

Построение системы сбора
обратной связи от
специалистов

- **Елизавета Романова**, методист ЦССВ
«Вера. Надежда. Любовь», директор
АНО «Ресурсный центр «Вера.
Надежда. Любовь»





Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy



Вера. Надежда. Любовь

Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями создан в 2017 году как партнерская некоммерческая организация ГБУ ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» ДТЭСН г. Москвы

Цель создания организации - помощь людям с ментальными нарушениями, а также поддержка членов их семей, специалистов и организаций, оказывающих услуги лицам с нарушениями развития.

Наши партнеры:



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



Институт дополнительного
профессионального образования
работников социальной сферы



РАСПРАВЬ КРЫЛЬЯ!
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО

ТЕРРИТОРИЯ РОСТА

СРЕДА

от «группы»

➔ к квартирной планировке

от отсутствия бытовой и кухонной техники

➔ к ее наличию

от преимущественно коллективного пространства

➔ к личному пространству

от визуальных помощников для специалистов

➔ к визуальным помощникам для детей

РАБОТА СПЕЦИАЛИСТОВ

от оказания помощи выше того уровня, который необходим ребенку

➔ к ориентации на достижение максимально возможного уровня самостоятельности

от решения за ребенка к учету мнения ребенка и предоставлению ему выбора

РЕБЕНОК

➔ к росту включенности ребенка на доступном ему уровне в организацию своей жизни

➔ к росту влияния ребенка на свою жизнь

➔ к росту самостоятельности ребёнка

Почему специалисты



«Петля обратной связи»: ВОЙТИ И ВЫЙТИ



- **Планирование** – структурирование методов сбора обратной связи и его анализа
- **Сбор данных** - запуск сбора обратной связи и сбора данных.
- **Анализ данных** - определение ключевых тем, уточнение запроса, выявление потребности
- **Реакция, отклик** - обмен данными и внесение корректировок
- **Результат** - обсуждение результатов с экспертами, всеми участниками процесса.

ПЛАНИРОВАНИЕ

- Цель сбора обратной связи

? - выяснить, каким образом изменился подход специалистов Центра к работе с воспитанниками и каковы факторы положительных изменений педагогической позиции сотрудников.



- Тут фото, почему-то не отображаются разберусь

СБОР ДАННЫХ — 2 этапа

В ПОИСКЕ МЕТОДА



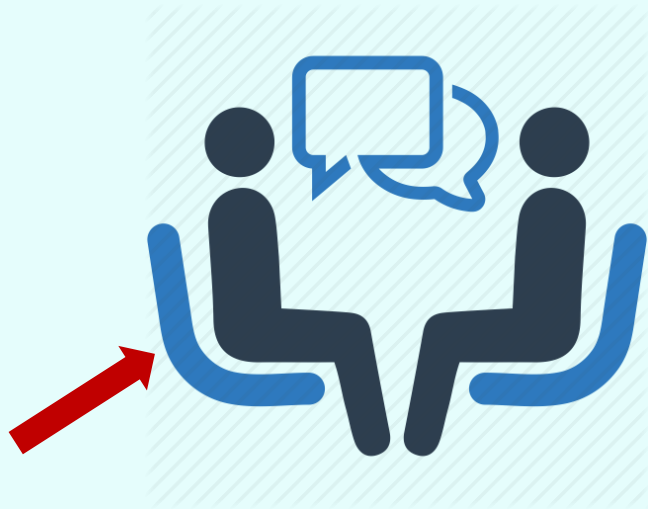
В ПОИСКЕ МЕТОДА

26 ИНТЕРВЬЮ



В ПОИСКЕ МЕТОДА

26 ИНТЕРВЬЮ



В ПОИСКЕ МЕТОДА

26 ИНТЕРВЬЮ



- Как Вы думаете благодаря чему произошли эти изменения?
- Что или кто помогал Вам в Вашей работе?
- Что нужно сделать, чтобы ребенок сделал следующий шаг в своем развитии?
- Что-то изменилось в Вашей работе или в Вас самих за этот год? Если да, то что именно?
- Мы начинаем похожий проект с другой организацией, чтобы Вы посоветовали его участникам? и др.

В ПОИСКЕ МЕТОДА

26 ИНТЕРВЬЮ



- Как Вы думаете благодаря чему произошли эти изменения?
- Что или кто помогал Вам в Вашей работе?
- Что нужно сделать, чтобы ребенок сделал следующий шаг в своем развитии?
- Что-то изменилось в Вашей работе или в Вас самих за этот год? Если да, то что именно?
- Мы начинаем похожий проект с другой организацией, чтобы Вы посоветовали его участникам? и др.



Анализ данных интервью

	Участники проекта "Территория роста"	Остальные сотрудники центра
Интервью с сотрудниками		
N	11	15
Упоминание изменения собственной позиции по наводящему вопросу		
Стал (а) давать больше самостоятельности	64%	13%
Стал (а) спрашивать мнение ребенка	27%	7%
Стал (а) давать косвенные подсказки	9%	7%
Стал (а) подстраиваться под темп ребенка	9%	0%
Стал (а) ждать ребенка	0%	0%
Стал (а) делать паузы	0%	0%



Анализ данных анкетирования

Анкетирование сотрудников	N	%
N	32	16%
Продолжительность работы в центре (лет)	5,3	
<i>Должность респондентов</i>		
Воспитатель	12	38%
Помощник воспитателя	5	16%
Специалист	12	38%
Директор	1	3%
Социальный педагог	1	3%
<i>Участие в проектах</i>		
проект "Территория роста"	15	47%
не принимали участие в проектах	17	53%



Сравнение участников проекта «Территория Роста» и остальных сотрудников Центра

Анкетирование сотрудников	Участники проекта "Территория роста"	Остальные сотрудники центра
N	15	17
Продолжительность работы в центре (лет)	3,7	6,5
<i>Должность респондента</i>		
Воспитатель	27%	47%
Помощник воспитателя	33%	0%
Специалист	40%	35%
Директор	0%	6%
Социальный педагог	0%	6%
<i>Средняя оценка уровня развития навыков работы с воспитанниками у педагогов ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» (по пятибалльной шкале)</i>		
Подстраиваться под темп ребенка	4,5	4,1
Ждать, когда ребенок остановится и попросит помощи	4,3	3,7
Достигать результата к указанному сроку	4,1	3,4
Предлагать ребенку сделать альтернативный выбор («да» или «нет»)	4,5	4,2
Предлагать ребенку сделать содержательный выбор («что именно сделать»)	4,4	3,9
Поддерживать действия ребенка, на выполнение которых он спросил разрешение	4,0	4,1
Сопровождать все действия ребенка прямыми указаниями	3,7	3,4



Сравнение участников проекта «Территория Роста» и остальных сотрудников Центра

Количество респондентов, отметивших повышение уровня развития навыков работы с воспитанниками у педагогов ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» за последний год

Подстраиваться под темп ребенка	80%	65%
Ждать, когда ребенок остановится и попросит помощи	87%	41%
Достигать результата к указанному сроку	73%	29%
Предлагать ребенку сделать альтернативный выбор («да» или «нет»)	73%	53%
Предлагать ребенку сделать содержательный выбор ("что именно сделать")	80%	47%
Поддерживать действия ребенка, на выполнение которых он спросил разрешение	53%	47%
Сопровождать все действия ребенка прямыми указаниями	27%	24%

Доля респондентов, указавших изменения в работе Центра за последний год, по категориям

личностный и профессиональный рост	40%	12%
увеличение числа и разнообразия проектов	33%	18%
приобретение нового опыта в ходе работы с детьми	0%	18%
проект "Территория роста"	33%	0%

Доля респондентов, отметивших изменения педагогической позиции по отношению к детям в лучшую сторону

произошли изменения в лучшую сторону	73%	76%
--------------------------------------	------------	-----

Доля респондентов, отметивших указанные действия как повлиявшие в наибольшей степени на изменение педагогической позиции сотрудников

Участие в мероприятиях (посещение конференций, методических объединений и других учреждений по работе с детьми)	73%	53%
Активное применение новых практик (использование новых методик в работе, участие в проекте(-ах))	67%	47%

Обмен и обсуждение результатов

- **Формулирование вопросов анкеты**
- **Основная зависимая переменная**
- **Изменение педагогической позиции респондентов** (*Необходимо выбрать из предложенных вариантов один или несколько или создать свои по аналогии с предложенными, после определения для себя в чём заключаются положительные изменения*)
- Самооценка респондентов относительно произошедших изменений в собственной методике работы в целом (варианты ответа – «произошли изменения в лучшую сторону», «не наблюдал изменений», «произошли изменения в худшую сторону»)
- Самооценка респондентов относительно произошедших изменений в уровне владения определёнными навыками (варианты ответа – «уровень владения повысился», «уровень владения не изменился», «уровень владения понизился»)
- Сравнение самооценки респондентов по п.1),2) со значениями в предыдущем обследовании (*для этого респондентов необходимо идентифицировать*)
- Субъективная оценка респондентов относительно произошедших изменений в методике работы в целом среди коллег (варианты ответа – «произошли изменения в лучшую сторону», «не наблюдал изменений», «произошли изменения в худшую сторону»)
- Субъективная оценка респондентов относительно произошедших изменений в уровне владения определёнными навыками среди коллег (варианты ответа – «уровень владения повысился», «уровень владения не изменился», «уровень владения понизился»)
- Ответ на прямой вопрос, изменил ли сотрудник свои педагогические практики и методики (можно конкретизировать конкретные методики и практики, варианты ответа «да, внёс значительные изменения», «да, внёс небольшие изменения», «нет, не вносил изменений»)
- Оценка готовности вносить изменения в собственные педагогические методики (можно конкретизировать конкретные методики и практики, шкала от 1 до 5, где «1» - совсем не готов, «5» - готов полностью изменить)

Набор навыков формируется организацией исходя из своего видения характеристик педагогической позиции

Набор навыков формируется организацией исходя из своего видения характеристик педагогической позиции

Результат Тут будут результаты
анкетирования, что сотрудники считают
хорошей пед позицией

Спасибо за внимание!