

УДК:

**В.Б.БЕРЧЕНКО**

## **«ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАК СУБЪЕКТОВ ИНКЛЮЗИВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ»**

### **Аннотация.**

Проблема изучения уровня удовлетворенности субъектами образовательных организаций стоит наиболее остро наши дни. Для понимания и оценки качества образовательного процесса важно проводить мониторинг качества предоставляемых услуг в системах «ученик-учитель», «ученик-ученик», «учитель-родитель». Данная статья представляет собой теоретические и эмпирические исследования уровня удовлетворенности родителей как субъектов инклюзивной образовательной среды. Представлен обзор психолого-педагогической литературы по тематике, а также вклад отечественных и зарубежных учёных в исследуемую проблему. Рассматриваются основные критерии показателя удовлетворенности и его значимые характеристики.

Статья имеет экспериментальные данные, полученные в ходе проведения методик диагностики уровня удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды.

**Ключевые слова:** инклюзия, удовлетворенность, субъект, качество, взаимоотношения, образовательная среда.

**V.B.BERCHENKO**

## **«RESEARCH OF SATISFACTION OF PARENTS AS SUBJECTS OF AN INCLUSIVE EDUCATIONAL ENVIRONMENT»**

### **Annotation.**

The problem of studying the level of satisfaction with the subjects of educational organizations is most acute these days. To understand and evaluate the quality of the educational process, it is important to monitor the quality of services provided in the systems "student-teacher", "student-student", "teacher-parent". This article is a theoretical and empirical study of the level of satisfaction of parents as subjects of an inclusive educational environment. The review of psychological and pedagogical literature on the subject is presented, as well as the contribution of domestic and foreign scientists to the problem under study. The main criteria of the satisfaction indicator and its significant characteristics are considered.

The article has experimental data obtained in the course of conducting diagnostic methods for the level of satisfaction of subjects of an inclusive educational environment.

**Keywords:** inclusion, satisfaction, subject, quality, relationships, educational environment.

В данный момент образовательными организациями широкомасштабно реализуется инновационное направление деятельности по внедрению инклюзивного образования «как обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей». Инклюзивный подход в образовании, в первую очередь, регламентирован Конституцией Российской Федерации, которая провозглашает право каждого гражданина на образование, принцип равноправия, гарантию гражданам общедоступности и бесплатности общего и начального образования, профессионального образования.

В нашей стране проблема удовлетворенности профессиональной деятельностью давно привлекает внимание многих авторов, таких как Ф.Н. Ильясов, В.А. Ядов, А.Г. Здравомыслов, А.А. Киссель, В.С. Магун, Н.Ф. Наумова, В.Э. Мильман, В.Д. Патрушев, К. Замфир, Р. Штольберг, А.Л.

Свенцицкий, Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий, Л.П. Косова, Л.В. Кочорова, Л. Джуэлл, М. Аргайл.

Большой вклад в исследование удовлетворенности профессиональной деятельностью, отношения к труду, мотивации труда привнесли такие ученые, как Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мейо, Г. Форд, А. 9 Маслоу, Д. Мак-Грегор, К. Альдерфер, Д. Мак-Клелланд, Ф. Херцберг, Л. Портер, Э. Лоутер, В. Врум, Р. Хьюзман, Дж. Хатфилд, У.Э. Деминг, Б.Ф.Скиннер и др. [].

Е.П. Ильин понимает удовлетворенность как «стойкое долговременное оценочное отношение (мнение) субъекта к выполняемой им работы (как в целом, так и к отдельным ее сторонам), которое возникает в следствие многократно испытанного удовлетворения от совершенной работы, условий ее осуществления и результатов и сохраняющееся у субъекта в следствие его представлений о гарантированности получения удовлетворения и впредь» [].

При оценке качества работы образовательного учреждения не менее важную роль играет показатель удовлетворенности участников образовательного процесса отдельными составляющими школьной среды. Удовлетворенность образовательной средой влияет на принятие решения о продолжении образовательной и учебной деятельности – той деятельности, которая составляет основу образовательной среды и определяет ее эффективность [].

В нашей статье мы опираемся на следующие значимые характеристики при исследовании индекса удовлетворенности:

- взаимоотношения с учителями;
- взаимоотношения с учениками;
- возможность высказать свою точку зрения;
- уважительное отношение к себе;
- сохранение личного достоинства;
- возможность обратиться за помощью;
- возможность проявлять инициативу, активность;

— учет личных проблем и затруднений.

Оценка инклюзивной образовательной среды, по нашему мнению, может проводиться родителями обучающихся по следующим показателям:

1. Материально-технические условия образовательного учреждения и их использование в инклюзивном образовательном процессе
2. Кадровые условия в образовательном учреждении, реализующем инклюзивную практику
3. Содержание основной образовательной программы
4. Организация инклюзивного образовательного процесса
5. Психологический климат в образовательном учреждении
6. Участие родителей в инклюзивном образовательном процессе
7. Информационное обеспечение инклюзивного образовательного процесса

Используя теоретические и методологические исследования уровня удовлетворенности, мы провели экспериментальную деятельность с целью выявить уровень удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды.

Данное исследование диагностики уровня удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды проходило на базе МБОУ СОШ №21 г. Ставрополя, реализующий на протяжении 20 лет практику инклюзивного образования и МОУ СОШ №12 г. Новоалександровск, реализующий на протяжении 12 лет практику инклюзивного образования. В исследовании принимало участие 52 респондента.

Задачами исследования мы выделили следующее:

1. Изучить и проанализировать научно-методическую литературу по проблеме исследования уровня удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды.

2. Разработать критерии и подобрать методы и методики диагностики уровня удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды.

Критерии диагностики уровня удовлетворенности субъектов инклюзивной образовательной среды и методики представлены в **таблице 1**.

**Таблица 1**

**Критерии и методики диагностики для выявления уровня удовлетворенности как показателя психологической безопасности субъектов инклюзивной образовательной среды**

<b>Критерий диагностики</b>	<b>Методика диагностики</b>
удовлетворенность субъектов предметно-пространственным компонентом образовательного учреждения	Изучение удовлетворённости родителей работой образовательного учреждения Е. Н. Степанова
удовлетворенность содержательно-методическим компонентом образовательного учреждения	Калашникова С.А. Оценка родителями обучающихся инклюзивной образовательной среды как показатель ее эффективности
удовлетворенность взаимоотношениями в системе «ученик-ученик», «ученик-учитель»	Анкета «Отношение родителей к классному руководителю» Т.А.Огнева
удовлетворенность взаимоотношениями в системе «ученик-учитель»	Анкета-опросник «Психологическая диагностика безопасности образовательной среды» И.А.Баева

Результаты проведенного исследования в МБОУ СОШ №21 и МОУ СОШ №12 г. Новоалександровск показали следующее:

Методика 1. Изучение удовлетворённости родителей работой образовательного учреждения Е. Н. Степанова.

Уровень удовлетворенности родителей работой ОУ в МБОУ СОШ №21 показал 1 балл. Это говорит о низком уровне удовлетворенности родителей деятельностью образовательного учреждения.

Удовлетворенность родителей работой образовательного учреждения МОУ СОШ №12 г. Новоалександровск был определен нами как средний, его коэффициент удовлетворенности составил 2 балла.

Таким образом, можно отметить, что в сельской школе уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения выше, чем в школе города.

Следующим компонентом исследования было изучение удовлетворенности содержательно-методическим компонентом образовательного учреждения. Для исследования данного компонента мы провели диагностику на базе МОУ СОШ №12 г. Новоалександровска. Исследования показали, что у данной группы родителей был выявлен средний уровень удовлетворенности содержательно-методическим компонентом образовательного учреждения. Однако, уровень удовлетворенности в МОУ СОШ №12 выше, чем в МБОУ СОШ №21. Это свидетельствует о том, что родители сельских школ отмечают данный компонент как наиболее значимый и приемлемый в организации образовательного пространства.

Также нами был изучен уровень удовлетворенности взаимоотношениями в системе «ученик-ученик», «ученик-учитель» с помощью анкеты по методике Т.А.Огневой «Отношение родителей к классному руководителю»

Данные показали, что уровень удовлетворенности взаимоотношениями в системе «ученик-ученик», «ученик-учитель» имеет низкий показатель. Это говорит о том, что в группе субъектов ведущим является недоброжелательное, не доверительное отношение к субъектам инклюзивной

образовательной среды. Коэффициент удовлетворенности в обеих школах показал 0,9 балла.

Для выявления показателя удовлетворенности образовательной среды школы мы использовали анкету-опросник «Психологическая диагностика безопасности образовательной среды» И.А.Баевой.

Наиболее представлены когнитивный и поведенческий компоненты отношения – 94 % - положительно, 6% -нейтрально.

Наименьшие результаты были выявлены по такому показателю как эмоциональный компонент отношения – 75% положительно, 25% - нейтрально.

Но, в целом, родители демонстрируют очень высокий уровень положительного отношения к инклюзивной образовательной среде.

Полученные результаты социологического исследования позволяют нам сделать вывод о высокой степени удовлетворенности родителей дошкольными образовательными организациями.

Таким образом, проанализировав научно-методическую литературу и проведя эмпирическое исследование можно отметить, что наиболее велика доля неудовлетворенных школьными организациями родителей обнаруживается в поселках городского типа. Наиболее представленным показателем при обследовании безопасности образовательной среды оказался поведенческий и когнитивный компоненты, что в процентном соотношении составило 94 % — положительно, 6%—нейтрально. Данные показали, что уровень удовлетворенности взаимоотношениями в системе «ученик-ученик», «ученик-учитель» имеет низкий показатель.

Изучение уровня удовлетворенности показывает, что у данной группы родителей был выявлен средний уровень удовлетворенности содержательно-методическим компонентом образовательного учреждения. Однако, уровень удовлетворенности в МОУ СОШ №12 выше, чем в МБОУ СОШ №21. Это свидетельствует о том, что родители сельских школ отмечают данный

КОМПОНЕНТ как наиболее значимый и приемлемый в организации образовательного пространства.

### References

1. Aetdinova R. Sovremennaja pedagogicheskaja diagnostika: sushhnost' i metody (*Modern pedagogical diagnostics: essence and methods*) □ Tekst □ / R.Aetdinova // - 2000. - №1-2.-S. 14-19.
2. Bojcov B. S chego nachinaetsja kachestvo?( *Where does quality begin?*) □ Tekst □ / B.Bojcov // Vysshee obrazovanie v Rossii.-2000.-№1.-S.40-46.
3. Grinkrug L.S., Fishman B.E., Musovskoj I.V. Proektivnaja metodika ocenki kachestva obrazovatel'noj dejatel'nosti (*Projective methodology for assessing the quality of educational activities*) □ Tekst □. - M.: Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov, 2007. - 34 s.
4. Zvereva, O. L. Metodicheskaja pomoshh' vospitatel'jam v podgotovke k obshheniju s roditel'jami (Methodological assistance to educators in preparing for communication with parents) □ Tekst □ // Upravlenie DOU. - 2002. - №4. S. 100 - 110.
5. Sljusareva E.S. Roditel'skaja udovletvorennost' kak pokazatel' psihologicheskoy komfortnosti inkluzivnoj obrazovatel'noj sredy. problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovanija (*Parental satisfaction as an indicator of psychological comfort of an inclusive educational environment. problems of modern pedagogical education*) Uchrediteli: Gumanitarno-pedagogicheskaja akademija (filial) Federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo uchrezhdenija vysshego obrazovanija «Krymskij federal'nyj universitet imeni V. I. Vernadskogo» (Jalta) ISSN: 2311-1305
6. Cyganova O. Monitoring udovletvorennosti roditel'ej kachestvoim predstavljajemyh obrazovatel'nyh uslug v DOU (*Monitoring of parents' satisfaction with the quality of educational services provided in the preschool*) [Elektronnyj resurs] /O.Cyganova. – URL:

<http://www.maam.ru/detskijasad/monitoring-udovletvorennosti-roditeikachestvom-predostavljaemyh-obrazovatelnyh-ualug-v-dou.html> 56

### Литература

1. Аетдинова Р. Современная педагогическая диагностика: сущность и методы [Текст] / Р.Аетдинова // - 2000. -№1-2.-С. 14-19.
2. Бойцов Б. С чего начинается качество? [Текст] / Б.Бойцов // Высшее образование в России.-2000.-№1.-С.40-46.
3. Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е., Мусовской И.В. Проективная методика оценки качества образовательной деятельности [Текст]. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2007. - 34 с.
4. Зверева, О. Л. Методическая помощь воспитателям в подготовке к общению с родителями [Текст] // Управление ДОУ. - 2002. - №4. С. 100 - 110.
5. Слюсарева Е.С. Родительская удовлетворенность как показатель психологической комфортности инклюзивной образовательной среды. [проблемы современного педагогического образования](#)  
Учредители: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского» (Ялта) ISSN: 2311-1305
6. Цыганова О. Мониторинг удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг в ДОУ [Электронный ресурс] /О.Цыганова. – URL: <http://www.maam.ru/detskijasad/monitoring-udovletvorennosti-roditeikachestvom-predostavljaemyh-obrazovatelnyh-ualug-v-dou.html> 56