

Методические рекомендации
по проведению оценки эффективности
дополнительной профессиональной образовательной
программы повышения квалификации
«Основы работы по реализации права ребенка
жить и воспитываться в семье»

Методические рекомендации
подготовлены специалистом
по оценке, руководителем проекта
«Всеобуч» ИРСУ Е.А. Журавлевой

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.

Для оценки эффективности программы обучения 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?

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

В Главе 1 представлены рекомендации по организации анкетирования участников и обработке анкет обратной связи.

Анкетирование включает входную анкету и три анкеты по итогам каждого тематического блока. В итоговую анкету 3-го блока были включены вопросы, касающиеся всей программы в целом.

В Главе 2 представлены рекомендации по проведению экспертизы анализа участниками практических кейсов. 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.

Глава 1. Анализ данных анкетирования

Входные анкеты рекомендуется предоставлять слушателям для заполнения в первый день обучения на этапе знакомства в группе (в первый кофе-брейк семинара). Заполнение итоговых анкет необходимо проводить в конце третьего дня соответствующего тематического блока, до заключительного «общего круга».

1. Актуальность, полезность и доступность программы обучения для специалистов региона

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

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

✓ *С какими клиентами вы работаете?*

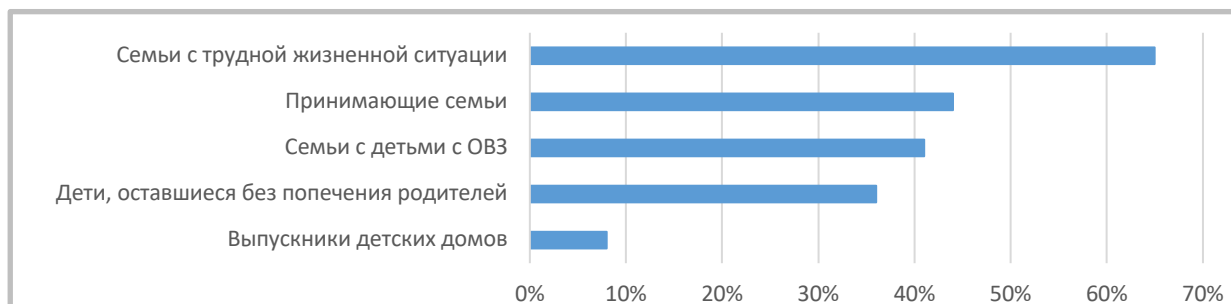
а в каждой итоговой анкете тематического блока:

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

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

Соответствующие данные могут быть представлены в виде диаграммы, например

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



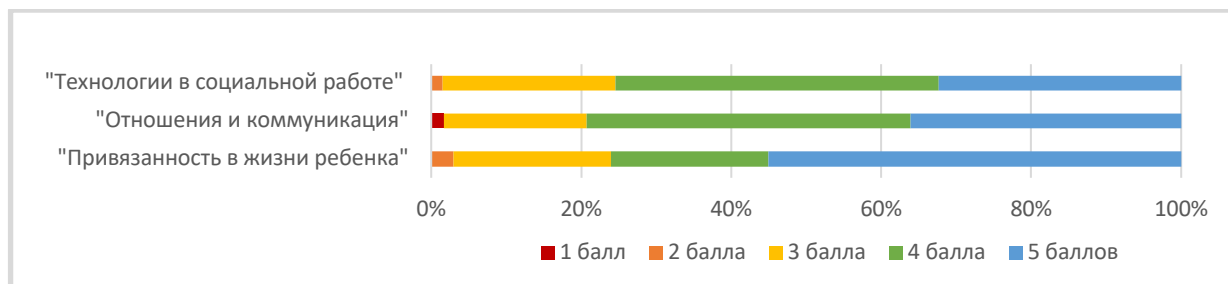
Б. Чтобы проанализировать актуальность и востребованность Программы, в итоговых анкетах тематических блоков участникам предложено ответить на следующие вопросы:

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

Слушателям предлагалось оценить новизну и пользу по пятибалльной числовой шкале (от 1 до 5), где «1» — ничего нового (или полезного) не было, а «5» — очень много нового (или полезного).

Результаты могут быть представлены в отчете, например, в таком виде

Диаграмма «Новизна материала обучения по мнению участников»



Обработывая комментарии слушателей, важно выделять наиболее частотные или значимые для оценки эффективности программы.

Например, в одном из потоков были выделены следующие характеристики:

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»).

Кроме того, в отчет имеет смысл внести несколько цитат участников обучения. В итоге на основании количественных данных и комментариев участников можно формулировать вывод и рекомендации по поводу актуальности, полезности и доступности обучения.

2. В какой мере слушатели присвоили предлагаемые знания, методы и инструменты. Насколько хорошо они представляют, как их применять в ежедневной работе.

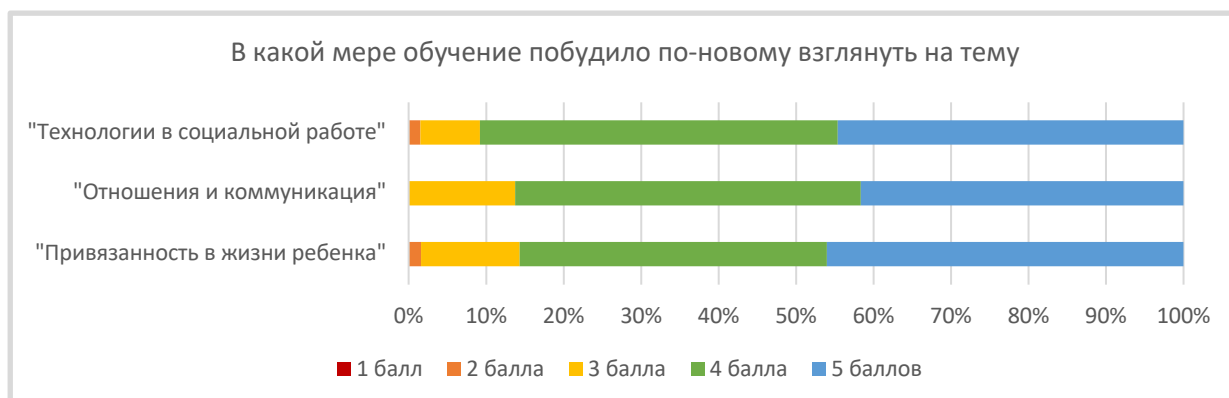
«Всеобуч» нацелен на выполнение трудной задачи – существенную перестройку и профессионализацию деятельности специалистов социальной сферы. Дабы такая перестройка произошла, нужно, чтобы они не просто прослушали информацию, но прожили новый опыт, посмотрели на свою практику шире и под иным углом зрения.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

В итоговой анкете каждого тематического блока слушатели отвечают на вопрос:

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

И комментировали свою оценку.

Результат может быть представлен диаграммой, например



И цитатами участников обучения по каждому тематическому блоку.

В-вторых, в начале и в конце обучения слушателям было предложено оценить (по числовой шкале от 1 до 10) 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.*

Анализ данных может показать, произошел ли сдвиг показателей. Стоит иметь в виду, что положительный сдвиг может свидетельствовать как о некотором повышении профессионализма специалистов, так и о их лояльности ведущим.

В-третьих, в конце каждого тематического блока участники отвечают на вопрос:

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

На основании этих данных можно сделать вывод о том, на сколько присвоены знания/приемы/подходы и хорошо ли слушатели представляют, как применить полученные знания на практике.

Глава 2. Анализ видео-кейсов

Кроме оценки посредством анкетирования и прямых отзывов, в рамках «Всеобуча» проводится 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.

Например, в одном из потоков оценки экспертов показали, что

- по шкале многомерности видения мы получили сдвиг 0,52 балла.
- по шкале критичности-ценностей мы получили сдвиг 0,71.
- по шкале конкретных профессиональных компетенций сдвиг 0,8 балла.

Итоговая величина общего сдвига получается объединением трех оценок с равными весами. Итоговая оценка общего сдвига + **0,68** балла. 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.