•

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| ПРОГРАММА «ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»: ПРОЕКТ «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ В СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ» |
| О проектеМы оказываем комплексную поддержку семьям, которые находятся в ситуации угрозы отобрания или отказа от ребенка. Куратор семьи, психолог и юрист совместно помогают родителям решить проблемы и не допустить попадание ребенка в государственное учреждение.Целевая группаСемьи (женщины), в отношении которых сопровождение ведется более 6 месяцев.Цели сбора обратной связиИзучение мнения женщин о том:• В какой мере женщины берут на себя инициативу в составлении плана, текущей работе со случаем и в планировании будущего• Какие социальные результаты и какую помощь они выделяют, как особо значимые• Как выстраиваются отношения с куратором с точки зрения (а) возможности быть услышанной в ситуации разногласий, (б) качества услуг (регулярности общения и оперативности реагирования на просьбы) | лейка |

## Организация работы с обратной связью

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Договоренность об интервью и его проведение** | **Обработка и анализ данных** |
| **Ответственный** | Координатор проекта – передает информацию через кураторов семьям | Координатор проекта, методист |
| **Инструмент и процедура сбора / анализа данных** | Интервью по гайду (очно, по телефону или видеосвязи)  | Аудиозапись с текстовой расшифровкой в сводной таблице, на основании которой делаются обобщенные выводы по итогам интервью за прошедший год |
| **Сроки** | 1 раз в год | Расшифровка интервью и сводный анализ выполняются 1 раз в год |
| **Использование обратной связи** | * Координатор может вносить оперативные изменения в работу проекта «Помощь семьям в СЖС»
* Обобщенные результаты за год обсуждаются со всеми сотрудниками на рабочей встрече
 |

## Основные результаты

Опрос был проведен с 15 женщинами, но одна из них в процессе интервью сочла, что не готова беседовать на эти темы с незнакомым человеком, даже сотрудником фонда, и отказалась продолжать. Это единственный случай прямого отказа участвовать в интервью во всей выборке благополучателей программы «Профилактика социального сиротства».

##### Участие в составлении плана выхода из сложной жизненной ситуации

* Я говорила о том, что я хочу сделать или поменять, а куратор помогал записать задачи – 2 ответа
* Что-то предлагала сделать я, а что-то куратор предлагал от себя – 4 ответа
* В основном куратор предлагал, что надо делать, а я говорила, что из этого мне подходит –1 ответ
* План составлял куратор, потому что я чувствовала себя потерянной и не знала, с чего начать – 3 ответа

Чаще всего женщины видят планирование как самостоятельное действие, в которое куратор вносит дополнительный вклад. Некоторые отметили, что это был полезный формат, который помогал планировать.

Те, кто не знали с чего начать и полностью положились на куратора, либо оказались в ситуации резкого слома всех прошлых планов, либо имели негативный опыт работы со специалистами, создававший тревогу в общении.

Четыре женщины сказали, что плана сопровождения у них не было. В двух случаях это обусловлено тем, что сейчас фонд оказывает им только один вид помощи. Еще в двух случаях план сопровождения не выделяется из массы планов и документов, которые возникают в процессе юридической помощи.

Иногда *процесс* обсуждения плана просто трудно вспомнить даже тем, кто активно работает над содержательными задачами, которые там зафиксированы, зато тем, у кого уже был опыт планирования выхода из сложной жизненной ситуации, удается довольно подробно отрефлексировать все взаимодействие по поводу плана и то, как менялся уровень вовлеченности в его разработку.

**Мы видим, что женщины в разной степени вовлекаются в процесс создания плана, но основная позиция – это активное сотрудничество. Пассивная роль в работе над планом бывает связана с дезориентацией из-за резкого изменения прошлых планов и с негативным опытом взаимодействия со специалистами до обращения в фонд. Не все помнят процесс обсуждения плана, но среди забывших его есть и те, кто активно решает включенные в план задачи. Остается открытым вопрос, насколько нужно подчеркивать создание плана как особый этап работы. Возможно, стоит обращать внимание на то, что перед женщиной – полезный *инструмент*, и она может просто выполнять свою часть плана, а может сознательно учиться им пользоваться в дальнейшей жизни.**

##### Что уже удалось сделать по плану и что из этого является самым важным результатом

Комплексные изменения сразу в нескольких сферах жизни видят четыре женщины: например, оформление пособий и прописки, улучшение психологического состояния и опыт поддерживающих отношений, нормализация поведения ребенка.

Пять женщин выделяют положительные изменения в одной из сфер жизни – психологическое состояние (свое или ребенка), решение юридических или материальных проблем, учеба детей. Самостоятельность, которая достигнута благодаря трудоустройству – главное изменение для двух женщин.

Еще двое, не видят изменений, потому что получают помощь для поддержания текущего уровня жизни («социальный паллиатив»), но они изначально понимали это и не ожидали заметных улучшений.

Наконец, одна женщина объясняет отсутствие прогресса собственными (без)действиями, хотя, судя по описанию, на нее сильно влияет травматический контекст ситуации – мало кто был бы эффективен на ее месте.

**В ходе сопровождения семьи приходят к желаемым изменениям. Эти изменения имеют общую направленность (в соответствии с видами помощи – улучшения в эмоциональной сфере, в правовой и др.) и при этом вполне отражают уникальность каждого случая, расстановку приоритетов самими женщинами. Интересно, что кто-то из них открыто признается в своих «недоработках», а кто-то говорит о важности самостоятельности. Как минимум, часть благополучателей берет на себя ответственность за достижение изменений.**

##### Какая помощь от сотрудников фонда была самой полезной

Двое женщин ответили, что «вся помощь» была необходимой и полезной. Большинство смогли выделить конкретные услуги и действия. Среди описаний полезной помощи преобладают перечисления комплексной помощи сразу в нескольких сферах жизни (включая психологическую помощь) – об этом говорили 8 женщин. Еще двое респонденток выделили по одной ключевой услуге – работу с психологом и покупку качественных парикмахерских принадлежностей для дочери – студентки колледжа.

Две семьи подчеркнули связку между психологической помощью и участием в семейном лагере. Те, кто высоко ценит семейный лагерь, особо внимательно относятся к психологической помощи для детей / в сфере детско-родительских отношений: видят ее важность, формулируют конкретные запросы. Интересно более подробно исследовать динамику отношения к психологической помощи (переход в позицию «компетентного клиента») именно у семей, которые участвуют в лагере.

Хотя вопрос задавался о полезной помощи, некоторые воспользовались им, чтобы обозначить проблемы. Две женщины не разделяют общий энтузиазм в отношении психологов: у них были свои представления о том, что должны делать психологи, которые не совпали с тем, что психологи фактически делают. Еще две женщины выразили сомнение, что им поможет юрист: одна не ожидала полного понимания от юриста-мужчины в деле о разводе, другая не соглашалась с тем, что юрист считал некоторые ее предложения нереализуемыми.

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Если сложности взаимопонимания возникают на психологических консультациях, то оптимальный инструмент для обсуждения трудностей, позволяющий сразу скорректировать свои действия – это* [*Шкалы оценки сессии (SRS)*](https://narrative.team/scala_oaf_fedback)*.* |

**Полезная помощь – комплексная (даже если не приводит к изменениям сразу во всех сфера, в которых оказывается). «Точкой входа» в более тесное общение с психологом может становиться участие в Семейном лагере.**

##### Зона ответственности самих женщин

Вопрос, за какие задачи в плане отвечали они сами, оказался самым сложным – на него ответили только 7 женщин. Их основная зона ответственности – общение с инстанциями (банками, судами, медицинскими учреждениями), которое сложно делегировать посторонним лицам; поиск работы и трудоустройство; выполнение конкретных рекомендаций в разных сферах жизни, а также – ухаживать за детьми, быть «достаточно хорошей матерью».

Остальные затруднились вспомнить, но в ответах на другие вопросы достаточно много говорили о самостоятельных действиях, о своей инициативе. Похоже, им не подошел формат вопроса, который требует думать в логике индивидуального плана сопровождения, а это сложно, если не пользоваться планом постоянно, как рабочим инструментом.

##### Источники помощи помимо фонда

На этот вопрос две женщины ответили, что им никто не помогал, еще три рассказали о помощи, которую получали или пытались получить до обращения в фонд – в двух случаях эти попытки не принесли ожидаемых результатов, а один, наоборот, оценивается женщиной выше, чем текущая помощь в фонде – лучше подходил стиль работы психолога.

В четырех случаях помогали другие организации или государственные услуги, которыми семьи пользовались или пользуются сейчас параллельно с сопровождением в фонде: помощь психолога кризисного центра; занятия для подростка со сложным поведением в БФ «Шалаш»; встречи с ребенком, временно помещенным в приемную семью, на территории службы сопровождения семей; программу «Продуктовые баллы».

Только в двух случаях речь идет о поддержке неформального окружения: семьи (мама, брат) и друзей, а также «стихийных» волонтеров с местного онлайн форума для мам.

Еще в двух случаях семьям помогает то, что им уже удалось чего-то добиться и запустить «восходящую спираль» изменений: удачный переезд, ощущение, что жизнь выходит на «устойчивые рельсы».

**Опрошенные семьи обращались к альтернативным источникам помощи в период сопровождения примерно в половине случаев, но только две из них смогли опереться на неформальное поддерживающее окружение.**

##### Изменения возможностей семей за время работы по плану

* Я научилась справляться со всеми задачами сама или всегда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) – 2 ответа
* Я научилась справляться с некоторыми задачами сама или иногда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) – 9 ответов
* Пока что ничего не изменилось – 0 ответов
* Стало еще сложнее справляться или стало меньше людей, готовых меня поддержать – 1 ответ

Комментируя свой выбор, женщины говорили о том, что им сложно обращаться за помощью к кому бы то ни было, и сотрудничая с фондом, они научились просить то, что нужно детям. Наряду со сложностью «попросить» существует и сложность в получении помощи от социального окружения: это либо дискомфортно («неудобно»), либо нестабильно, либо, по прогнозам женщин, бесполезно.

Еще один фактор, который мешает «полной самостоятельности» – объективная и/или субъективная сложность решаемых задач, например, необходимость возвращать долг на большую сумму или посещать государственные организации в разгар пандемии.

Женщина, которая отметила ухудшение ситуации, как раз пострадала из-за ограничений, связанных с пандемией: она продает товары в электричках и надолго оставалась без работы.

##### Готовность планировать новые задачи и продолжать менять свою жизнь

* Да, я уже начала это делать – 6 ответов
* Да, но сначала надо доделать то, что уже есть в плане – 5 ответов
* Прямо сейчас – не готова, подумаю об этом позже – 2 ответа
* «Совсем не готовых» среди респондентов не оказалось.

В целом семьи смотрят в будущее с готовностью что-то менять и дальше. «Подумать об этом позже» захотели только 2 женщины, у которых были очень важные дела в текущем моменте: одна находилась в роддоме с новорожденным, а вторая искала новое жилье.

Новые задачи и те дела, которые выполняются прямо сейчас, выглядят достаточно конкретно и, в большинстве своем, оптимистично: большинство готовит детей к поступлению в детский сад и в школу, ищут или меняют работу.

##### Возможность задать куратору вопросы или не согласиться с ним

* Да, всегда так делаю – 6 ответов
* Скорее, да, но зависит от ситуации – 2 ответа
* Скорее, нет, но зависит от ситуации – 0 ответов
* Нет, мне неудобно так делать – 1 ответ

Этот вопрос вызывал некоторые затруднения, потому что многие респонденты не могли вспомнить реальных ситуаций, которые подходили бы под описание. Четыре женщины уверены, что у них в опыте не было ситуаций, когда хотелось возражать, и поставили баллы гипотетически. Одна женщина рассказала про ситуацию, когда последовала рекомендации куратора, которая изначально казалась неподходящей, и это оказалось оптимальным вариантом.

Три женщины объясняют отсутствие разницы во мнениях тем, что кураторы / специалисты фонда прислушиваются к ним и подробно уточняют ситуацию, прежде чем что-то предлагать, и ориентируются на ответную реакцию. Еще одна женщина считает свою коммуникацию с куратором дружеской и равной, поэтому проблем, связанных с «оспариванием авторитетов», не видит.

Те, кто вспомнил о ситуациях несогласия с куратором, рассказали об эпизодах, когда:

* Они лучше знали, как быстрее решить проблему с документами, потому что уже «проходили» ее раньше
* Были несогласны с горизонтом планирования (минимум – год) и со сроками отдельных задач (в реальности получается не так быстро, как «на бумаге»)
* Нежелание фотографировать детей с присланной помощью для фотоотчета спонсору

|  |  |
| --- | --- |
|  | *У одной женщины вопрос о будущем вызвал опасения – не снимут ли ее с сопровождения, а другая проинтерпретировала вопрос о возможности не согласиться с куратором как что-то небезопасное для куратора. Наши респондентки «просчитывают» смысл вопросов не хуже, чем мы, когда составляем их. Но из-за своего жизненного опыта они могут замечать в них угрозы, которые мы туда, конечно, не закладывали.* |

**Периодичность общения с куратором**

Ответы на вопрос «Хотели бы вы чаще или реже обсуждать ваши планы с куратором?» распределились так:

* Наверное, можно делать это и реже – 1 ответ
* Так, как сейчас – удобно – 10 ответов
* Наверное, можно делать это и чаще – 2 ответа
* Респондентов, которым «очень хочется» делать это реже или чаще, не было.

В целом, существующая частота контактов устраивает большинство женщин. Некоторые расценивают взаимодействие с куратором по поводу планов как фоновую поддержку, о которой важно знать, даже если она не нужна прямо сейчас, при этом инициатива может исходить как от женщины, так и от куратора.

Из двоих женщин, пожелавших общаться почаще, одна объясняла это просто приятными эмоциями, а вторая указала на важность «фонового» контакта как условия для делового общения: неудобно обращаться к тому, с кем давно не связывался.

Другой тип отношения к контактам с куратором можно назвать «самоограничивающим» – женщины опасаются быть слишком навязчивыми. Но только одна из них выразила желание общаться пореже, объяснив это усталостью от обсуждения проблем. Хотя вопрос был посвящен планам, безусловно, планы логически связаны с решающими проблемами.

**Скорость взаимодействия с куратором**

Ответы на вопрос «Хотели бы вы, чтобы куратор быстрее или медленнее отвечал на ваши просьбы и принимал решения?» распределились так:

* Наверное, можно делать это и медленнее – 1 ответ
* Так, как сейчас – удобно – 11 ответ
* Наверное, можно делать это и быстрее – 1 ответ
* Респондентов, которым «очень хочется» делать это медленнее или быстрее, не было.

В целом, существующая оперативность контактов устраивает большинство женщин. Интересно, что в большинстве комментариев звучали конкретные маркеры времени – дни / недели / момент до какого-то события, например, «решали вопрос с приемом врача по телефону прямо около кабинета», «недельных молчаний не было» или «10 дней на доставку – это, я считаю, быстро».

У некоторых семей с куратором или психологом произошла взаимная «синхронизация», установился удобный для обеих сторон ритм и общее понятие о допустимых задержках.

Когда-то что происходит недостаточно быстро, это связано с поиском помощи от «спонсоров» (доноров), и женщины понимают, что скорость зависит от этих людей, а не от сотрудников фонда, поэтому претензий нет – в такой модели «быстро» не всегда возможно. При этом одна из них, ссылаясь на спонсоров, выбрала вариант «Так, как сейчас – удобно», а другая – «Наверное, можно делать это и быстрее».

Женщина, выбравшая вариант «Наверное, можно делать это и медленнее», пояснила: с одной стороны, надо учитывать загруженность куратора, а с другой стороны, так не будут торопить ее саму.

**Существующая частота контактов и скорость принятия решений в ответах женщин выглядят оптимальными. Но, возможно, это самый *привычный* ритм, который не с чем сравнить. Поэтому если у сотрудников есть сомнения в собственной оперативности, стоит выработать стандартные сроки реагирования на звонки и просьбы благополучателей и собирать обратную связь уже об изменениях.**