



Информационный бюллетень

для НКО
РЕЦЕПТЫ

Собирайте обратную связь, чтобы отвечать на потребности благополучателей

На очных семинарах в территориях Красноярского края и на онлайн Летучках проекта «Спроси обратную связь!» мы рассмотрели более десяти инструментов сбора обратной связи.

В этом номере знакомим вас с опытом участников по использованию следующих инструментов:

- Автобусная остановка
- Шесть шляп мышления Эдварда де Боно
- Диаграмма
- Онлайн-опрос с использованием Google-формы

Разнообразие предложенных инструментов позволяют выбрать для себя наиболее эффективный и любимый инструмент, который соответствует вашим целям, а также вовлекает благополучателей в совместную деятельность.

Помните, что «обратная связь от клиента, — это больше, чем бесплатный консалтинг, это прежде всего залог роста организации», - говорят в своей книге «Фидбэк. Получите обратную связь!» Игорь Манн и Елена Золина.

В этом выпуске:

ТЕХНОЛОГИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
"АВТОБУСНАЯ ОСТАНОВКА",
Бушуева Виктория, с.Новая Сыда

стр.2

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ
ПРОЕКТА НА ПРИМЕРЕ ШКОЛЫ
СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
Гудкова Юлия, г.Красноярск

стр.3

САМООЦЕНКА ЗНАНИЙ ЧЕРЕЗ
ИНСТРУМЕНТ «ДИАГРАММА»
Старыгина Варвара, г.Кодинск

стр.5

Использование инструментов оценки для
получения обратной связи об
удовлетворенности благополучателей и
планирование деятельности по
адаптации услуг к потребностям
благополучателей
Матвеева Оксана, г.Красноярск

стр.7

Над выпуском работали:
Надежда Максименко

ТЕХНОЛОГИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ "АВТОБУСНАЯ ОСТАНОВКА"

Бушуева Виктория Викторовна,
РОМО "Перспектива", с.Новая Сыда,
Краснотуранский район

Ресурсный центр – это место повышения профессиональных компетенций лидеров и начинающих участников НКО. Наша миссия: вовлечь общественно-активных людей и организации Краснотуранского района в деятельность по позитивному развитию территорий и создание благоприятной среды для жизни! <https://vk.com/rcpoikr>

У меня получился интересный опыт, и результат такой, которого я не ожидала.

Тема встречи: работа молодежного центра глазами активистов.

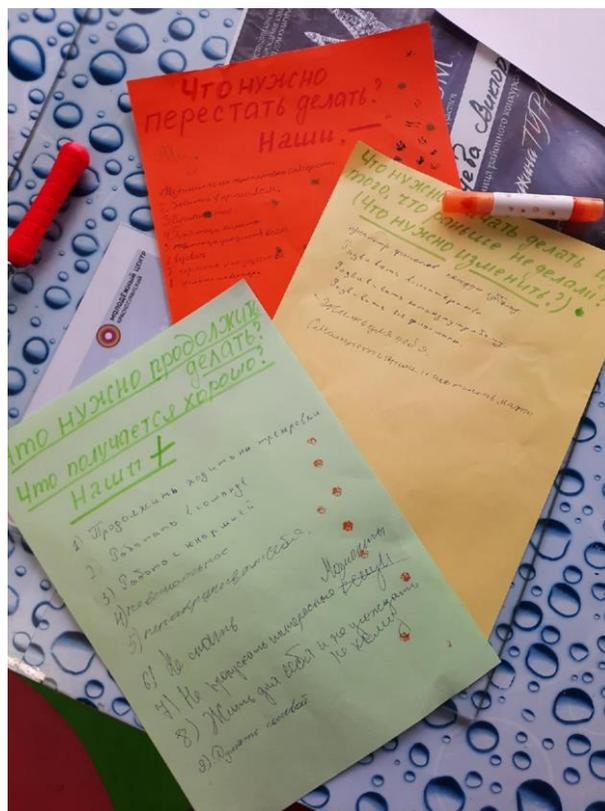
Цели, которые ставила перед собой:

- расставить приоритеты исходя из интересов ребят, участвующих в деятельности центра;
- понять какие программы/направления не интересны, и избавиться от лишних задач;
- увеличение актива;
- сделать деятельность МЦ более продуктивной.

Целевая аудитория: активисты, которые ходят и занимаются в центре.

Были предложены 4 вопроса для обсуждения:

- Что нужно перестать делать? Наши минусы.
- Что нужно продолжить делать? Наши плюсы.
- Что нужно начать делать из того, что раньше не делали? Что нужно изменить?
- На что стоит обратить внимание, что следует помнить? Что для нас важно?



Какой результат получили:

Ребята озвучили важные вопросы, которые их волнуют, например, отметили, что страдает на занятиях дисциплина, а это мешает и отвлекает. Поэтому были разработаны правила и санкции за их не соблюдение, разработан график дежурств в центре. Теперь за дисциплину и порядок ребята отвечают самостоятельно.

Еще одно важное решение было принято, разрабатывать и утверждать программу работы центра совместно с ребятами с учетом их интересов. Назначены для этого встречи.

По запросу ребят теперь в центре проходят и неформальные мероприятия: игра в мафию, просмотр фильмов и советских сказок. Собираемся вместе, но никто ничего не требует и не ожидает друг от друга – время для свободного общения.

Выводы и мысли на будущее:

- Стоит провести подобный формат на расширенной группе и спросить мнение со

стороны родителей, и со стороны школы, чтобы объединить усилия и ресурсы.

- Сложилась неполная картина, так как среди участников были ребята, которые уже занимаются в центре и их было всего 6 человек. Для данного инструмента группа должна быть больше, это позволит собрать разные идеи и мнения.
- После групповой работы обязательно нужно проговаривать вместе и подводить итог обсуждения, чтобы прояснить все мысли, которые записаны на листах.
- Важно заранее оговаривать тайминг, чтобы участники планировали свое время и смогли быть полноценно включенными в обсуждение до конца встречи, чтобы никто никуда не торопился.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА НА ПРИМЕРЕ ШКОЛЫ СОЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Гудкова Юлия Вячеславовна,
эксперт по коммуникациям в сфере НКО, PR-специалист Кризисного центра "Верба"

Кризисный центр «Верба» является методическим и информационным центром по проблеме домашнего насилия в Красноярском крае. Специалисты центра прошли обучение на семинарах как российского, так и международного уровня, входят в рабочие и экспертные группы по проблеме насилия в семье. Проблема насилия в семье является одной из актуальных проблем современного общества. Кризисный центр «Верба» профессионально помогает людям выйти из кризисной ситуации и выстроить в семье и обществе отношения без насилия. В центре работает телефон доверия, ведется очное консультирование юриста и психолога, группа поддержки для женщин и для родителей, детская терапевтическая игровая комната, тренинговая группа для подростков. <https://vk.com/centerverba>

В Кризисном центре «Верба» работает «Школа социальных компетенций». Проект направлен на повышение ресурсности женщин на рынке труда путем предоставления им необходимых знаний и компетенций, психологической поддержки и наставничества. Программа оказывает помощь женщинам в раскрытии своего потенциала и занятии активной социальной позиции, умении ставить цели, развитии коммуникативных навыков, развитии навыков управления своим эмоциональным состоянием, формировании навыков презентации себя работодателю и других важных социальных навыков. По итогам первых групп Школы социальных компетенций был проведен "Выпускной" для участниц проекта.

Целевая группа: женщины 30+, после кризисных ситуаций, не нашедшие работу, мечтающие поменять работу и образ жизни, нуждающиеся в поддержке в работе с целями, стрессом, поиском ресурсов, нацеленные на перемены.

Нам всем всегда хочется получить ВАУ-эффект от своей деятельности, услышать теплые слова, получить доброжелательные отзывы, но немаловажно и получить обратную связь с точки зрения предложений, замечаний, точек роста. Мы использовали для сбора обратной связи: сочетание методов «Шесть шляп мышления Эдварда де Боно» и анкетирование.

Метод «Шесть шляп Эдварда де Боно» позволяют эффективно организовать групповой мыслительный процесс, отойти от оценочных суждений (просто понравилось или не понравилось), рассмотреть результат нашей работы с разных сторон. Кроме того, идет отработка навыка презентации (над развитием навыка работали во время реализации программ).

Анкетирование (на входе в проект и в конце) позволит четко структурировать ответы, выяснить темы, которые вызвали наибольший интерес, сравнить ожидания и полученный результат.

Образец:

Итоговая анкета для участниц проекта «Школа социальных компетенций»

Мы рады, что вы стали участницей нашего проекта. Один из принципов нашей работы - учет мнения участниц, постоянная обратная связь.

Пожалуйста, заполните анкету. Это позволит сделать наш курс еще лучше.

1. Какие темы, предложенные в курсе, были более интересны Вам (можно указать несколько):

- Личная эффективность
- Целеполагание и оценка ресурсов
- Самомотивация
- Финансовая грамотность
- Эффективная коммуникация
- Управление стрессом
- Самопрезентация
- Интересны все темы

2. Какие изменения Вы почувствовали после прохождения курса (можно указать несколько критериев)

- Повысилась моя самооценка
- Появилась уверенность в себе
- Повысилась финансовая грамотность
- Начала эффективно коммуницировать с окружающими
- Сформулировала свои цели и пути их достижения
- Нашла и описала ресурсы для достижения своих целей
- Научилась управлять стрессом
- Усвоила навыки эффективной самопрезентации для работодателя
- Разработала план дальнейших действий на ближайшее время
- Другое
- Ваше мнение о курсе, пожелания, предложения...

Спасибо за ответы.

Цели сбора обратной связи:

- Получение эмоциональных отзывов (яркий заключительный аккорд)
- Продвижение в социальных сетях (интересный контент)
- Корректировка, улучшение содержания и формата Школы

Вопросы к участникам по шляпам:

- Белая: приведите не менее 3 фактов о ШСК;
- Синяя: какие организационные моменты вы отметили в проекте;
- Желтая: назовите не менее 3 позитивных моментов в проекте, что вам понравилось;
- Красная: какова моя инстинктивная реакция, желания, чувства, переживания;
- Черная: опишите критически проект, выразите скептические замечания;
- Зеленая: какие новые идеи вы увидели, что еще можно предложить.

Примеры ответов

- Факты (белая): Прошло 10 занятий, работали с уникальными тетрадями, выполняли индивидуальные задания;
- Какие организационные моменты вы отметили (синяя): наличие тетрадей, систематичность занятий;
- Позитивные моменты (желтая): отличный коллектив и ведущая, прекрасная атмосфера;
- Эмоции, реакции (красная): возникали разные эмоции на разных занятиях. Иногда было комфортно выполнять задания, иногда трудно, опасения не справиться с заданиями;
- Критические замечания (черная): вызвало затруднения, скорее ответили в шуточной форме "Безобразно, что все закончилось".
- Какие новые идеи, что можете предложить (зеленая): отметили, что ведущая каждый раз готовила интересные задания сверх программы (например, задания, где нужно делать что-то руками)

Что полезного выяснили по итогам:

- Большой интерес к теме финансовой грамотности
- Тетради это полезно и продуктивно
- Необходимо обратить внимание на отбор участниц, возможно, тщательно выяснять мотивацию
- Мы были правы, добавляя увлекательные задания, приглашая еще и других специалистов, например, по теме самозанятости, не ограничиваясь обязательной программой
- Незапланированный эффект: вовлечение участниц в подготовку (изготовление шляп). Разбор на примере изготовления шляп преодоления пути от неумения к результату.

Что делаем с полученной информацией?

- Проводим более тщательный отбор через собеседование для участников
- Усиливаем тему финансовой грамотности
- Продумываем систему дополнительных заданий для участниц
- Продумываем вовлечение участниц

Совет всем: вовлекать благополучателей в процесс подготовки (изготовление шляп, формулировка вопросов, фото, видео, обобщение)

**Примеры отзыва в социальных сетях после мероприятия:**

- Пишет Лара: Я очень благодарна за то, что Кризисный центр «Верба» так спонтанно, неожиданно снова вошёл в мою жизнь. В этот раз всё по-другому! Понятно, открыто, доступно, ярко, интересно. Дружно посадили цветок - символ финансового успеха, процветания! Это было так весело, здорово и просто чудесно. Самое интересное ещё впереди...
- Карточки с отзывами:
https://vk.com/centerverba?w=wall-202203527_625

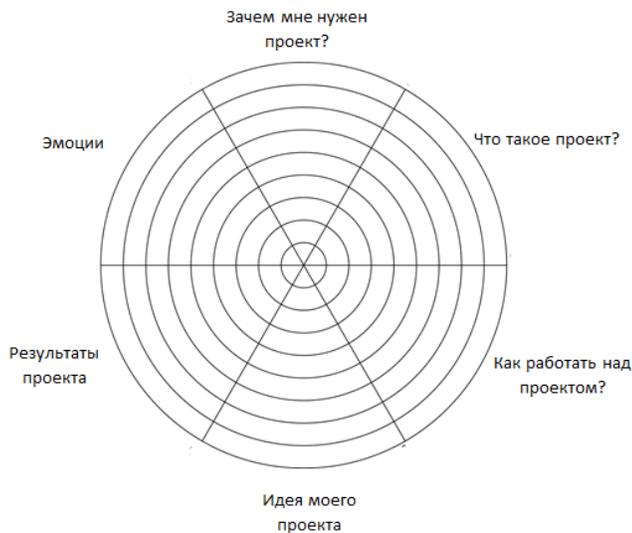
САМООЦЕНКА ЗНАНИЙ ЧЕРЕЗ ИНСТРУМЕНТ «ДИАГРАММА»

Старыгина Варвара Александровна, АНО «Центр развития личности «ГРАНИ», г.Кодинск

Жизнь заключается в постоянных изменениях, направленных на самореализацию, и наша миссия заключается в том, чтобы создавать условия для самореализации личности. Мы работаем для развития детей, для поддержки инициатив, направленных на развитие детей.

https://vk.com/ano_grani

В настоящее время индивидуальный проект является обязательным для учеников 9 класса (в аттестат он получает зачет/незачет, прописывается тема проекта) и 10 класса (отметка в аттестате). Второй год в МБОУ КСОШ №3 я являюсь координатором этой работы. После прохождения семинара «Спроси обратную связь!» я поняла, что уделяла недостаточно внимание работе с пониманием подростками процесса, решила начать с новой группой с изучения стартовых представлений о проектной деятельности, мотивации и эмоций. После прохождения обучающих занятий, прежде чем начнем разрабатывать собственный проект, мы вернемся к данной диагностике и сравним результаты.



Цель сбора обратной связи: изучение представлений на старте обучения, уровень самооценки знаний.

Целевая группа: учащиеся 8-х классов (подростки 14-15 лет)

Что использовали: инструмент «Диаграмма».

Какие вопросы были:

- Зачем мне нужен проект?
- Что такое проект?
- Как работать над проектом?
- Идея моего проекта
- Результаты проекта
- Эмоции

Какой результат получили:

Многие подростки не понимают, зачем им нужен проект, для них это ненужный предмет, который изначально воспринимается много кем негативно, он занимает время, и мы его напишем только для того, чтобы получить зачет в аттестат.

У некоторых детей был небольшой опыт проектной деятельности, и они понимают основы.

У большинства ребят нет идеи, которую бы они хотели реализовать (хотя они знали, над чем мы будем работать, и некая установка им была дана классными руководителями).

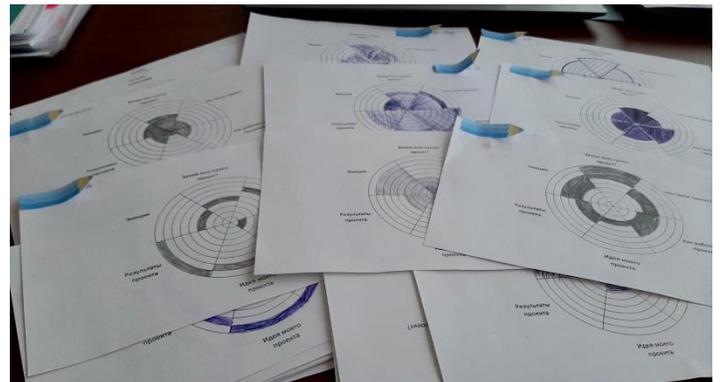
Какие решения и действия на их основе приняты:

Встроила в следующее занятие изучение профессиональных и надпрофессиональных умений через настольную игру комплекта «Мир профессий будущего».

Посетила родительское собрание с целью разъяснений, возможностей проектной деятельности, важности развития надпрофессиональных умений и важности поддержки ребенка при разработке и реализации его собственной идеи (на будущее: родителей тоже надо будет опросить).

Знания и опыт детей использовала дальше в групповой работе, назначила их кураторами группы.

Уделила большее внимание изучению темы «Откуда брать идеи?», добавила практических упражнений.



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ ОЦЕНКИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО АДАПТАЦИИ УСЛУГ К ПОТРЕБНОСТЯМ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Матвеева Оксана Михайловна, председатель правления, психолог РОО "Красноярский центр лечебной педагогики", г.Красноярск

Красноярский центр лечебной педагогики – региональная общественная организация, объединяющая специалистов, оказывающих помощь семьям, имеющим детей раннего возраста и детей с особенностями развития. В своей работе мы используем новейшие знания и технологии оказания помощи семье и детям с особенностями развития: новые знания о значимости ранних отношений «мать-дитя», технологии ранней помощи, технологии помощи детям с ранним детским аутизмом, синдромом Ретта, ДЦП, Даун-синдромом и другими нарушениями развития.

Организация живет двадцать один год и в основном реализует деятельность на гранты, субсидии, пожертвования, соответственно необходимо, чтобы все было прозрачно и можно было оценить деятельность организации – насколько эффективно выполнена грантовая программа. По итогам проекта мы собираем обратную связь и отчитываемся как и многие другие некоммерческие организации.

Сейчас мы можем сказать, что прошли три уровня в работе с обратной связью.

Первый уровень, который был в организации: сбор обратной связи по результатам грантового проекта, когда мы используем анкеты, фокус-группу, индивидуальные интервью. Полученные данные фиксируются и прикладываются к отчету в качестве подтверждения качественно выполненной работы.

Второй уровень: обсуждать с нашими благополучателями непосредственно то, что им нужно и создавать проекты, ориентируясь на их потребности. В одном из проектов когда мы

выезжали с семьями в летний лагерь, там случилось достаточно тесное откровенное общение с родителями. Отсюда родился следующий проект уже с учетом потребностей и интересов родителей. Чтобы укрепиться в своих решениях, мы провели онлайн-опрос в ВКонтакте, где запустили серию вопросов для родителей относительно потребности их в психологической поддержке. Сейчас в организации появилось отдельное направление «психологическая поддержка родителей», которое очень востребовано нашими благополучателями.

Третий уровень: самая сложная работа с доказательностью практики, которая вывела нас на осознание того, что нам нужна стратегия развития организации с учетом выверенных услуг, в которых семьи и родители смогут быть не только благополучателями, но и партнерами для формирования услуг, которые им необходимы.

Основной нашей деятельностью является деятельность в области ранней помощи и для нас очень важно, чтобы родитель был не сторонним наблюдателем, а был включен в процесс и поддерживал своего ребенка.

Именно поэтому для нас важно периодически собирать эту информацию от родителей, чтобы понимать насколько они включены, насколько понимают, что происходит в центре, и насколько могут перенести занятия в домашние условия и самостоятельно формировать у ребенка навык.

Для сбора обратной связи используем онлайн анкету для опроса родителей; вопросы анкеты должны быть максимально простыми, чтобы не занимать много времени родителей во время ответов. Эти ответы помогают нам понять, насколько мы удовлетворяем их потребности, и учесть их интересы.

Вот вопросы, в качестве примера, которые для нас крайне важны.

- Сколько было лет вашему ребенку, когда вы обратились в службу ранней помощи?
- Насколько вы удовлетворены предоставляемыми услугами в службе ранней помощи?

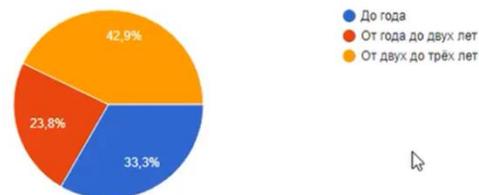
- В какой форме вы получаете услуги ранней помощи? (индивидуальные занятия, групповые занятия, дистанционные занятия, очные занятия)
- На протяжении какого периода вы посещаете занятия службы ранней помощи? (полгода, год, два года, три года)
- Оцените, насколько, по вашему мнению, повысились ваши родительские компетенции в вопросах воспитания и развития детей?
- Оцените, насколько удалось перенести полученные знания на занятиях в домашние условия?
- Оцените, насколько улучшились навыки самостоятельности ребенка?
- Если ваш ребенок пошел в детский сад, насколько полученные навыки и знания полезны для перехода в детский сад?

Гугл-форма дает возможность легко визуализировать результаты анкетирования, и это очень удобно для анализа и формирования выводов, а затем планирования дальнейших действий.

Например, мы увидели, что на вопрос «Сколько лет было вашему ребенку, когда вы впервые обратились в службу ранней помощи?», только 33% обратились до года, а мы знаем, что чем раньше помощь начинается, тем она будет эффективнее для ребенка.

Сколько было лет Вашему ребёнку, когда Вы впервые обратились в службу ранней помощи?

21 ответ



Отсюда сделали выводы, что скорее всего родители детей раннего возраста не получают вовремя необходимую информацию, и у нас родилась программа «Информационная доступность».

Также видим и другие ответы, которые позволяют делать нам выводы и корректировать работу специалистов.

Для нас стоит вопрос сбора обратной связи в долгосрочной перспективе, нам важно понимать, насколько благополучны дети в дальнейшей жизни, как программы раннего развития на них повлияли. Поэтому планируем формировать базы данных с информацией, которые смогут показать через пятнадцать лет, что изменилось, и какие есть эффекты от проведенной деятельности.

С другими номерами онлайн бюллетеня можно познакомиться на сайте МОО ЦРТ «Сотрудничество» www.kccp.ru и на сайте проекта «Спроси обратную связь!» <http://ngofeedback.tilda.ws/>

Информационный бюллетень № 7 (33) 2022 подготовлен МОО ЦРТ «Сотрудничество» в рамках проекта «Спроси обратную связь!», поддержанного в конкурсе социальных проектов грантовой программы Красноярского края «Партнерство» в 2021 году. Наш адрес: 660075, г.Красноярск, ул.Маерчака, 3, офис 210, тел./факс: (391) 211-91-50, эл.почта: kccp@kccp.ru, сайт: <https://kccp.ru>, https://vk.com/sotrudnichestvo_krsk