

Институт Развития Семейного Устройства  
БФ «В ответе за будущее»

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ**  
дополнительной профессиональной образовательной  
программы повышения квалификации  
«Основы работы по реализации права ребенка  
жить и воспитываться в семье»  
в г. Архангельск и Архангельской области в 2019 году

Отчет подготовлен специалистом  
по оценке, координатором выездных  
программ ИРСУ Е.А. Журавлевой

Москва  
2020

## Содержание

Введение -----	3
Глава 1. Анализ данных анкетирования -- -----	5
1. Актуальность и полезность программы обучения для специалистов региона -----	5
2. Доступность и интересность программы -----	9
3. В какой мере слушатели присвоили предлагаемые знания, методы и инструменты. Насколько хорошо они представляют, как их применять в каждодневной работе -----	10
4. Влияние программы на ресурсность специалистов -----	16
5. Перспективы применения полученных знаний-----	20
Глава 2. Анализ видео-кейсов -----	22
Выводы и рекомендации -----	26

## Введение

Образовательная программа «Основы работы по реализации права ребенка жить и воспитываться в семье» (далее: Программа или «Всеобуч») и курс подготовки тренеров для проведения данной программы в регионах разработаны специалистами Института развития семейного устройства при поддержке БФ «В ответе за будущее».

Программа призвана помочь специалистам совершенствовать имеющиеся и получить новые компетенции, необходимые для профессиональной деятельности в областях социальной работы и семейного устройства детей. Программа является практико-ориентированной, она нацелена на усвоение и устойчивое применение современных профессиональных знаний, методов и технологий в каждодневной практике. В поле внимания программы входит и ресурсность специалистов как одно из условий профессионализации их деятельности.

Программа обучения для региональных специалистов разных ведомств, связанных в повседневной работе со сферой проблемного детства, состоит из трех тематических блоков:

- Теория привязанности в жизни ребенка. Травмы привязанности.
- Семья, как система. Отношения и коммуникация в социальной работе.
- Технологии в социальной работе. Профилактика эмоционального выгорания.

Каждый тематический блок представляет собой трехдневный семинар-тренинг.

В 2019 году для специалистов Архангельска и Архангельской области было проведено два потока обучения. Первый поток проходил с февраля по май, второй – с октября по декабрь. В каждом потоке участвовало около 70 человек (три группы по 20-24 человека в каждой). В соответствии с концепцией «Всеобуча» группы желательно формировать таким образом, чтобы в каждой присутствовали специалисты разных ведомств, работающих на одной территории. При поддержке МБУ «Центр «Леда» в целом удалось выполнить данную рекомендацию.

До старта программы, в январе 2019 года, в Архангельске был проведен однодневный семинар-тренинг для руководства республики (руководителей и заместителей руководителей министерств и ведомств, работающих с проблемным детством) с целью ознакомления с содержанием, формами, целями и принципами обучения.

В сентябре 2019 года в «Институте развития семейного устройства» в Москве был проведен тренинг тренеров для специалистов из Москвы, Санкт-Петербурга, Владивостока, Архангельска и других регионов, желающих в дальнейшем войти в команду тренеров «Всеобуча». Девять специалистов из Архангельска и Архангельской области, прошедшие это обучение, успешно приняли участие во втором потоке 2019 года в качестве стажеров.

**Цель проведения оценки на данном этапе реализации программы** – определить, в какой мере программа «Основы работы по реализации права ребенка жить и воспитываться в семье» соответствует заявленным образовательным целям.

Для достижения поставленной цели оценки были сформулированы **вопросы оценки**:

1. Насколько данная программа обучения актуальна и полезна для специалистов региона?
2. Насколько она доступна и интересна в плане восприятия материала?
3. Насколько программа обучения расширяет видение специалистов? В какой мере слушатели присвоили предлагаемые знания, методы и инструменты? Насколько хорошо они представляют, как их применять в каждодневной работе?
4. Какое влияние оказывает программа на ресурсность специалистов региона?

5. В какой мере специалисты намерены перестраивать свою деятельность, внедряя полученные на семинарах современные профессиональные методы и технологии?

Для ответа на эти вопросы было организовано анкетирование участников и экспертиза видеозаписи их работы над практическими кейсами.

В Главе 1 представлен анализ данных анкетирования участников двух потоков. Оно включало входную анкету и три анкеты по итогам каждого тематического блока. В итоговую анкету 3-го блока были включены вопросы, касающиеся всей программы в целом.

Экспертиза анализа работы слушателей над практическими кейсами является более тонким и современным инструментом оценки воздействия Программы на профессиональную компетентность участников. Разработчиками Программы было подготовлено пять кейсов, отображающих типизированные ситуации, характерные для социальной работы в области обеспечения базовых прав детей, в особенности права на семейное устройство. Участники обсуждали кейсы в мини-группах, а затем представляли итог своего анализа группе в целом. Этот рассказ записывался на видео, которое потом анализировали эксперты. Результаты экспертизы видеоматериалов представлены в Главе 2.

## Глава 1. Анализ данных анкетирования

В анкетировании приняло участие 69 человек в первом потоке и 66 человек во втором. Входные анкеты специалисты заполняли в первый день обучения на этапе знакомства в группе. Все итоговые анкеты участники заполняли в конце третьего дня соответствующего тематического блока, до заключительного «общего круга».

### 1. Актуальность и полезность программы обучения для специалистов региона

Для ответа на этот вопрос в анкетах обратной связи были включены две группы вопросов.

**A.** Сначала анализировались данные о роде деятельности участников. Во входной анкете они указывали:

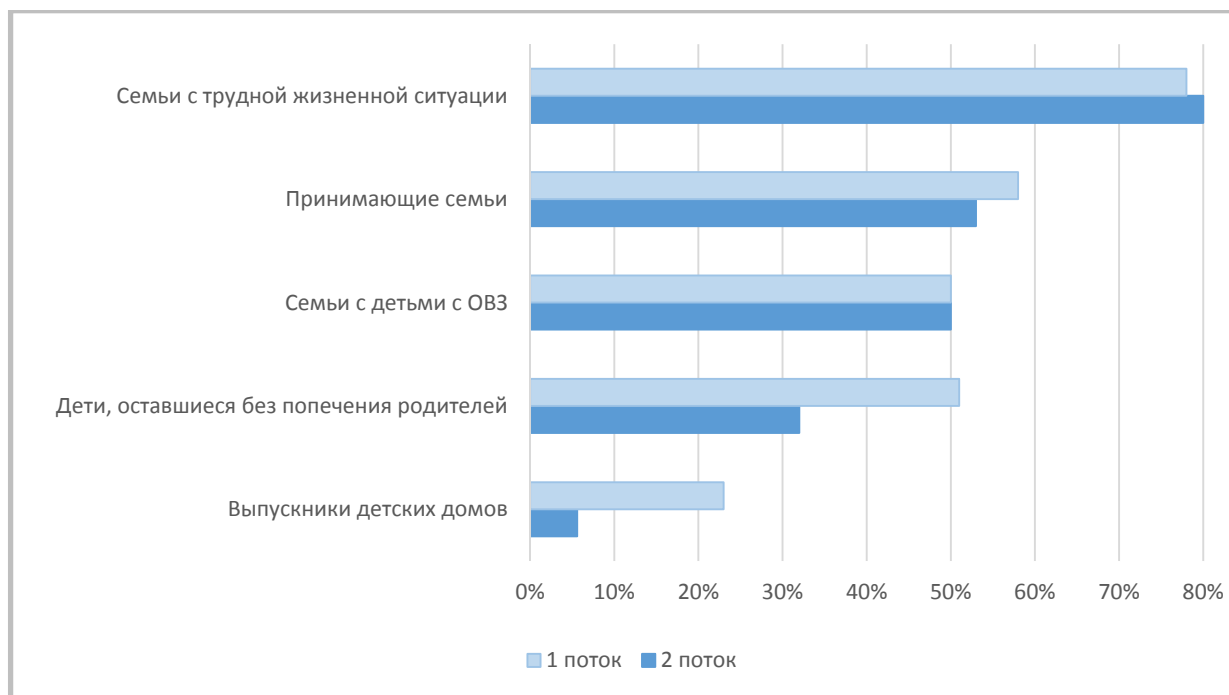
✓ *С какими клиентами вы работаете?*

а в каждой итоговой анкете тематического блока:

✓ *В какой мере вы работаете по тематике, представленной на семинаре?*

Отвечая на эти вопросы, участники выбирали подходящую им формулировку из предложенного списка.

Диаграмма 1.1. «Клиенты социальной службы» (процент участников, отметивших данный вариант)



Из ответов видно, что подавляющее большинство участников обучения взаимодействуют на работе с семьями, находящимися в тяжелой жизненной ситуации (ТЖС). Примерно 50% участников указали в качестве клиентов принимающие семьи и семьи с детьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

В первом потоке значительное количество специалистов работают с детьми, оставшимися без попечения родителей – 51% и с выпускниками детских домов – 23%. Во втором потоке этот показатель ниже – 23,2% и 5,6%. Неравномерный состав групп создавал некоторые трудности в прохождении материала, что отмечали ведущие и супервизоры. Однако это не сказалось заметным образом на основных показателях обратной связи.

Диаграмма 1.2. «Связь тематики обучения с деятельностью специалистов» (процент участников, отметивших данный вариант)



**Б.** Чтобы проанализировать актуальность и востребованность Программы, в итоговых анкетах тематических блоков участникам было предложено ответить на следующие вопросы:

- ✓ *В какой мере знания, представленные на семинаре, оказались для вас новыми?*
- ✓ *Насколько вам полезны полученные на семинаре знания?*

Слушателям первого потока предлагалось выбрать одну из предложенных формулировок по двум шкалам:

- *Новизна* – по девятибалльной шкале от «гораздо выше ожидаемого уровня» до «существенно ниже».
- *Польза* – по трехбалльной шкале: «очень полезны», «полезны», «мало полезны».

Для слушателей второго потока шкалы были унифицированы. Теперь предлагалось оценить *новизну* и *пользу* по пятибалльной числовой шкале (от 1 до 5).

Диаграмма 1.3 «Новизна материала обучения по мнению участников»

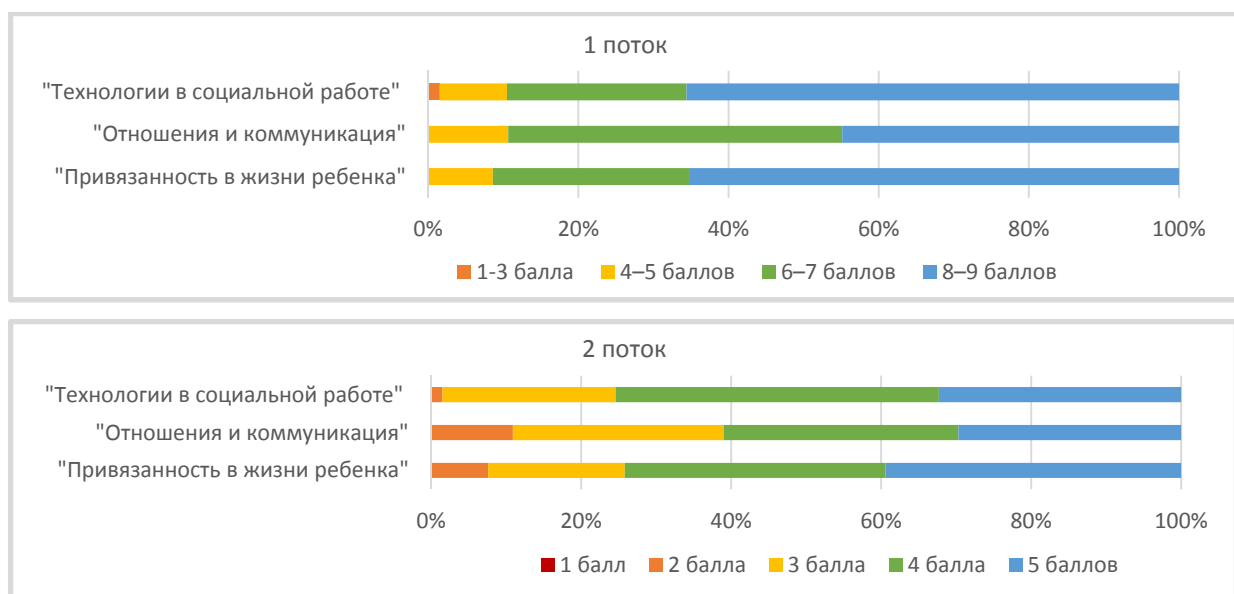
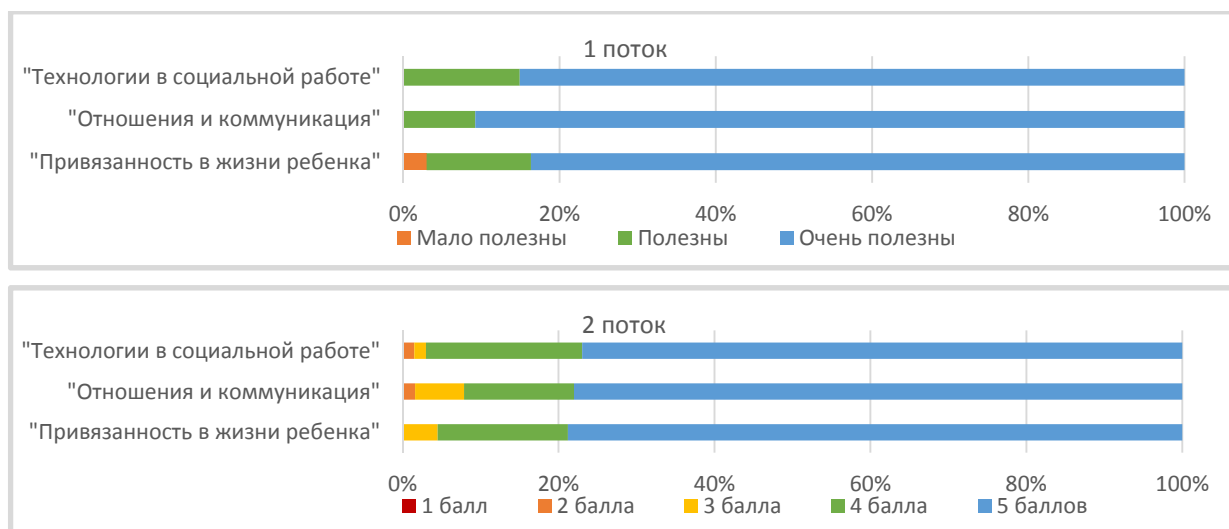


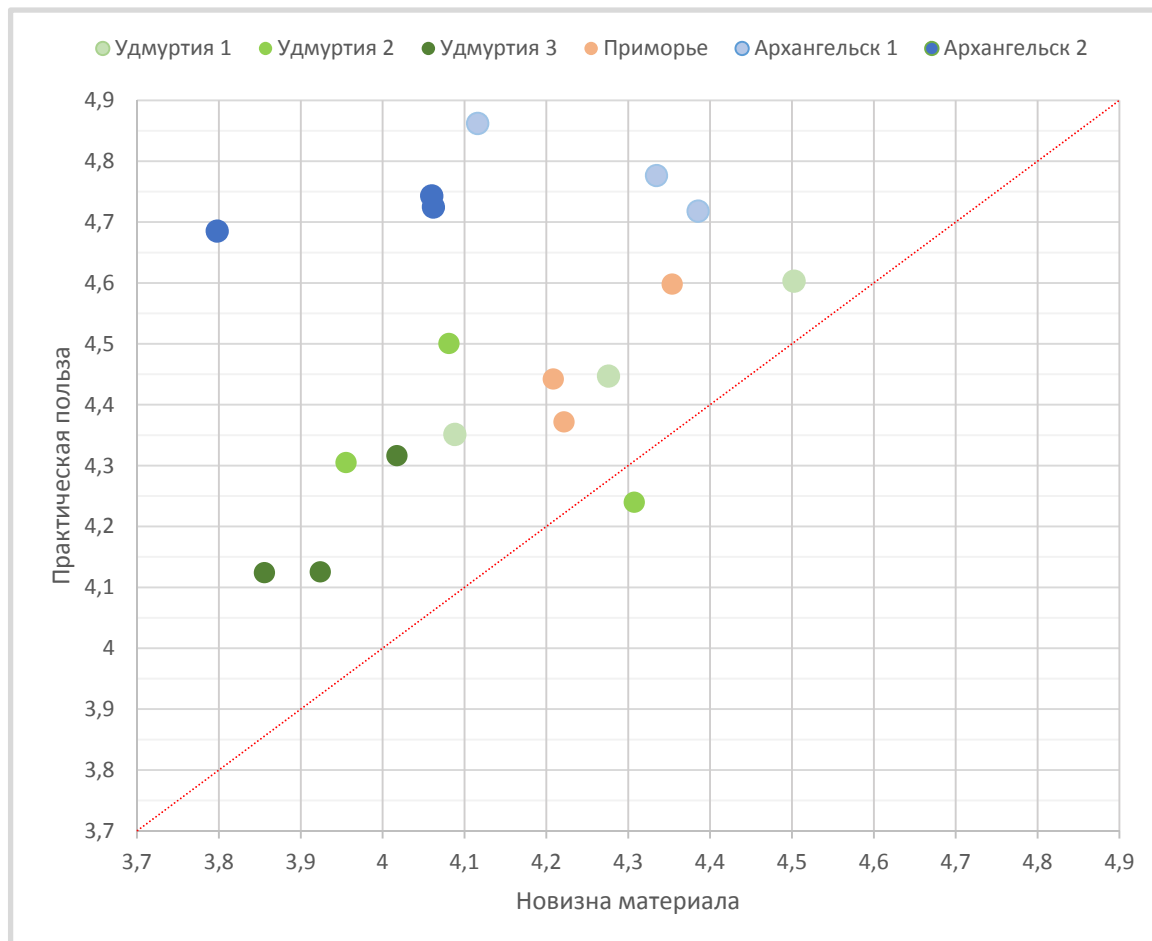
Диаграмма 1.4 «Полезность материала обучения по мнению участников»

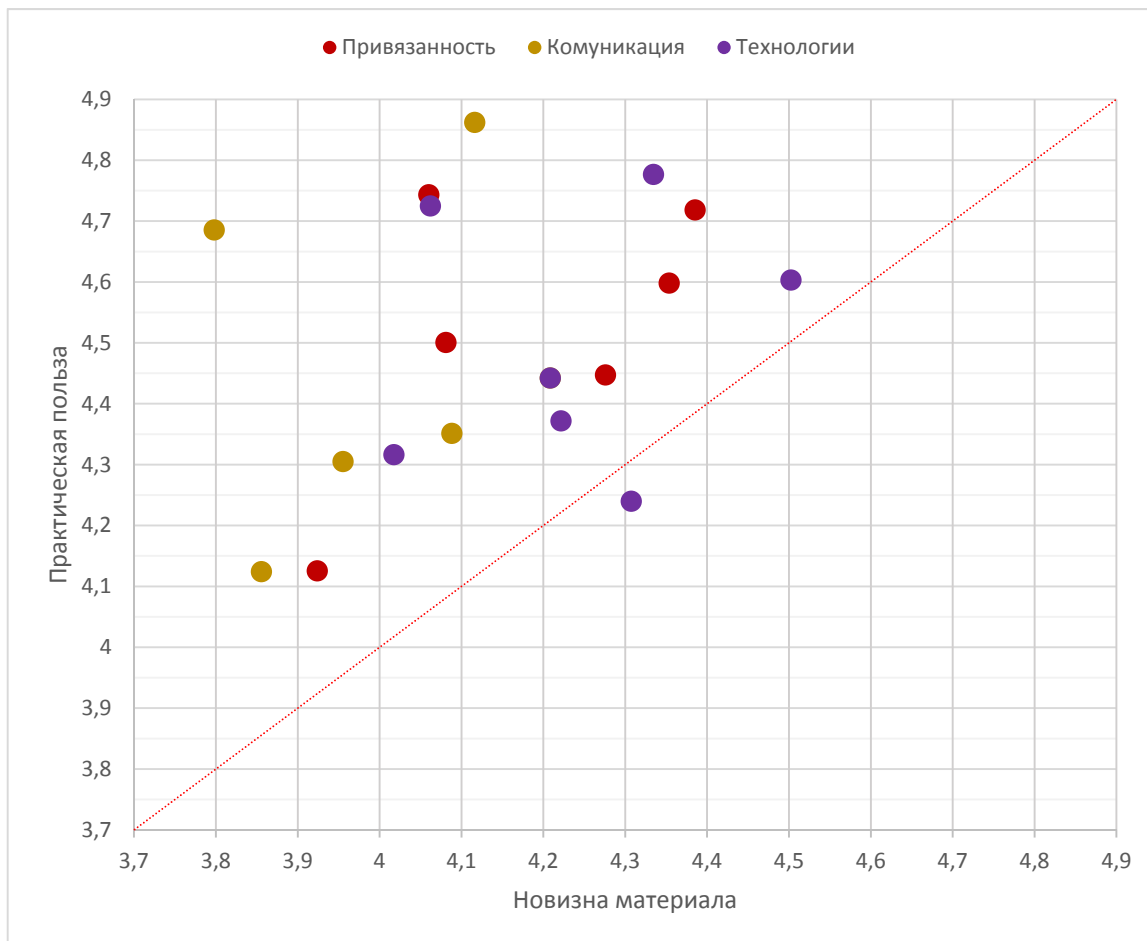


Для более полной и содержательной картины был проведен дополнительный анализ данных о *новизне* и *пользе* материала по всем семинарам «Всеобуча» в трех регионах: 9 групп в Удмуртии, 6 групп в Архангельске и 2 группы в Приморье. Был создан новый инструмент оценки: двумерная диаграмма «новизна материала / практическая польза». Сопоставление этих данных дает более тонкую информацию, чем их анализ по отдельности

Все точки по обеим шкалам находятся в диапазоне от 3,8 до 4,9 баллов. Это говорит, что материал обучения имел высокую значимость для слушателей в профессиональном плане: он тесно связан с повседневной работой, обладает высокой новизной.

Диаграмма 1.5 «Новизна и польза» (по регионам и по темам Программы)





Сильное смещение точек влево от биссектрисы – превышение показателя *пользы* относительно *новизны* – является подтверждением качества программы повышения квалификации. Хотя обучение проводится в знакомом для специалистов понятийном поле, оно, по их отзывам, помогает значительно расширить профессиональные компетенции. Тема вроде бы знакома (какие-то семинары уже проводились), но материал подается с большой пользой, свежо. Как мы убедимся ниже, это достигается благодаря современному интерактивному формату и проблемно-ориентированной фокусировке материала. Напротив, смещение точек правее биссектрисы говорило бы об избытке нового для слушателей материала, который не выводит на практику и остается абстрактным.

На первой диаграмме показано распределение точек по регионам. По оси «новизна» регионы дают сходные оценки. Можно отметить несколько более высокие баллы Приморья и первых потоков в Ижевске и Архангельске. По оси «практическая польза» отмечается выраженное смещение облака точек «Архангельск» вверх. Это количественно подтверждает впечатление супервизоров и ведущих о более активной практической нацеленности специалистов данного региона.

На второй диаграмме показано распределение точек по тематическим блокам Программы. Расхождение данных незначительное, распределение точек практически равномерно. Это свидетельствует о сбалансированности материала для Программы во всех блоках. Пожалуй, лишь по оси «новизна» несколько выше баллы у третьего блока. Это вполне ожидаемо, в силу его тематики (технологии социальной работы, профилактика эмоционального выгорания).

Итак, анализ ответов участников анкетирования показывает, что все тематические блоки «Всеобуча» имели высокую профессиональную актуальность и востребованность для слушателей всех регионов.



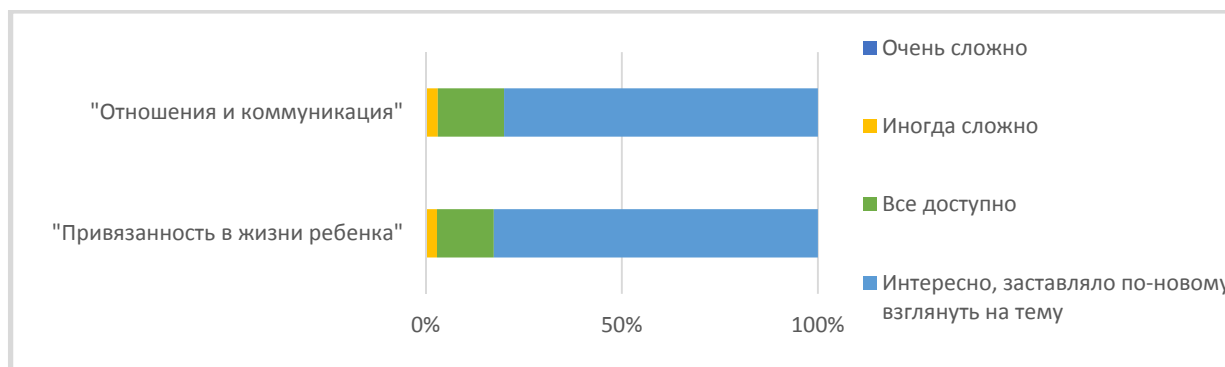
## 2. Доступность и интересность программы

Участникам первого потока в конце первого и второго тематических блоков было предложено ответить на вопрос:

✓ *Как воспринимался представленный на семинарах материал?*

Слушатели выбирали ответ из списка вариантов: «очень сложно», «иногда сложно», «доступно для восприятия», «интересно, увлекательно, заставляло по-новому взглянуть на тему», «затрудняюсь ответить», после чего желающие комментировали свой выбор.

Диаграмма 2.1 «Как воспринимался материал участниками обучения», 1 поток



Для повышения точности обратной связи в дальнейшем мы разделили два аспекта: *доступность восприятия* и *новый взгляд на тему*. Участники второго потока в конце каждого тематического блока отвечали на два вопроса (оценивая по пятибалльной шкале от 1 до 5):

✓ *Как воспринимался представленный на семинарах материал?*

✓ *В какой мере обучение побудило по-новому взглянуть на тему? (см. пункт 3)*

Диаграмма 2.2 «Как воспринимался материал участниками обучения», 2 поток



Подавляющее большинство участников отметили, что на семинаре *все было доступно* для восприятия – 4–5 баллов поставили более 94% участников анкетирования для всех тематических блоков.

Примерно 70-80% участников прокомментировали свой выбор. В основном они отмечали:

- Подачу материала: наглядность, структурированность, профессионализм ведущих.
- Тренинговый формат обучения: смену видов деятельности, режим диалога, работа в группах, упражнения, возможность задавать вопросы и обсуждать мнения.

- Атмосферу общения: «тепло, душевно, комфортно», «хотелось продолжить дальше», «возможность быть услышанным»).

Ниже приводим несколько цитат участников второго потока:

*«Важно было, что мы не только слушали теорию, но и сами активно участвовали в работе: приводили свои примеры, задавали вопросы, самостоятельно отработывали ситуации».*

*«Беседа, обсуждение материала, активное вовлечение слушателей в тему семинара».*

*«Обсуждение опыта коллег и личных (жизненных) примеров тренеров».*

*«Несмотря на трудность некоторых упражнений, после которых было угнетенное психологическое состояние, в целом материал воспринимается легко».*

Кроме того, в итоговых анкетах 1-го и 2-го тематических блоков у слушателей была возможность оставить отзыв о трехдневном семинаре. Многие эмоционально выражали благодарность:

*«Спасибо большое! Спасибо огромное! Спасибо. Молодцы! Успехов вам! Это очень важное и значимое событие в моей профессиональной жизни».*

Специалисты отмечали высокий уровень организации обучения, искренность и профессионализм тренеров, четкие алгоритмы и легкую подачу материала, интересные, захватывающие внимание темы, доверительную атмосферу обсуждений, большое количество практических примеров.

*«Очень хороший и доступный семинар, побольше таких семинаров. Спасибо за эти три дня. Спасибо огромное, очень интересно! Посмотрела на привязанность с другой стороны».*

*«Продуктивно и значимо для меня как специалиста».*

*«Доброжелательная атмосфера в сочетании с четкой организацией тренинга».*

На основании всего выше сказанного можно утверждать, что формат обучения удачный, он обеспечивает высокую доступность и интересность материала.

### **3. В какой мере слушатели присвоили предлагаемые знания, методы и инструменты. Насколько хорошо они представляют, как их применять в каждодневной работе.**

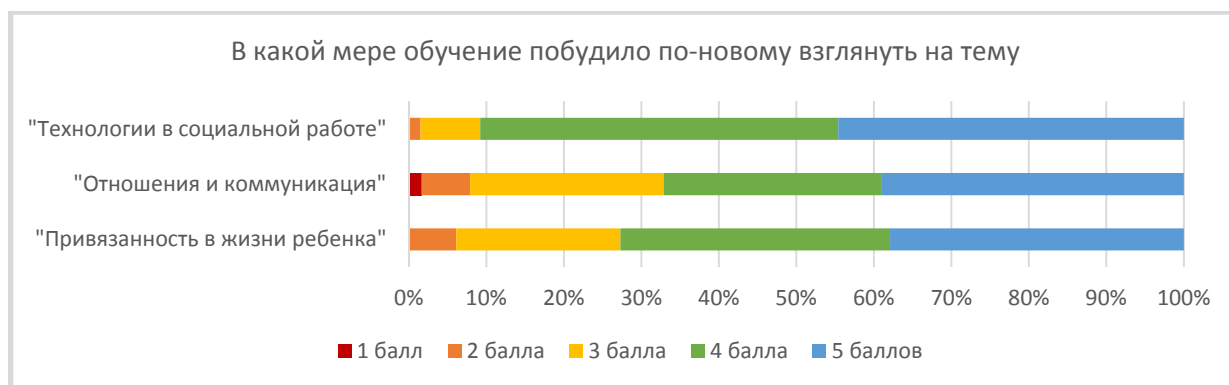
«Всеобуч» нацелен на выполнение трудной задачи – существенную перестройку и профессионализацию деятельности специалистов социальной сферы. Дабы такая перестройка произошла, нужно, чтобы они не просто прослушали информацию, но прожили новый опыт, посмотрели на свою практику шире и под иным углом зрения. Только после этого имеет смысл предлагать слушателям конкретные методы и инструменты для ежедневного применения.

Поэтому мы сначала пытались выявить, в какой мере произошло расширение или изменение взгляда специалистов, затем – степень присвоения ими конкретных методов и инструментов, уровень понимания, как применять их в ежедневной практике.

**A.** Во-первых (как уже было сказано выше), в итоговой анкете каждого тематического блока слушатели второго потока отвечали на вопрос:

- ✓ *В какой мере обучение побудило по-новому взглянуть на тему?*

Более 70% слушателей поставили 4 или 5 баллов. Примерно 55-65% слушателей пояснили свой выбор.



После первого блока «Привязанность в жизни ребенка. Травмы привязанности» они отмечали в комментариях: *«сильно изменился взгляд», «много информации подчеркнули для себя», «появилось желание расширить знания», «возникла ясность», «возникло желание более бережно относиться к семьям и детям».*

После второго блока «Семья, как система. Отношения и коммуникация в социальной работе» участники отмечали:

*«Удалось проанализировать собственную работу, посмотреть под другим углом, сделать выводы полезные для себя». «Появилось понимание, как работать с чувствами клиентов и своими». «Новый взгляд на рабочие ситуации и вдохновение».*

После третьего блока «Технологии в социальной работе»:

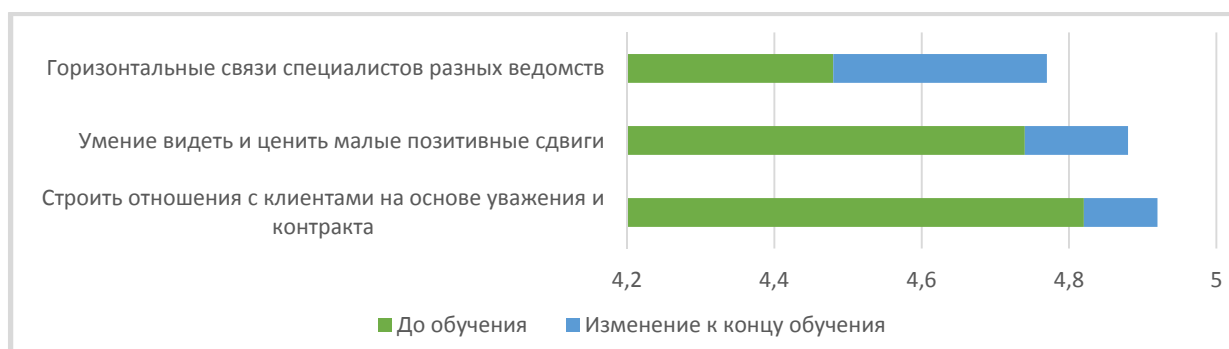
*«Новый взгляд, интерес к теме, новая глубина». «Новые идеи, желание внедрить их в работу». «Важно внимание к своим эмоциям в работе».*

В-вторых, в начале и в конце обучения слушателям было предложено оценить (по числовой шкале) насколько важны для успешности их работы:

- ✓ *горизонтальные связи специалистов разных ведомств,*
- ✓ *умение видеть и ценить малые позитивные сдвиги,*
- ✓ *выстраивание отношений с клиентами на основе уважения и контракта.*

В обоих потоках произошел положительный сдвиг показателей. Это может свидетельствовать как о некотором повышении профессионализма специалистов, так и о их лояльности ведущим. Данный инструмент в дальнейшем будет расширен и доработан.

Диаграмма 3.1 «Факторы успешной работы», 1 и 2 поток

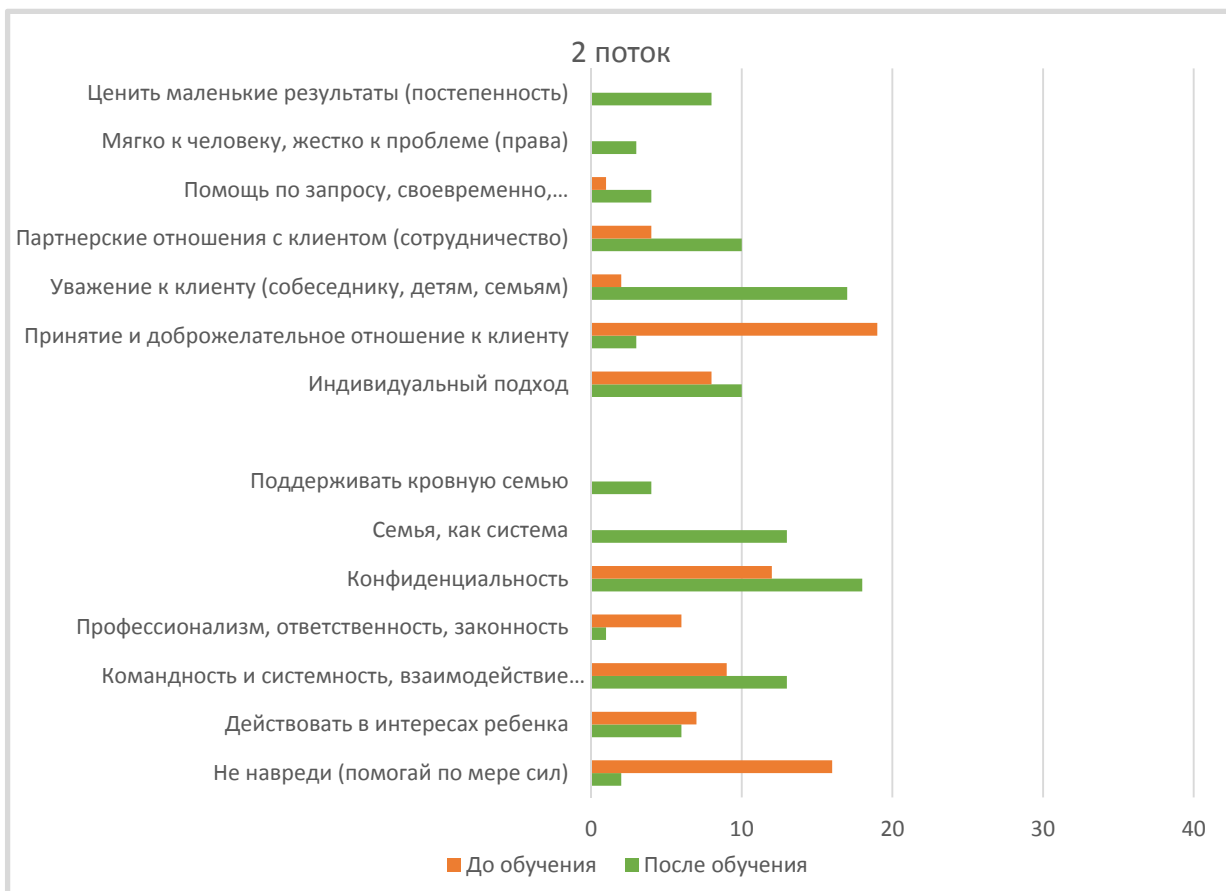
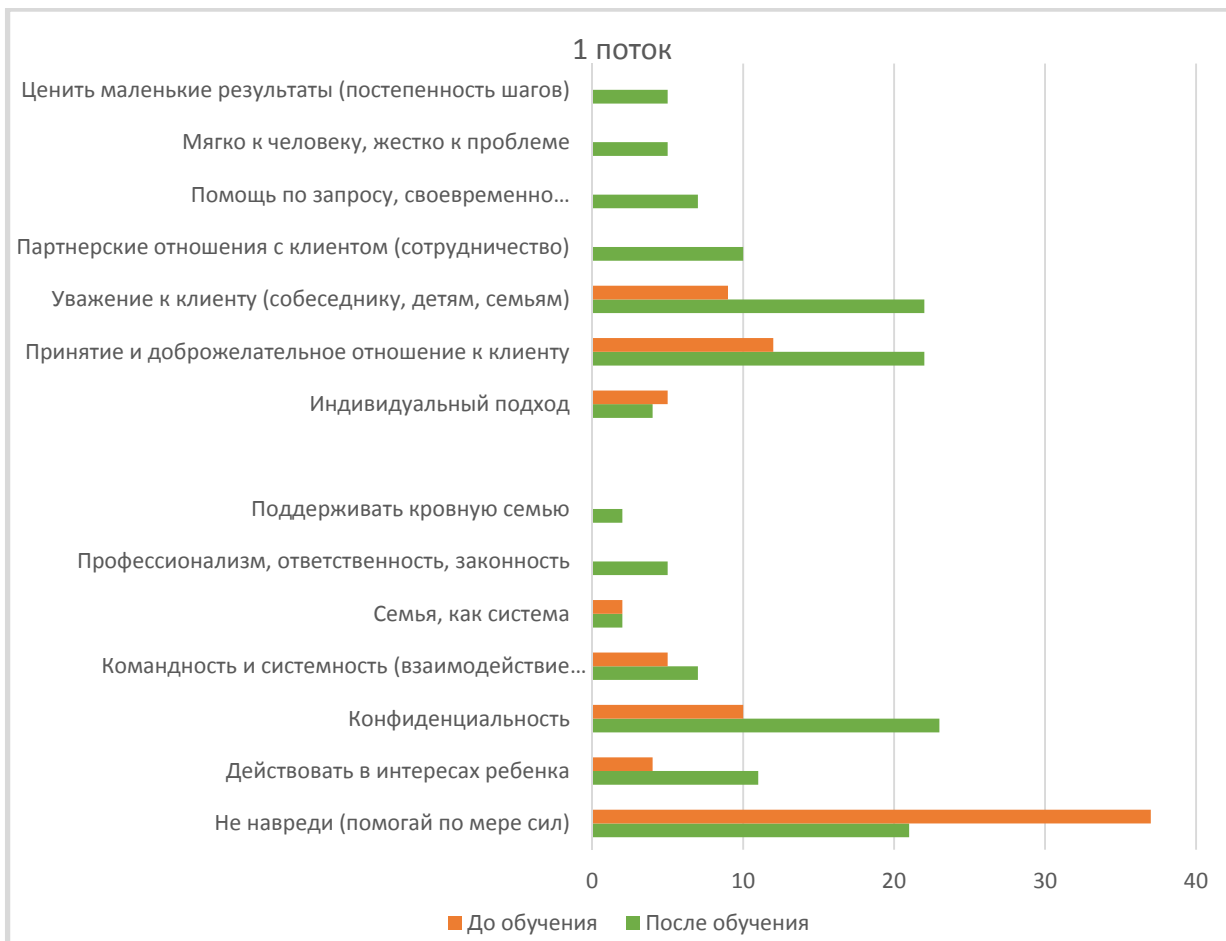


В-третьих, для прояснения, какие конкретные изменения произошли в видении специалистов, в начале и в конце обучения им задавался открытый вопрос:

- ✓ *Какими основными принципами вы руководствуетесь в своей работе?*

Слушатели в свободной форме формулировали наиболее значимые для них принципы.

Диаграмма 3.2 «Принципы социальной работы» (количество упоминаний)



Согласно данным, произошел заметный шаг в направлении перехода от интуитивного восприятия социальной деятельности к ее профессиональному пониманию:

- За период обучения существенно расширился список принципов. Он формулируется на другом языке, уточняется и детализируется. Почти исчезают аморфные «Не навреди» и т.п.
- Значительно расширился список принципов, определяющих характер взаимодействия с клиентами. Существенно увеличивается доля упоминания таких принципов, как *конфиденциальность, уважение к клиенту и партнерское взаимодействие с клиентом.*
- Специалисты начинают шире видеть палитру результатов, ценить маленькие успешные шаги.
- Формируется понимание необходимости работы с семьей, как системой.
- Становится очевидным важность профилактики в социальной работе, в частности необходимость поддержки кровной семьи.

Можно утверждать, что цель – расширение видения специалистов – достигнута. Слушатели отмечали, что проблемный подход, сочетание теории и практических примеров, возможность в упражнениях «прожить ситуацию», а также совместные обсуждения представителями разных ведомств, обеспечили глубокую проработку материала, его сильное влияние на воззрение участников.

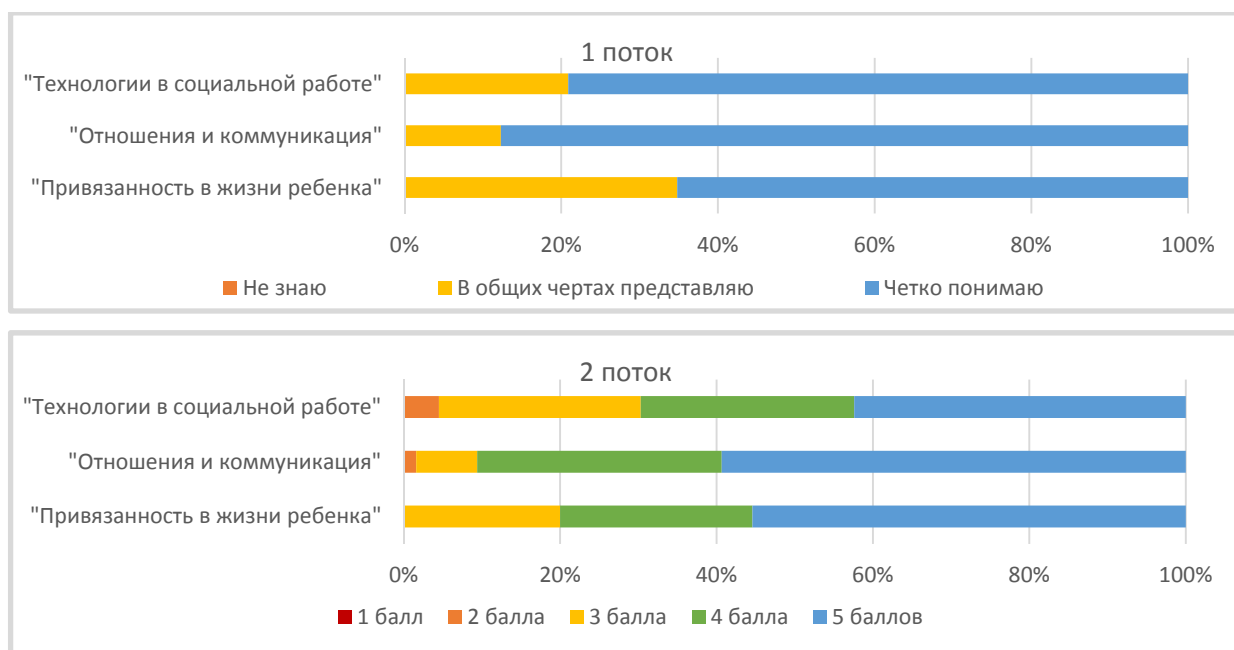
**Б.** В конце каждого тематического блока участники отвечали на вопрос:

✓ *Представляете ли вы, как применить на практике полученные на семинаре знания?*

Слушатели первого потока выбирали один из предложенных в анкете вариантов ответа: «четко представляю», «в общих чертах представляю», «не знаю, как применить» или «затрудняюсь ответить». Ко второму потоку шкалу ответов мы изменили на пятибалльную, чтобы точнее увидеть разброс мнений специалистов.

От 70% до 90% участников выбрали ответ «четко представляю» или поставили 4–5 баллов. Максимальное значение этот показатель имеет для второго тематического блока «Отношения и коммуникация в социальной работе». Это интересно, поскольку почти все тренеры говорят, что работа во втором блоке для них самая трудная.

Диаграмма 3.3 «Понимание, как применять на практике полученные знания» синий и желтый



В итоговых анкетах первого и второго блока слушателям предлагалось дополнить свой ответ:

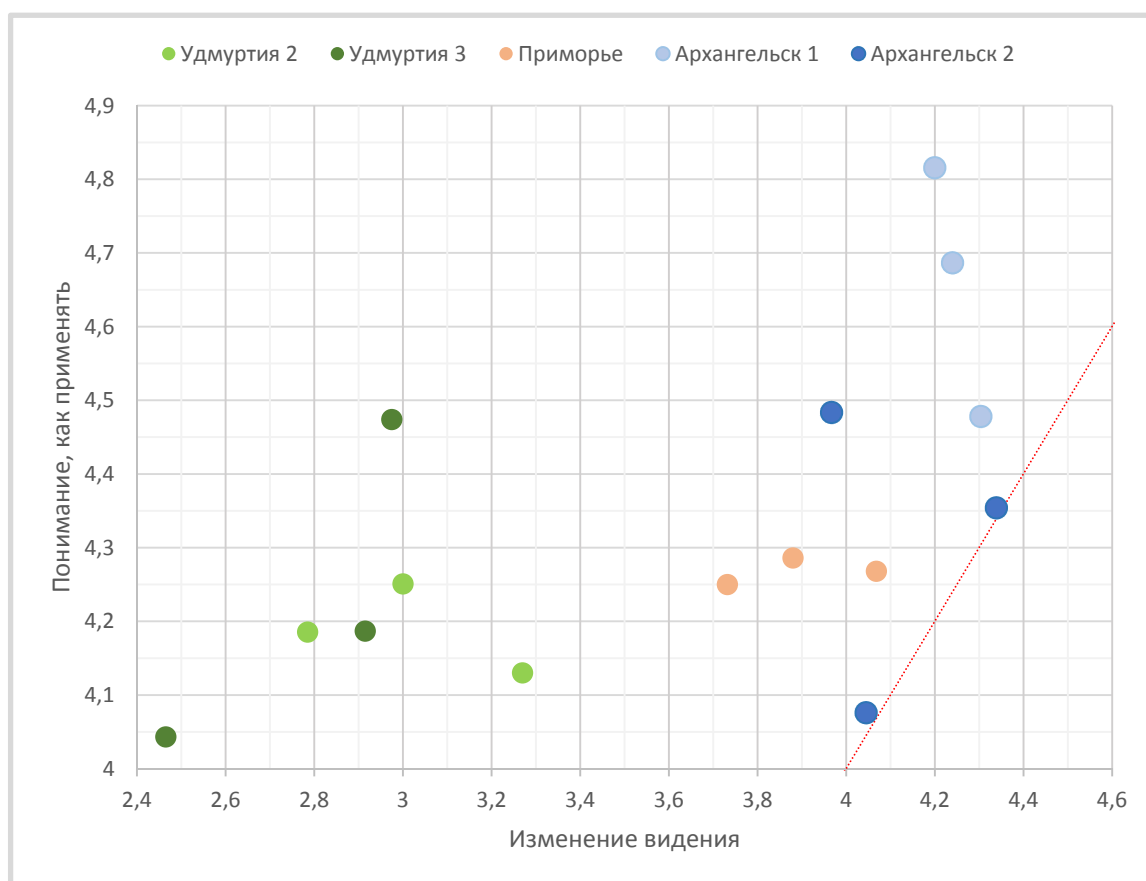
✓ Укажите наиболее значимые для вашей повседневной работы идеи.

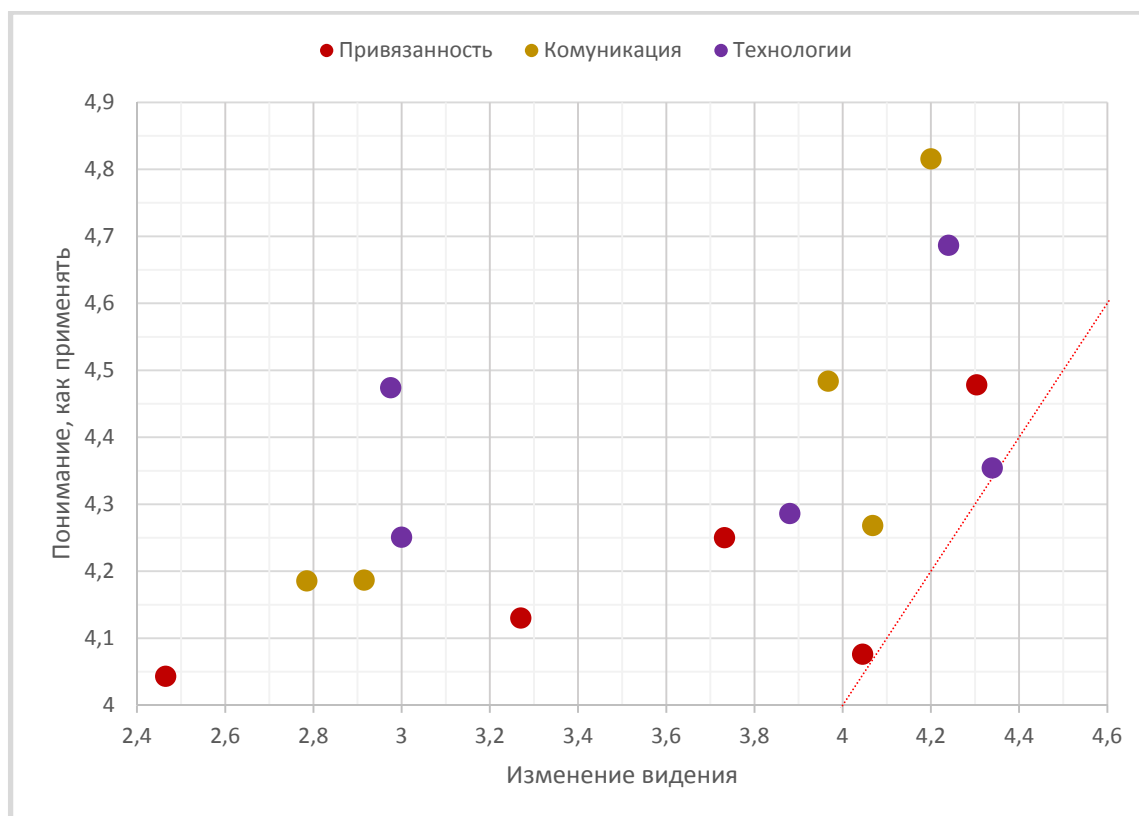
После первого блока «Привязанность в жизни ребенка. Травмы привязанности» специалисты отмечали большую важность использования полученных знаний при работе с детьми, родителями, семьями, а также писали о желании использовать новые инструменты в работе с коллегами.

После второго блока «Семья, как система. Отношения и коммуникация в социальной работе» участники выделили некоторые подходы и конкретные инструменты, которые разбирали на семинаре: «искать способы контакта», «поиск новых подходов», «внимание на детей», «уважение к клиентам», «конфиденциальность», «помощь в соответствии с запросом», «слушать клиента», «уважение и границы», «пауза и слушание», «внимательное наблюдение», «маленькие шаги», «замечать успех».

**В.** Для более полной картины был проведен дополнительный анализ данных по всем семинарам «Всеобуча» с сентября 2018 года в трех регионах: 6 групп в Удмуртии, 6 групп в Архангельске и 2 группы в Приморье. Был создан новый инструмент оценки: двумерная диаграмма «изменение видения / понимание, как применять». Сопоставление этих показателей дает более тонкую информацию, чем их отдельное рассмотрение. Данные по оси «изменение видения» взяты из ответов на вопрос «В какой мере работа на семинаре побудила вас по-новому взглянуть на тему?» (см. пункт А.)

Диаграмма 3.4 «Изменение видения и понимание, как применять на практике» (по регионам и по темам)





На первой диаграмме представлено распределение данных по регионам. *Понимание, как применять* предлагаемые инструменты во всех группах примерно на одном уровне, причем очень высоком (от 4 до 4,9 по пятибалльной шкале). Можно отметить превышение баллов в первом потоке Архангельска (по первому потоку Ижевска информации нет). По шкале *Изменение видения* ситуация требует рассмотрения.

Данные по Архангельску и Приморью находятся в оптимальной позиции, у верхней части биссектрисы. Это говорит о правильном соотношении между новым пониманием, достигнутым специалистами, и возможностью применить его на практике.

Если бы наблюдалось смещение точек вправо от биссектрисы, это говорило бы об отрыве нового взгляда от реальности. Слушатели не получили бы представление, как применять новые воззрения и методы на практике.

Если данные сильно смещены влево от биссектрисы (показатели по шкале *изменение видения* значительно ниже, чем по шкале *понимание, как применять*), это сигнализирует, что участники овладели предложенным инструментарием в рамках их прежних, в основном интуитивных представлений. Однако, реально применять новый, профессиональный инструментарий исходя из старого полуобыденного видения невозможно. Поэтому, такие данные означают либо серьезный недостаток программы (инструментарий был дан поверхностно, без всех его необходимых предпосылок и будет применяться формально), либо, что участники дали искаженные ответы.

Именно такова ситуация с облаком точек «Удмуртия»: в контрасте с другими регионами оно смещено резко влево от биссектрисы. Поскольку программа «Всеобуч» проводилась здесь примерно на том же уровне, что и везде, скорее всего, ответы участников искажены. Либо они сильно завышают свое владение новым инструментарием, поскольку подсознательно могут опасаться выглядеть не на уровне или хотят проявить лояльность к ведущим. Либо они неосознанно занижают сдвиг в своих представлениях (например, в силу психологической защиты или по причинам культурологического характера).

В первом случае можно говорить о меньшем воздействии «Всеобуча» в Удмуртии. (Точки после коррекции оказались бы у нижней части биссектрисы.) Во втором случае

«Всеобуч» оказал примерно такое же воздействие на воззрения участников, как и везде, но оно не было осознано и принято в полной мере. Вывод, какой из вариантов интерпретации данных верен, будет сделан ниже на основании экспертной оценки работы участников с кейсами. В обоих случаях можно говорить о меньшей открытости специалистов Удмуртии (и это совпадает с впечатлениями тренеров и супервизоров).

На второй диаграмме представлено распределение тех же данных по тематическим блокам. В целом распределение равномерное, но *понимание, как применять* в первом блоке несколько ниже. Это вполне естественно, поскольку этот блок во многом установочный, ориентирующий, в нем плотность практических инструментов объективно.

#### 4. Влияние программы на ресурсность специалистов

Чтобы получить ответ на этот вопрос, в анкетах предполагалось выяснить:

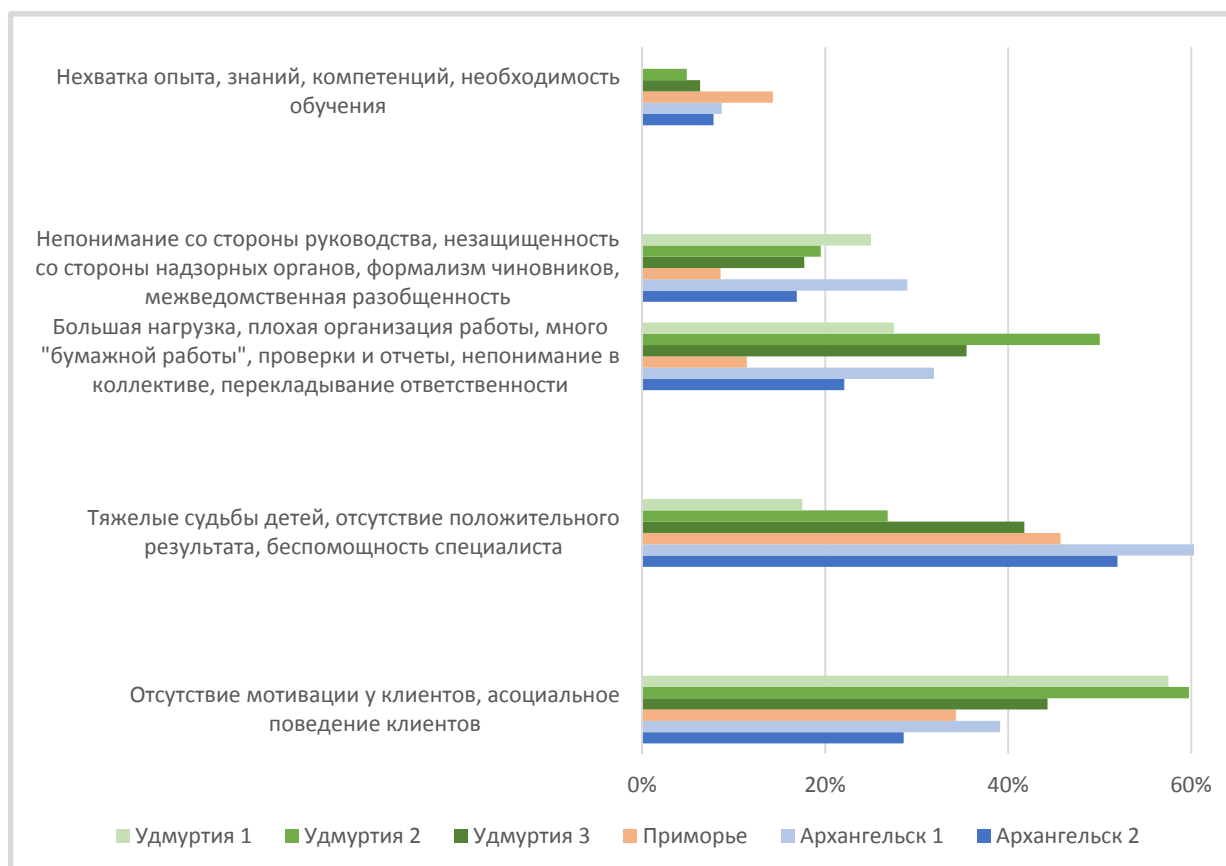
- Каково состояние участников обучения на старте программы, что вызывает наибольший стресс в работе.
- Что им известно о формах профессиональной поддержки в регионе, какие из них они реально используют.
- Как изменилось представление слушателей о профилактике выгорания и формах профессиональной поддержки после прохождения программы.

**A.** Во входной анкете вопрос о состоянии участников звучал так:

✓ *Что вызывает у вас сильные негативные переживания на работе?*

Были собраны данные по всем потокам «Всеобуча» (в Удмуртии, Приморье и Архангельске) и распределены по четырем категориям: «проблемное взаимодействие с клиентами», «объективная тяжесть проблем», «плохая организация работы и взаимодействия специалистов», «нехватка знаний и компетенций».

Диаграмма 4.1 «Что вызывает негативные переживания и стресс»





Согласно полученным данным, в Удмуртии специалисты чаще жалуются на отсутствие мотивации у клиентов, их отказ от сотрудничества. В то же время они реже, чем в Архангельске и Приморье, отмечают тяжелые судьбы детей и отсутствие положительных результатов в работе. Кроме того, специалисты Удмуртии чаще жалуются на большую нагрузку и плохую организацию работы. Все это говорит о более низком уровне профессионализации деятельности специалистов в этом регионе. В Архангельске ситуация значительно лучше, в Приморье ситуация по этим показателям промежуточная.

Характерно, что специалисты Удмуртии меньше, чем Архангельска, указывают на значение нехватки опыта и необходимости обучения. Из общего ряда выбиваются высокие показатели в Приморье, что вероятно, связано с удаленностью региона и трудностью организации переобучения в нем.

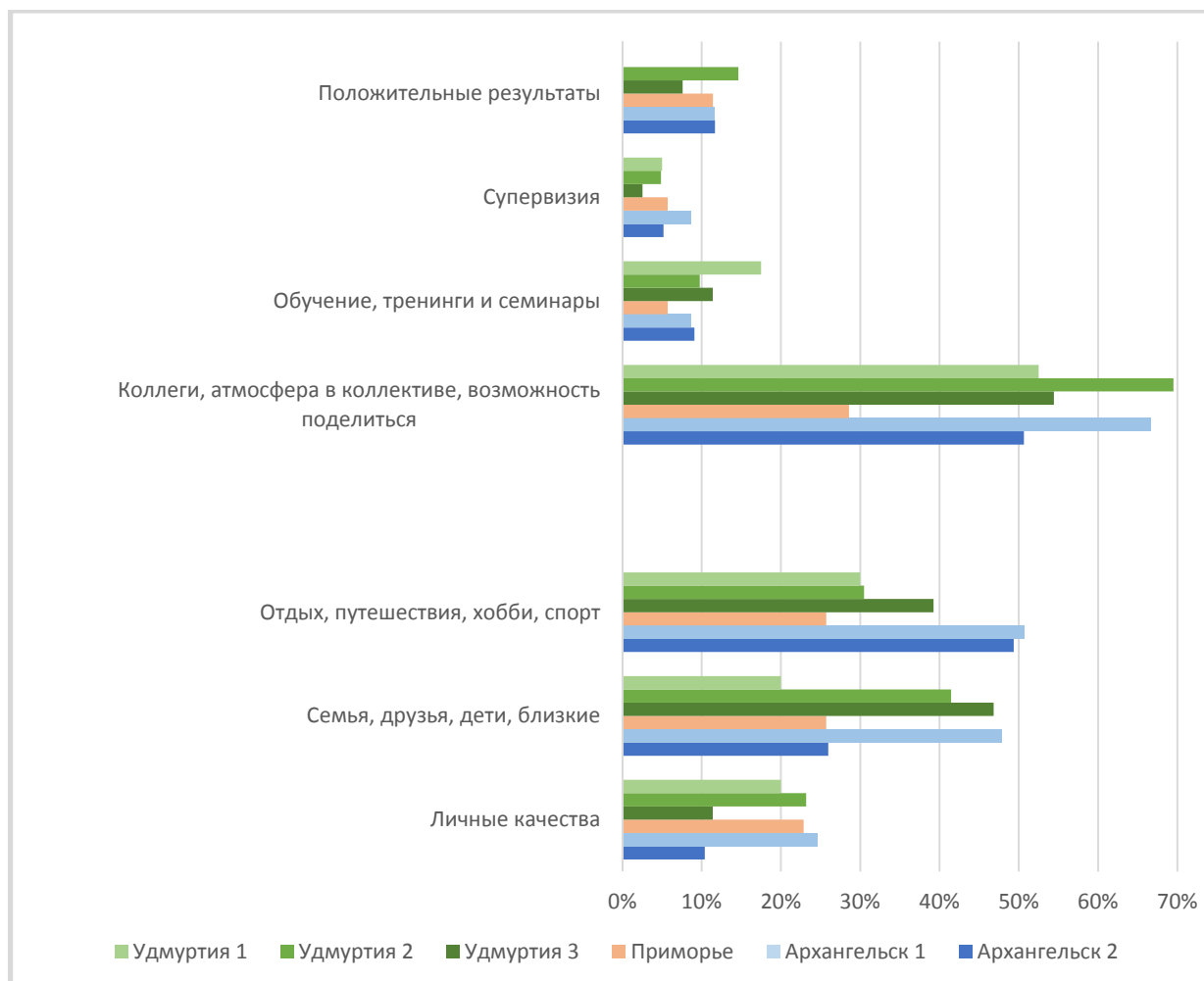
После получения данных по нескольким регионам этот инструмент показал себя ценным. Мы планируем доработать его, возможно, введем балльные показатели для обратной связи и повторный опрос в конце программы, чтобы количественно измерить эффект обучения.

**Б.** Далее во входных анкетах был задан вопрос:

✓ *Что вам помогает справиться с трудными ситуациями, стрессом на работе?*

Все ответы слушателей (для всех потоков «Всеобуча») были разделены на две группы: «вне работы» и «на работе». Далее, общее количество упоминаний соотносилось с количеством участников анкетирования и определялся процент упоминаний.

Диаграмма 4.2. «Что помогает справиться со стрессом»



Во всех регионах основной источник поддержки специалисты видят в общении с семьей (друзьями), смене деятельности (хобби, спорт, отдых). Другой важный источник поддержки – доброжелательное общение с коллегами (которое не отмечается, как интервизия). Процент упоминаний форм реальной профессиональной поддержки очень низкий.

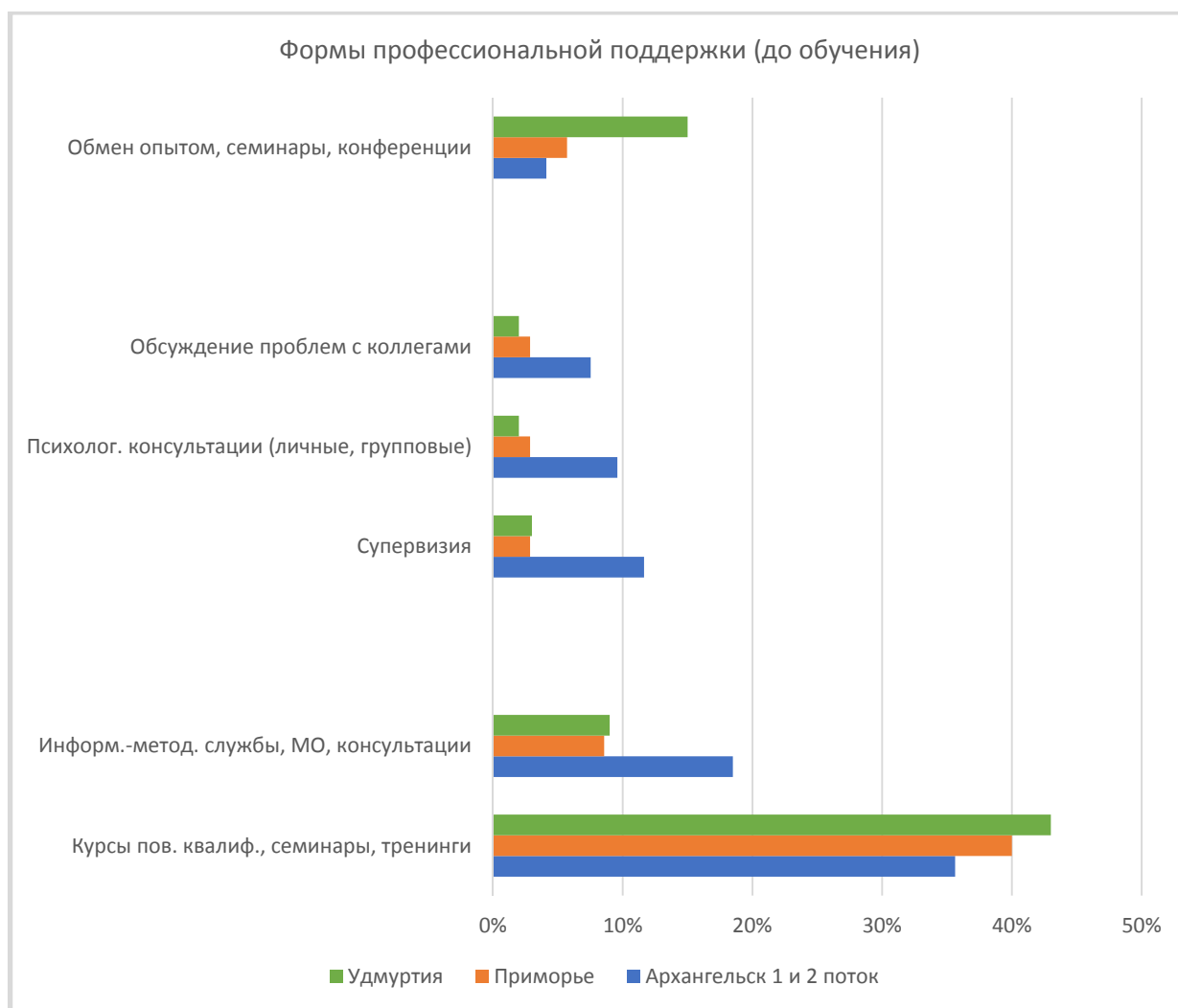
**В.** О формах профессиональной поддержки в регионе слушателям предлагалось ответить в анкетах дважды:

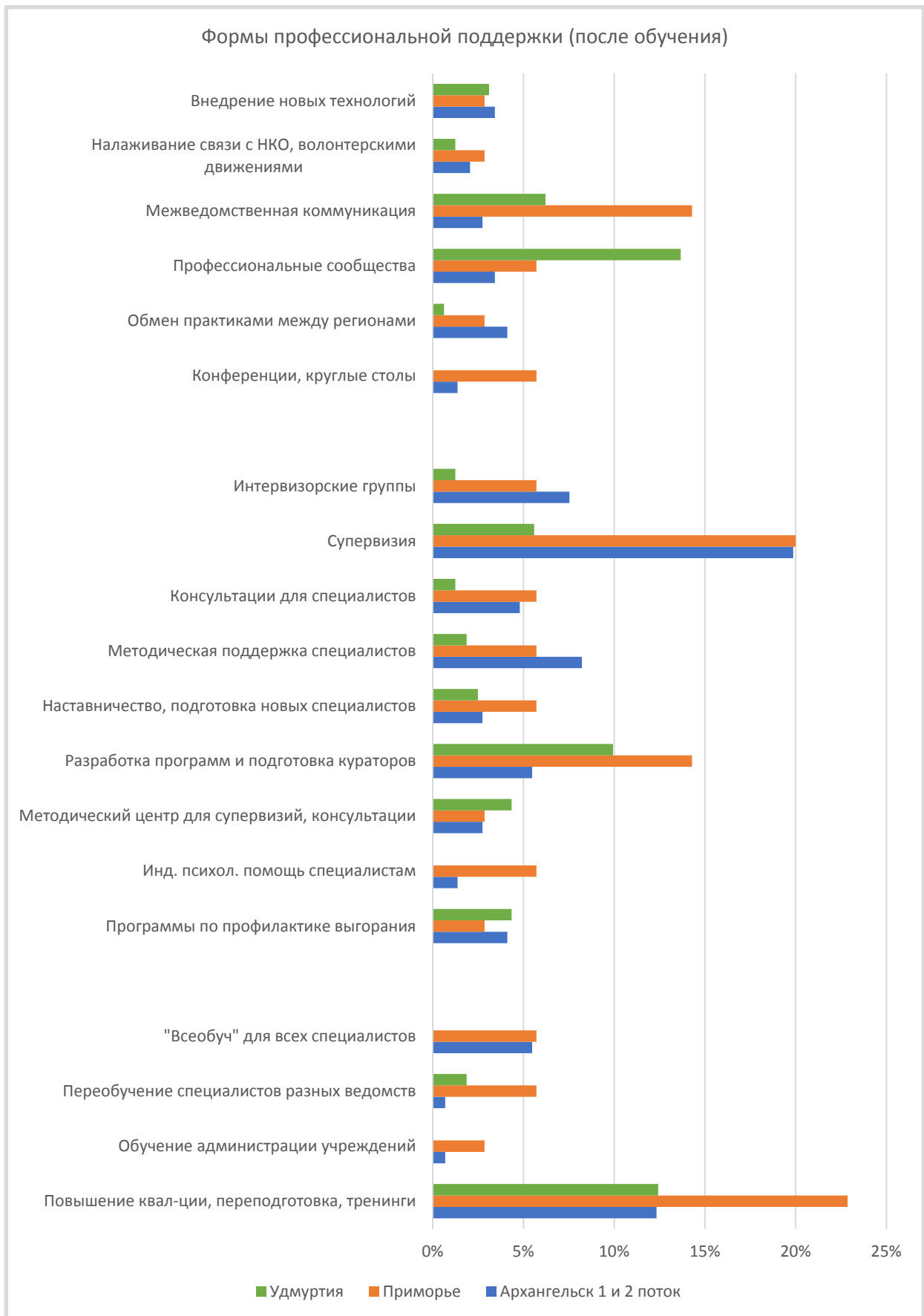
- ✓ *В первый день обучения: Какие формы профессиональной поддержки есть в вашем регионе? Укажите наиболее значимые с вашей точки зрения.*
- ✓ *В последний день обучения: Какие формы профессиональной поддержки вы бы хотели, чтобы появились в вашем регионе в ближайшее время?*

Слушателям всех потоков «Всеобуча» во всех регионах задавались открытые вопросы, и они перечисляли значимые для себя формы поддержки. В ответах можно выделить три уровня: обучение, поддержка специалистов, деятельность сообщества.

Ниже представлены ответы слушателей «Всеобуча» по всем регионам.

Диаграмма 4.3 «Формы профессиональной поддержки специалистов социальной сферы»





Стоит обратить внимание, что в Архангельске на вопрос о формах профессиональной поддержки во входных анкетах не поняли вопрос или ответили «не знаю» примерно 32% участников. Для сравнения, в Удмуртии этот показатель был 45%.

После прохождения программы участники увидели множество новых источников восполнения своей ресурсности. В частности, они начали говорить о большей важности взаимодействия специалистов разных ведомств на основе общего ценностного и понятийного поля. Многие отмечали, что общение в рамках «Всеобуча» стало первым шагом к такому взаимодействию. Кроме планового повышения квалификации слушатели стали указывать обучающие интерактивные семинары-тренинги; супервизии и обмен опытом, различные формы работы по профилактике эмоционального выгорания, а также межведомственное взаимодействие и создание профессиональных сообществ, а также выгорания. После «Всеобуча» изменился язык ответов, они стали более детализированными, произошла их профессиональная конкретизация.

По данным из нескольких регионов этот инструмент показал себя ценным. Мы планируем доработать его, возможно, введем балльные показатели для обратной связи.

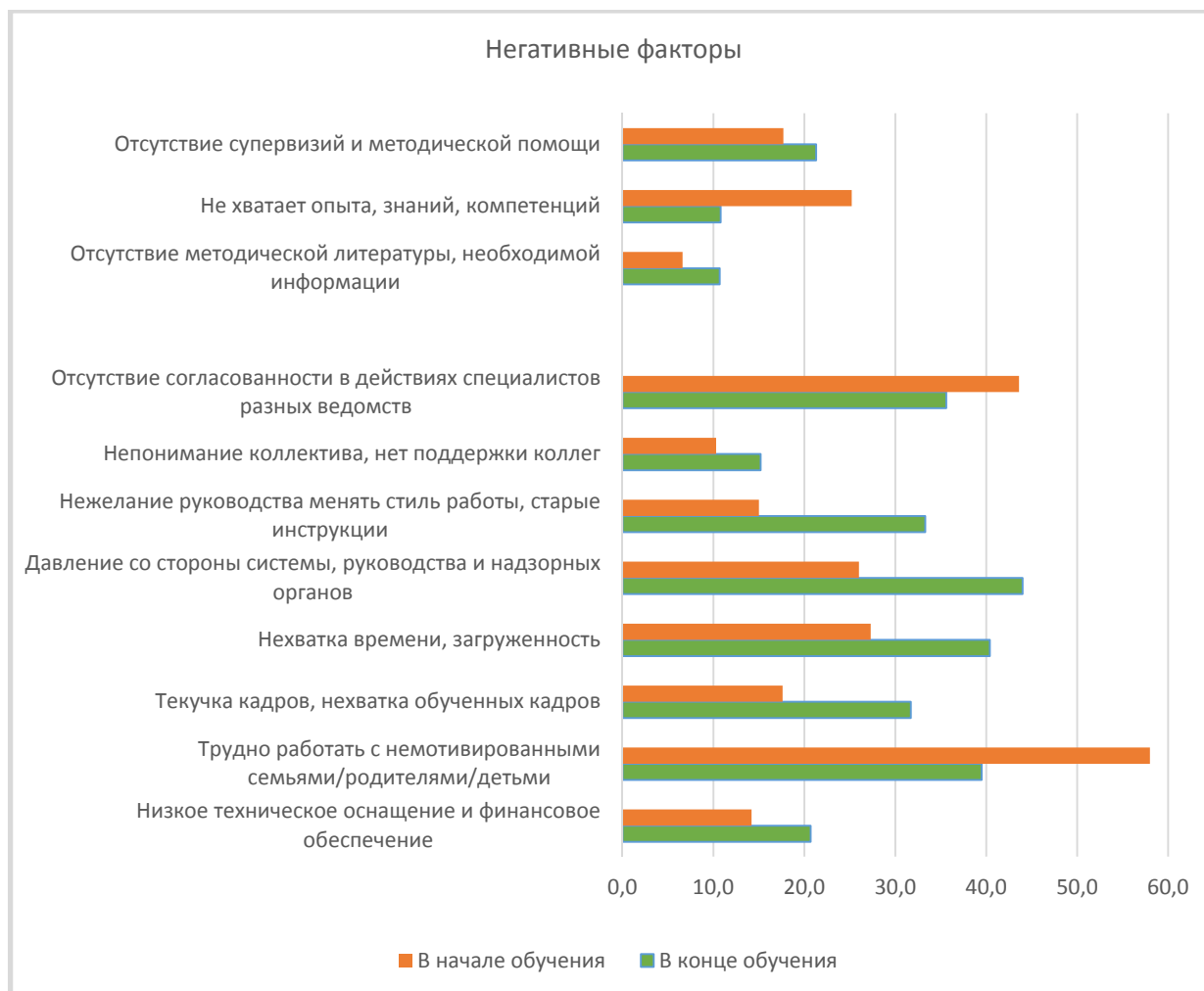
## 5. Перспективы применения полученных знаний

В итоговых анкетах каждого тематического блока был вопрос:

✓ *Что может помешать применить полученные знания на практике?*

Участники могли указать несколько значимых для себя факторов из подготовленного списка. Список вариантов был составлен на основе ответов на открытый вопрос в предыдущих потоках «Всеобуча».

Диаграмма 5.1 «Что может помешать применению на практике полученных знаний»



Как и в других регионах в начале обучения выделяются следующие негативные факторы: «загруженность специалистов», «трудности работы с немотивированными

клиентами», «несогласованность действий специалистов». После «Всеобуча» наблюдается динамика:

- ✓ Снижился процент ответов «трудно работать с немотивированными клиентами», что свидетельствует о пересмотре отношения к клиентам его профессионализации.
- ✓ Снижился процент ответов «нехватка знаний, опыта, компетенций». Это очевидное прямое последствие «Всеобуча».
- ✓ Повысился процент ответов про текучку кадров. Специалисты острее чувствуют нехватку обученных кадров.
- ✓ Повысился процент ответов про давление со стороны системы и руководства, его нежелание менять методы работы. Это свидетельствует, что специалисты стали резче видеть разрыв того, чему они научились с привычной практикой.

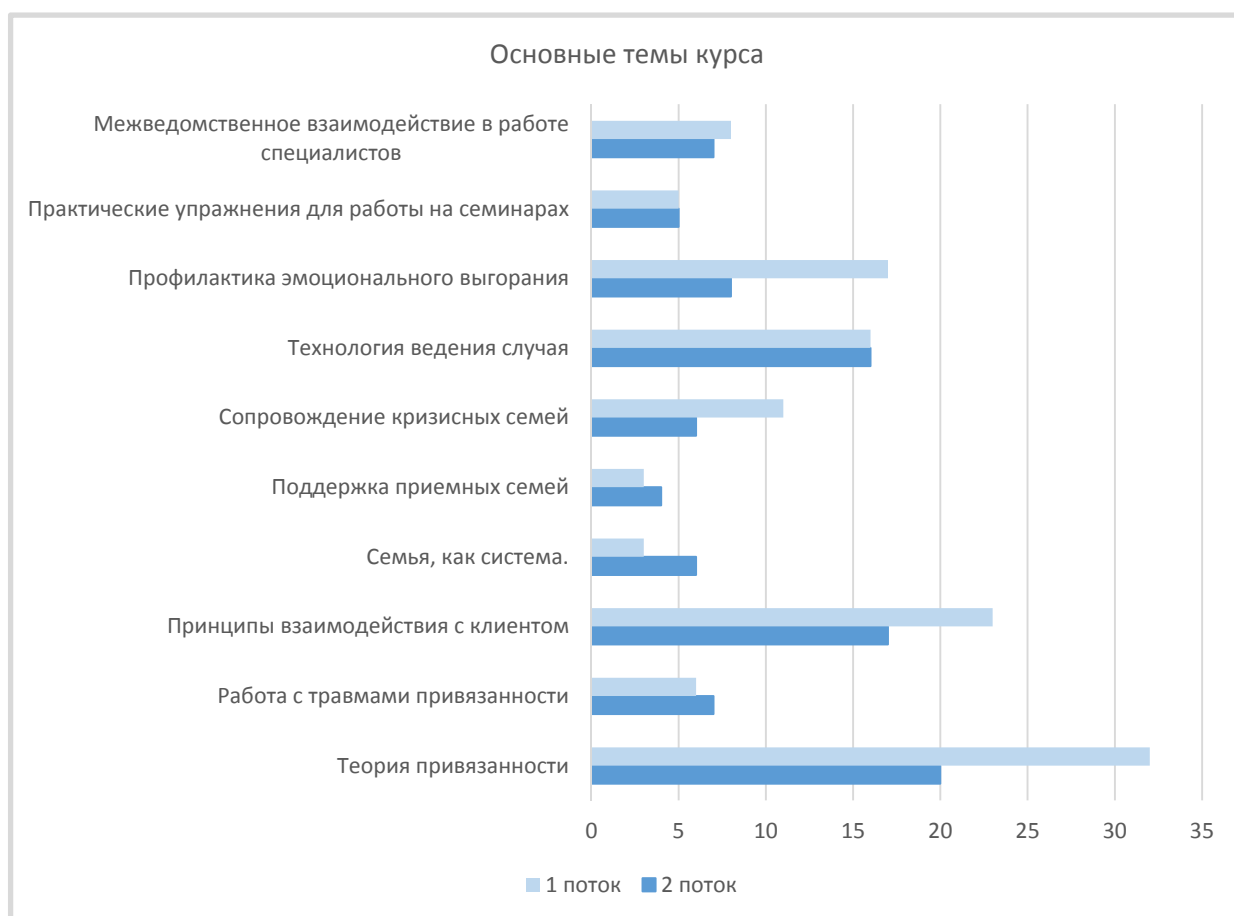
Мы планируем доработать этот инструмент, возможно, введем балльные показатели для обратной связи.

В заключительной части итоговой анкеты участникам было предложено указать в свободной форме:

- ✓ *Что из изученного во время всей программы Вы хотели бы применять в ежедневной работе?*

Специалисты в свободной форме перечисляли идеи, приемы, подходы в работе. Их ответы были сгруппированы по основным темам «Всеобуча».

Диаграмма 5.2 «Что из изученного во время программы вы хотели бы применять» (число упоминаний)



Наибольшее количество упоминаний, как и в Удмуртии и Приморье, о теории привязанности и принципах взаимодействия с клиентом. Большой интерес участников вызывает технология ведения случая и методика работы куратора с кризисной семьей.

Участники намерены сохранить межведомственное взаимодействие, фактически возникшее между ними во время обучения.

Инструмент показал свою эффективность. Мы планируем доработать его, возможно, введем балльные показатели и будем использовать для сравнения регионов.

Ниже приводим несколько отзывов участников обучения о программе:

*Программа полезна, практикоориентирована.*

*Программа понравилась, очень интересна и полезна.*

*Всеобуч – это «перезагрузка мозга».*

*Спасибо за возможность посмотреть на проблему другими глазами, за веру, что даже в современных реалиях есть возможность улучшить работу социальных служб.*

*Очень нужное дело. Если все специалисты будут знать эти методики, можно будет достичь межведомственного взаимодействия при оказании социальной помощи.*

*Благодарю за возможность качественного обучения с погружением и сопровождением, за большой объём новой практической информации.*

*Многие мои мысли перевернулись, заметен личностный рост*

*Спасибо за возможность посмотреть под другим углом.*

*Большое спасибо за интересные идеи и интересных ведущих, много дающих своим слушателям!*

*Спасибо за профессиональную работу тренеров, за мотивацию к применению знаний в работе.*

*Интересно, творчески, позитивно!*

*Спасибо специалистам за создание программы «Всеобуч».*

*Продолжайте в том же духе, вы делаете нужную и ценную работу.*

*Успехов в продвижении в нашем регионе. Расширения и в других регионах!*

## **Глава 2. Анализ видео-кейсов**

Кроме оценки посредством анкетирования и прямых отзывов, в рамках «Всеобуча» была проведена оценка воздействия Программы на уровень профессиональной компетентности участников на основе анализа ими практических кейсов. Такая оценка – это значительно более тонкий и современный инструмент, способный дать более надежные данные об эффективности Программы. На сегодняшний день в социальной работе в России такой инструмент является очень редким, если не уникальным.

Разработчиками Программы подготовили пять кейсов, отображающих типизированные ситуации, характерные для социальной работы в области обеспечения базовых прав детей, в особенности права на семейное устройство. Участники зачитывали и обсуждали кейсы в мини-группах, а затем представляли итог своего анализа группе в целом. Этот рассказ записывался на видео, которое потом просматривали и оценивали не связанные с группой эксперты.

Оценка экспертов проводилась на основании следующих критериев и шкал:

1. Многомерность видения (фокусы внимания при обсуждении).
  - Привязанность, отношения в семье.
  - Социальная сеть, окружение семьи, ресурс расширенной семьи.
  - Способность «видеть» других членов семьи с их собственными запросами, нуждами, видением ситуации.

- Прошлое ребенка: травмирующие и ресурсные ситуации: события, которые явились триггерами; прошлые значимые взаимоотношения.
  - Потребности ребенка и его запросы в данный момент («глазами ребенка»).
2. Характер видения.
    - Оценочность суждения, ярлыки, клише.
    - Фиксация на своих интерпретациях или, напротив, критичность к интерпретациям, понимание, что предположения надо проверять.
    - Ценности.
  3. Профессионализм (профессиональные компетенции).
    - Контакт с реальной ситуацией (фиксируют ли: кто обратился, какой основной запрос клиента и ребенка, что актуально в данный момент).
    - Что мы (социальные службы) можем сделать для реального воздействия на проблему? Поиск решения, а не перебор удобных услуг.
    - Конкретное видение своей работы (социальные службы): как формулируют цель работы, контракт, дробление целей, поэтапность решений, первые шаги.

Все шкалы пятибалльные с показателями от «очень плохо» до «очень хорошо». Можно видеть как стартовый уровень, демонстрируемый участниками, так и его изменение.

Оценки экспертов показали, что в Архангельске

- по шкале многомерности видения мы получили сдвиг 0,41 балла (первый поток) и 0,59 (второй поток).
- по шкале критичности-ценностей мы получили сдвиг 0,80 (первый поток) и 0,64 (второй поток).
- по шкале конкретных профессиональных компетенций сдвиг 0,67 балла (первый поток) и 0,93 балла (второй поток).

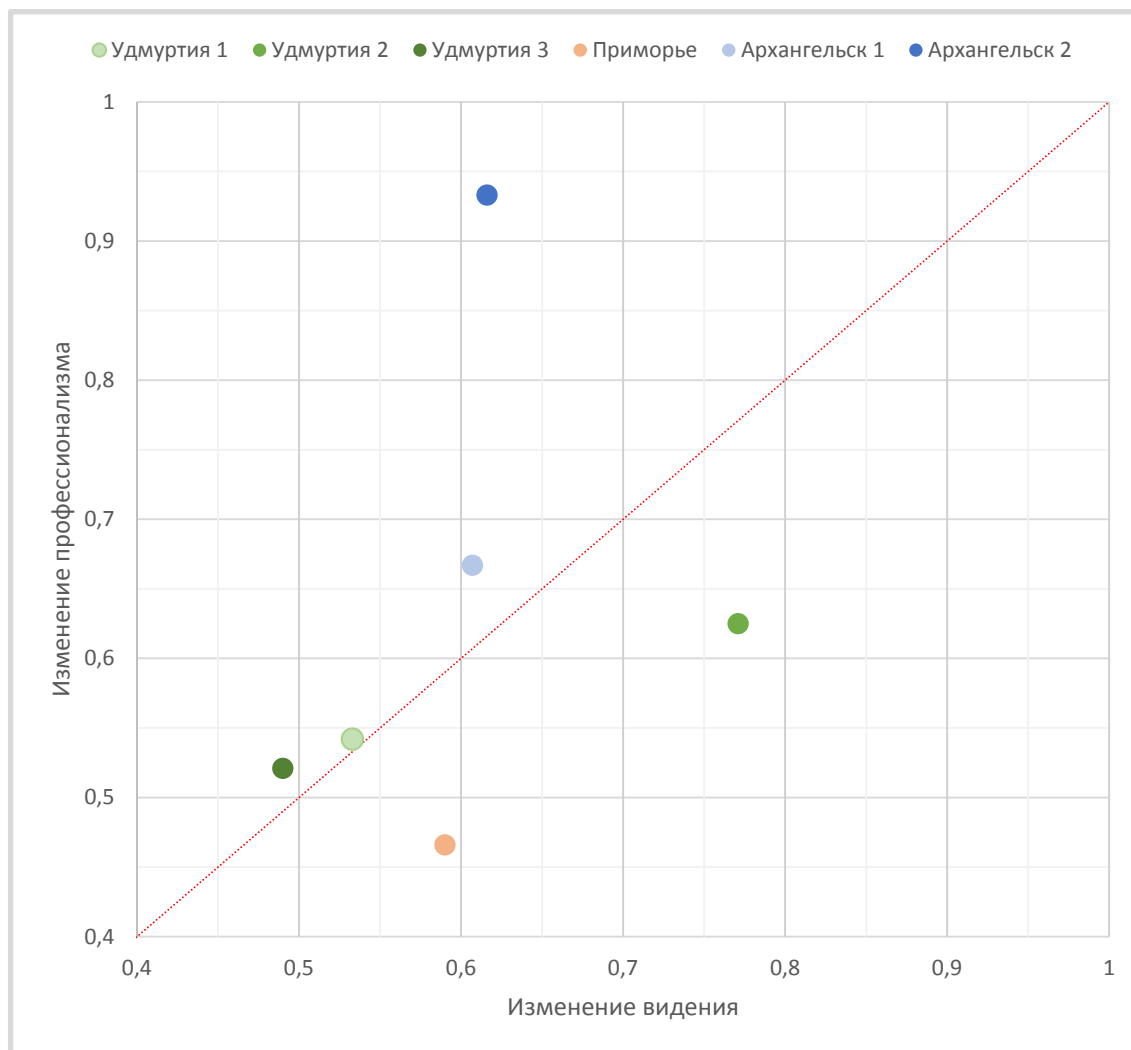
Итоговая величина общего сдвига получается объединением трех оценок с равными весами. Итоговая оценка общего сдвига по первому потоку + **0,63** балла, а по второму потоку + **0,72**. В Ижевске средний сдвиг по всем потокам был **0,59** баллов, а в Приморье + **0,55**. В целом, это хорошие результаты. В рамках довольно краткой 9-дневной программы, дающей основы основ социальной работы, нереально рассчитывать на общий сдвиг в видении и компетенциях участников более, чем в один балл. Курс (или группа курсов) основ социальной работы занимает в программе соответствующих факультетов университетов не один семестр. Отметим, что в будущем процедура оценки общего сдвига будет уточнена.

Данные по кейсам были подвергнуты и более внимательному анализу. Шкалы *многомерность* и *характер видения*, взятые вместе, близки по содержанию к параметру анкетирования «Изменение видения». Соединив два этих балла простым средним, мы создали шкалу *видение (кейсы)*. На основе ее и шкалы *профессионализм* мы создали новый инструмент оценки, объединяющий эти шкалы на двумерной диаграмме. Опять же, сопоставление двух показателей дает больше информации, чем их отдельное рассмотрение. Также добавляет понимание возможность учета как самих баллов, так и их изменений.

По содержанию двумерный кейс-инструмент близок к Диаграмме 3.4 (Изменение видения / Понимание, как применять). Однако, в отличие от нее он содержит данные не по ощущениям участников, а на основании значительно более объективной оценки экспертами модельной работы участников над кейсами.

Первая диаграмма сопоставляет сдвиги по обеим шкалам. Она напрямую показывает эффективность обучения в ходе курса «Всеобуч».

Диаграмма 6. «Сдвиг по шкалам Видение и Профессионализм»



Как мы видим, данные по всем регионам без исключения находятся в оптимальной позиции, недалеко от верхней части биссектрисы. Это говорит о правильном соотношении между новым пониманием, достигнутым специалистами, и способностью применить новые методы и инструменты на практике.

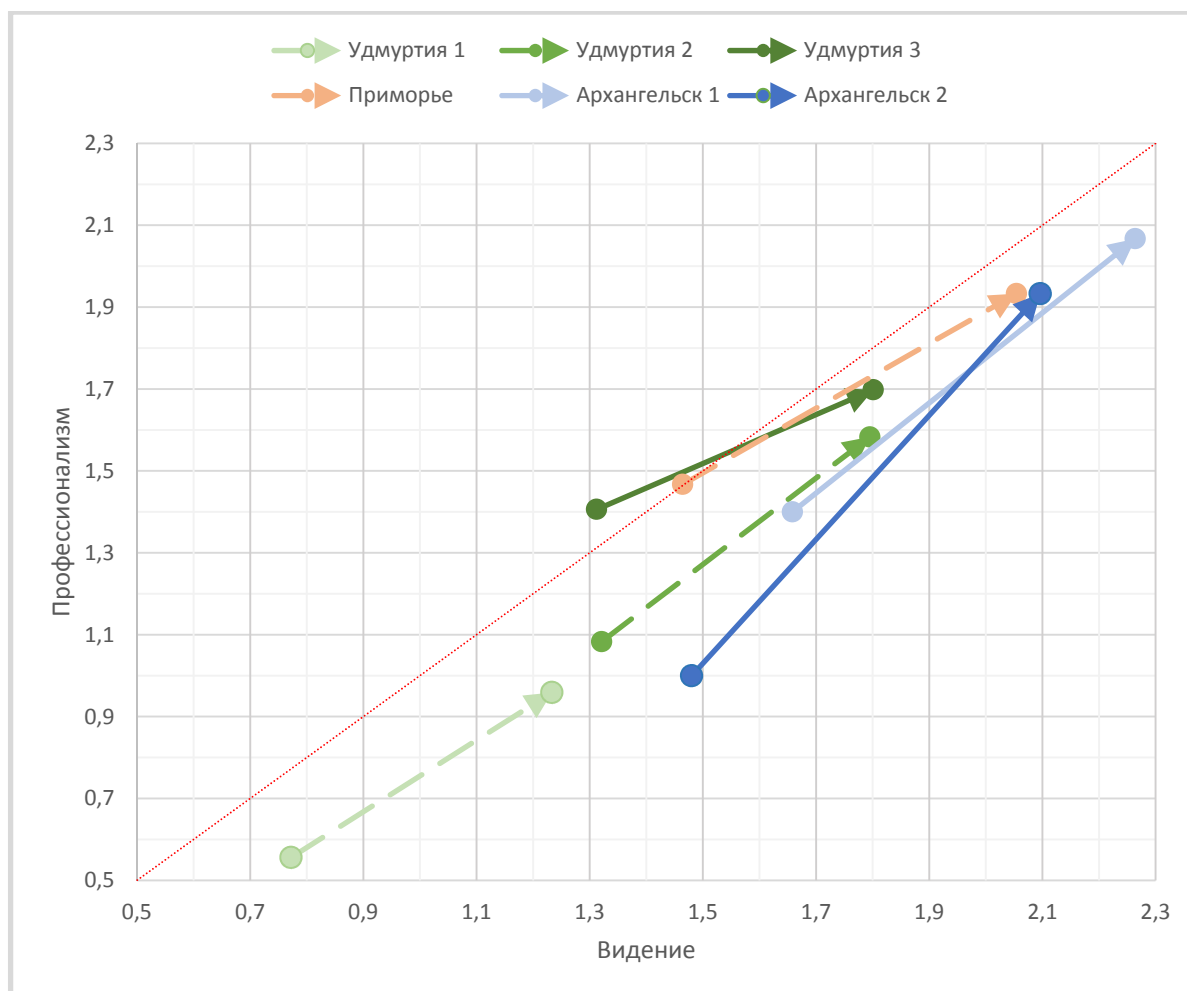
По приросту профессиональных компетенций специалисты Архангельска показывают самый сильный сдвиг, с большим отрывом от других регионов. Это совпадает с впечатлениями тренеров и супервизоров. Сдвиг по этой оси баллов участников из Приморья наименьший, у специалистов Удмуртии немного выше.

По оси абсцисс объективная внешняя оценка показывает примерно одинаковое изменение видения специалистов во всех регионах. После усреднения данных по Ижевску средний сдвиг по регионам на удивление совпадает. Иначе говоря, воздействие программы «Всеобуч» на воззрения ее участников было близким по силе, независимо от региона. Теперь становится понятным причина аномальных данных на диаграмме самоотчетов 3.4. Она в том, что специалисты Удмуртии в значительной мере недооценивали сдвиги в своих взглядах, отчасти не принимали их (скорее всего, неосознанно).

Чтобы подтвердить и объяснить этот феномен, построим вторую диаграмму, уже не для сдвигов, а для исходных и конечных баллов.

Диаграмма 7. «Позиции по шкалам Видение и Профессионализм»



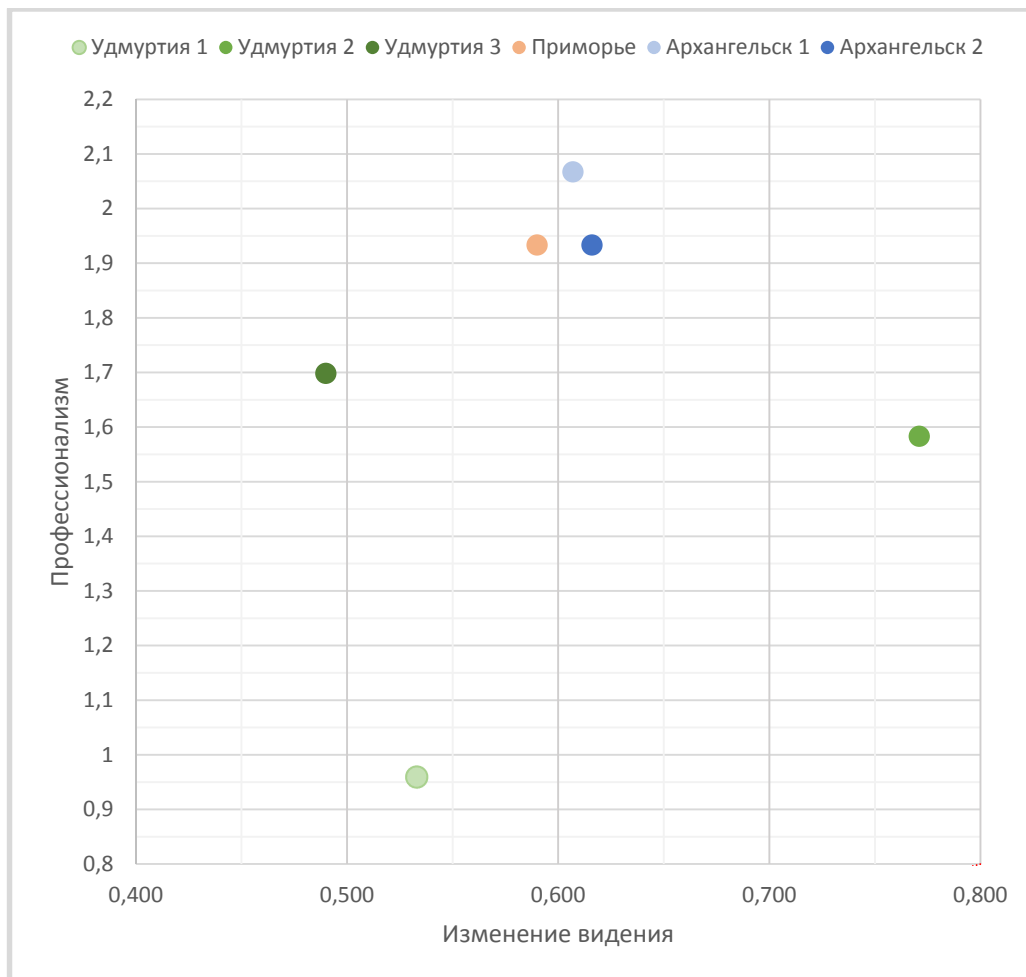


Напрашивается вывод, что причина аномальных данных Удмуртии – в очевидно более низких стартовых показателях по оси *видение* специалистов данного региона. В этом случае заметное изменение видения является трудным и даже болезненным, поскольку оно не столько корректирует и расширяет исходные интуитивные взгляды, сколько прямо противоречит им. В такой ситуации вполне естественно ожидать неполное принятие изменений в своем мировоззрении.

Отметим также явное существование линии равновесия на этой диаграмме абсолютных баллов. Она близка к биссектрисе, но не совпадает с ней в точности, пролегает немного ниже. Это вполне естественно, поскольку оценки по обеим шкалам не проходили процедуру нормализации. (И в целом методика еще не апробирована и не валидизирована.) Мы уже отмечали как положительный факт, что точки движутся вдоль линии равновесия (биссектрисы). Стартовые точки левее и правее линии равновесия после «Всеобуча» имеют явную тенденцию сдвигаться в сторону этой линии. Т.о. после обучения разброс во взглядах и компетенциях специалистов заметно уменьшается, что и должно быть. Это объясняет расположение точки Архангельск-2 заметно левее биссектрисы на Диаграмме 6.

Ну и наконец, для взаимной проверки двух методов оценки, построим основанную на кейсах двумерную диаграмму, сопоставив изменение видения специалистов и достигнутый ими после «Всеобуча» итоговый уровень профессионализма. Такая диаграмма по своему смыслу наиболее близка к Диаграмме самоотчетов 3.4 (Изменение видения / Понимание, как применять).

Диаграмма 8. «Изменение видения и достигнутый уровень профессионализма»



Мы видим, что данные действительно оказались близкими к Диаграмме 3.4. – с учетом той коррекции самоотчетов специалистов Удмуртии по оси «Изменения видения», о которой говорилось выше. Выбывающая из общего ряда низкая точка первого ижевского потока не вступает в противоречие с Диаграммой 3.4, поскольку на ней данных об этом потоке просто нет.

Как итог, можно констатировать, что оценки посредством анкет и кейсов подкрепили и значительно дополнили друг друга.

## Выводы и рекомендации

Оценка соответствия программы «Всеобуч» поставленным перед нею целям была проведена в три ступени. Сначала мы опросили в анкетах мнение участников о Программе, затем тем же способом – их восприятие собственного видения и компетенций, и наконец, примерно те же вещи были оценены экспертами на основании работы участников над кейсами. Данные по разным шкалам сопоставлялись друг с другом посредством нескольких двумерных диаграмм. Многоступенчатая и многомерная система оценки позволяет получать существенно более полные данные и взаимно проверять их. Выводы по двум потокам в г. Архангельск и Архангельской области были проверены и подтверждены данными по другим регионам, в которых «Всеобуч» был проведен ранее.

Анализ данных позволяет с уверенностью говорить о том, что Программа повышения квалификации кадров «Всеобуч» отвечает поставленным образовательным задачам, она устойчиво оказывает ожидаемый образовательный эффект во всех регионах.

Полученные данные позволяют дать следующие ответы на вопросы оценки:

1. Программа обучения актуальна, она соответствует запросам специалистов региона. В ней достаточное количество новых для участников знаний, они тесно связаны с работой и полезны в практическом применении.

2. Интерактивный, тренинговый формат семинаров является оптимальным для подачи данного материала. Материал был доступен специалистам, им было интересно. Они активно участвовали в моделировании проблемных ситуаций, рассматривали их с разных ракурсов, воспринимали их синтетично, с пристальным вниманием к своим чувствам.

3. Формат работы позволил выявить и заострить проблемы социальной работы. По отзывам участников, они прожили ценный опыт, увидели по-новому привычные вещи, их видение социальной работы стало более объемным.

Анализ данных показывает, что усвоение материала было достаточно эффективным. Участники в немалой степени присвоили не только предлагаемые знания, но также методы и инструменты работы. Удалось сделать заметный шаг в направлении профессионализации специалистов.

4. Программа обучения способствует повышению ресурсности специалистов. Участники значительно лучше стали видеть источники профессиональной поддержки, ресурсов разного рода и научились их использовать, в том числе для профилактики эмоционального выгорания; начали шире видеть спектр форм профессионального обучения (супервизии и обмен опытом), увидели ресурс сообществ, горизонтальных связей. Многие специалисты осознали, что внедрение новых технологий, переход к более современным методам работы уже сам по себе является ресурсом.

5. Данные оценки позволяют утверждать, что участники всех потоков из самых разных ведомств сделали значительный шаг к формированию единого понятийного и ценностного поля. Именно это является важнейшим условием долговременного использования полученных знаний и методов на практике. Немаловажно, что участники в заметной степени перешли от позиции ожидания перемен сверху к более активному видению. Они хотят сделать что-то конкретное для перехода к современной, профессиональной постановке социальной работы и видят свои первые шаги на этом пути. С другой стороны, они вполне отчетливо видят те вещи, которые уже сейчас в своей работе они делают на профессиональном уровне.

В силу краткости программы, относительно небольшого числа ее участников (по отношению к общему числу специалистов) и поскольку еще не организовано дальнейшее сопровождение, некорректно говорить о полном и устойчивом внедрении предложенных знаний и технологий в каждодневную практику специалистов. Некоторые инструменты, предложенные в процессе обучения, участники смогут использовать пока лишь фрагментарно. Формирование горизонтальных связей между специалистами разных ведомств (и тем более профессионального сообщества) только началось. В настоящий момент устойчивость позитивных изменений, достигнутых благодаря программе, все еще сильно зависит от ресурсной поддержки проекта (в частности на более широкое переобучение и сопровождение), а в ближайшем будущем – от поддержки со стороны руководства республики, включая необходимые изменения в законодательной и нормативной базе.

### **Рекомендации разработчикам программы «Всеобуч» и поддерживающим организациям.**

Для достижения целей проекта целесообразно:

- ✓ Перевести переобучение по Программе специалистов региона в формат постоянной регулярной работы.
- ✓ Для реализации этого процесса содействовать возникновению в Архангельске (на базе «Центра «Леда») и в городе Вельск методических центров, специалисты которого могли бы взять на себя обучение социальных работников республики

данной Программе. В частности, разработать, обеспечить ресурсно и внедрить программу сопровождения работы методических центров со стороны разработчиков Программы и партнерских организаций.

- ✓ Продолжить подготовку специалистов методических центров, а затем и социальных работников региона, по конкретным современным профессиональным технологиям, ознакомление с которыми было проведено в рамках Всеобуча и которые запрашивали участники (в частности, технология ведения случая). Взаимодействовать с методическими центрами по выявлению и уточнению запросов специалистов региона по обучению иным современным профессиональным технологиям социальной работы в сфере защиты прав детей.
- ✓ Продумать разработчикам Программы вместе с партнерскими организациями необходимые шаги по административному обеспечению внедрения в регионе конкретных современных профессиональных технологий, связанных с Программой.

В свою очередь, группа оценки намерена усовершенствовать систему оценки, особенно ее часть, основанную на кейсах, провести ее валидизацию вместе со специалистами соответствующего профиля. (При условии, конечно, достаточной ресурсной поддержки.) Подобная научно обоснованная система оценки эффективности обучающих программ имеет ценность не только для программы «Всеобуч», но и для сферы подготовки социальных специалистов в целом.