|  |  |
| --- | --- |
| ПРОГРАММА«СЕМЕЙНОЕ УСТРОЙСТВО»: ПРОЕКТ «ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР “ДЕТИ В СЕМЬЕ”» | |
| О проекте Специалисты проекта оказывают юридическую, психологическую, информационную помощь как семьям, которые только готовятся к воспитанию ребенка-сироты, так и состоявшимся приемным родителям.   Целевая группа Действующие и потенциальные замещающие родители (усыновители, опекуны, приемные семьи) и их приемные дети Цели сбора обратной связи Изучение мнения приемных родителей о том:  • насколько проект помогает родителям в решении проблемных ситуаций, с которыми они обращаются (о результативности проекта), и/или способствует улучшению состояния ребенка  • насколько услуги проекта удобны и доступны (о качестве оказания услуг)  • каков «профиль» проблем и запросов благополучателей (какова особая «ниша» проекта в системе)  • как фонд помогает расширить круг поддержки | лейка |

|  |  |
| --- | --- |
| Вышка сотовой связи со сплошной заливкой | *Описание* [*кейса разработки анкеты обратной связи проекта «Информационный центр»*](https://base.socialvalue.ru/rossiyskiy-opyt/keysy/post-92/) *в рамках проекта «Слушай с пользой» АНО «Эволюция и филантропия» (2019)* |

## Организация сбора обратной связи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Формирование выборки** | **Проведение анкетирования** | **Обработка и анализ данных** |
| **Ответственный** | Координатор проекта (администратор инфоцентра); согласование с координатором программы | Координатор проекта | Координатор программы |
| **Сроки** | Регулярно, 1 раз в 3 месяца | Рекомендованный срок заполнения анкет – 7 календарных дней | 10 календарных дней |
| **Инструмент и процедура сбора / анализа данных** | Выборка респондентов из базы данных.  Критерии включения в выборку: длительность посещения не менее 2 месяцев ИЛИ не менее 3 раз | Администратор создает группу в Whatsapp, куда отправляет текст с призывом к действию и ссылку на анкету обратной связи в Google Forms. | Администратор с помощью функции GoogleForms по выводу сводных результатов анализирует данные и формирует аналитическую записку. При необходимости делает дополнительные выборки по интересующим критериям |
| **Использование обратной связи** | Изменения в организационные аспекты работы вносит координатор программы, обсуждая результаты с координатором и сотрудниками Инфоцентра.  Сведения о социально-демографических характеристиках и запросах приемных семей используются для планирования информационных мероприятий (семинаров, вебинаров).  Сведения о результатах у благополучателей и о том, как они видят вклад фонд в достижение результатов, используется во внешних коммуникациях и в грантовых заявках. | | |

## Основные результаты

##### Социально-демографические характеристики

Среди респондентов преобладают те, кто уже давно получает поддержку в фонде:

• Менее 2 месяцев – 13 человек (11,1%)

• От 2 до 6 месяцев – 19 человек (16,2%)

• От 6 месяцев до 1 года – 18 человека (15,4%)

• Более 1 года – 67 человек (57,3%)

В семьях, которые обращаются за консультациями в Информационный центр, клиентами психолога являются:

• Только ребенок (дети) – 39 (33,6%)

• Вся семья (семейные консультации) – 39 (33,6%)

• Ребенок и родитель по отдельности – 19 (16,4%)

• Только родитель (родители) – 14 (12%)

• Консультации для ребенка + обратная связь для родителей (интересно, что респонденты сами предложили описание такого формата) – 2 (1,7%)

• Ребенок отдельно + семейные консультации – 2 (1,7%)

• Лично (взрослый из числа детей-сирот) – 1 (0,85%)

**Самые популярные форматы работы – это работа только с ребенком или совместные семейные консультации. Другие варианты тоже достаточно востребованы, создается впечатление, что их разнообразие позволяет каждой семье выбрать наиболее подходящий (и менять его по мере изменения потребностей).**

Запросы, с которыми респонденты или их дети работают со специалистами фонда, в порядке популярности распределились следующим образом:

• Эмоциональные трудности у ребенка (страх, злость, тревога, стеснительность и т.п.) – 79 ответов

• Работа с прошлым ребенка – 67

• Нарушение поведения ребенка – 66

• Детско-родительские отношения – 57

• Поддержка ресурса приемного родителя – 50

• Работа с травматическим опытом – 40

• Диагностика ребенка – 21

• Работа с детьми в сложной жизненной ситуации в семье (развод, смерть близкого человека, повторный брак и пр.) – 13

• Взаимодействие с кровными детьми – 7

• Психосоматические проблемы ребенка (включая тики, заикание) – 6

• Сексуализированное поведение – 6

• Взаимодействие кровной и приемной семьи – 6

• Логопедическая помощь – 1

Респонденты могли выбирать несколько вариантов ответа и/или предлагать свои. Всего 14,5% семей работают с одним запросом; наиболее часто встречающееся количество запросов на 1 случай: 3, 5 и 4 (суммарно 56,3%).

• 1 запрос – 17 случаев (14,5%)

• 2 запроса – 18 (15,4%)

• 3 запроса – 24 (20,5%)

• 4 запроса – 20 (17%)

• 5 запросов – 22 (18,8%)

• 6 запросов – 6 (5,1%)

• 7 запросов – 6 (5,1%)

• 8 запросов – 1 (0,85%)

• 9 запросов – 1 (0,85%)

• 10 запросов – 2 (1,7%)

**Психологи Инфоцентра имеют дело с комплексными проблемами. Интересно, что в самых «нагруженных» комбинациях (от 8 до 10 запросов на семью) обязательно присутствуют сексуализированное поведение или взаимодействие между кровной и приемной семьями – запросы, которые, взятые по отдельности, относятся к наиболее редким.**

Запросы на помощь, которую Фонд мог бы предоставить дополнительно, включают в себя:

• Консультации специалистов, не представленных в Инфоцентре: врачей (без уточнения), психиатра (2 ответа), нейропсихолога (3 ответа) – всего 6 запросов

• «Взрослый психолог» (не совсем понятно, что имеется в виду – ведь Инфоцентр работает и со взрослыми тоже) – 3

• Расширение кадровых ресурсов: психолог-мужчина для подростка; увеличение часов работы специалиста; увеличение количества специалистов для работы с несколькими детьми в семье – 3

• Темы, которые приемные родители, предположительно, еще не успели проработать на консультациях (например, самоповреждения у подростков) – 3

• Новые форматы групповой работы, в которых хотели бы участвовать: тренинги для приемных подростков, в том числе совместные детско-родительские, направленные на семейное сплочение; ресурсные группы для приемных родителей «равный равному»; группы пребывания летние или кратковременные лагеря.

• Услуги сопровождения и «передышки» – 1

##### Организационные аспекты

Источники информации о консультациях у респондентов были следующими:

• Посоветовали знакомые, родственники («сарафанное» радио) – 40 (34,8%) человек

• Посоветовали в других фондах, общественных организациях – 20 (17,4%)

• Уже был опыт обращения в Фонд – 20 (17,4%)

• Самостоятельный поиск в интернет – 12 (10,4%)

• Социальные сети (ВК, Фейсбук, Одноклассники и пр.), СМИ – 10 (8,7%)

• Посоветовали в госучреждениях (органы опеки и попечительства и пр.) – 6 (5,2%)

• Я являюсь сотрудником / волонтером фонда – 4 (3,5%)

• Рекомендовали сотрудники фонда, узнал на ШПР – 3 (2,6%)

Записываясь на консультацию, 72 (61,5%) человека сразу просили о консультации у конкретного специалиста, о котором уже знали; 34 (29%) людям подходящего специалиста порекомендовал координатор Инфоцентра в процессе записи; еще 11 респондентов затруднились вспомнить, как происходил выбор специалиста на первом этапе взаимодействия.

**Основными источниками информации являются «сарафанное радио», направления от коллег и собственный опыт обращения в Фонд. Одним словом их можно назвать «источниками, основанными на успешной коммуникации» – советах тех, кому люди доверяют, или собственном, скорее всего, позитивном опыте. Далее идет интернет – поиск или соцсети. Также видно, что консультациями пользуются и сами сотрудники или волонтеры фонда, которые становятся приемными родителями.**

Приемные родители в выборке примерно поровну делятся на тех, кто обращается или раньше обращался за помощью в другие организации, и тех, кто этого не делал: обращались 59 (50,4%) респондентов (про из них 9 известно, что они продолжают работать с внешними организациями, а про 12 – что не продолжают); не обращались – 57 (48,7%) человек; 1 респондент затруднился ответить.

**Значительная доля направлений в Инфоцентр от других организаций – и НКО, и даже государственных (26 случаев суммарно) – а также обращения приемных семей за помощью и в фонд, и в другие московские организации говорят о высоком уровне связанности профессионального сообщества, сопровождающего или консультирующего приемные семьи. В таком взаимодействии нет конкуренции за благополучателей.**

Время ожидания первого приема у специалиста распределилось следующим образом:

• Меньше 1 недели – 19 человек

• От 1 до 2 недель – 36

• От 2 недель до 1 месяца – 28

• Более 1 месяца – 19

• Еще 15 респондентов затруднились ответить

Если считать оптимальным периодом ожидания период до 2 недель (ведь и сами семьи не всегда готовы приходить в ближайшие дни после записи), то в него уложилась почти половина благополучателей (55 человек, 47%). Однако 19 человек (16,2%) ждали более 1 месяца.

**Ценность будущей помощи для людей столь высока, что они готовы ждать. На длительность ожидания влияет и тот факт, что многие хотят попасть к конкретному специалисту и не готовы записываться к другому ради экономии времени.**

Удобство записи на первичную и повторные консультации респонденты оценивали по 5-балльной шкале:

• 5 баллов: на первичную консультацию – 77 человек / на повторную – 70 человек

• 4 балла: 32 / 26

• 3 балла: 5 / 14

• 2 балла: 1 / 3

• 1 балл: 1 / 4

Комментарии респондентов, поставивших от 1 до 3 баллов, посвящены двум проблемам: потребности в электронной записи с наглядными слотами свободных консультаций (3 комментария) и затруднениям, которые связаны с небольшим количеством свободных часов у специалистов (*«их надо ловить»*).

Удовлетворенность процессом записи на повторные консультации несколько ниже. Это может быть связано с более высокими требованиями родителей к удобным дням и часам: ведь когда консультации становятся регулярными, семьям приходится подстраивать под них свой распорядок. Здесь в качестве аргументов низких оценок звучит уже использовавшийся аргумент про онлайн-запись, но на первый план выходят вопросы регулярности: предложения автоматически продлять запись, пока работа не будет завершена; договариваться о следующей встрече непосредственно со специалистом. Также двое респондентов отметили необходимость б*о*льшего количества специалистов в Инфоцентре.

##### Результаты для благополучателей

Большинство приемных родителей отмечают изменения к лучшему в своей ситуации за последние 1-2 месяца:

• Изменения в лучшую сторону – 95 (81,2%)

• Без изменений – 5 (4,3%)

• Изменения в худшую сторону – 1 (0,85%)

• Затруднились ответить – 16 (13,7%)

Во второй версии анкеты вопрос об общем изменении ситуации был дополнен еще тремя вопросами об изменениях в наиболее часто обсуждаемых на консультациях сферах жизни: (1) о взаимодействии ребенка/детей с социумом, (2) об эмоциональном состоянии ребенка/детей, (3) о климате в семье.

На эти вопросы ответили 35 респондентов.

* Во взаимодействии ребенка с социумом улучшения отметили 27 респондентов, отсутствие изменений – 7, затруднился ответить 1
* В эмоциональном состоянии ребенка улучшения отметили 23 респондента, отсутствие изменений – 8, затруднились ответить 4
* В семейном климате улучшения отметили 25 респондентов; отсутствие изменений – 4; ухудшения – 2; затруднились ответить – 4

Интересно, что ответы на общий вопрос об изменениях и на уточняющие вопросы о взаимодействии ребенка с социумом / эмоциональном состоянии ребенка / психологическом климате в семье не всегда согласуются друг с другом. Например, можно встретить такой вариант:

• Ситуация осталась без изменений

• Взаимодействие ребенка с социумом улучшилась

• Эмоциональное состояние ребенка осталось без изменений

• Психологический климат в семье ухудшился

Это может быть связано с тем, что ключевой запрос родителя не был связан с тремя предложенными сферами жизни семьи. Поэтому улучшение взаимодействия ребенка с социумом – это приятный «побочный эффект», который не влияет на волнующую родителей проблему, а ухудшение психологического климата в семье может объясняться внешними факторами, не связанными с работой с психологом.

**Поскольку большинство семей приходят в «Инфоцентр» с множественными запросами, они не всегда могут выделить единое направление изменений – в чем-то может быть прогресс, а в чем-то – стагнация или даже временный регресс.**

##### Роль фонда

Среди оценок значимости консультаций Фонда для разрешения текущей ситуации респондентов преобладают максимально высокие (по 5-балльной шкале):

• 5 баллов – 102 человека (87,2%)

• 4 балла – 13 человек (11,1%)

• 3 балла – 2 человека (1,7%)

В комментариях к максимальным оценкам отмечаются:

* Достижение положительных изменений, в том числе, в сложных случаях – 8 ответов
* «Новый взгляд», приобретаемый родителем в процессе консультаций: взгляд со стороны, новые идеи и направления работы, реже – прямые рекомендации – 8
* Появление или укрепление надежды на изменения (даже в очень сложном положении) или уверенности в своих действиях – 6
* Необходимость такой помощи – либо без нее сложно справляться, либо это некая норма для благополучной жизни с приемным ребенком – 5
* Профессионализм психолога – конкретные имена или просто «хорошие специалисты» – 4

Поставив 4 балла, приемные родители объясняют свой выбор нестабильностью достигнутых изменений или потребностью в дополнительной помощи; оценка в 3 балла также связана с тем, что мощности одного только фонда, по мнению респондента, не хватает для разрешения его проблем.

Просьба оценить по 10-балльной шкале вероятность, что респондент порекомендует кому-то из своих друзей или знакомых обратиться в фонд, если им будет нужна консультация по приемному родительству, использовалась до сентября 2020 г., а затем была убрана, чтобы добавить другие содержательные вопросы. Большинство респондентов (60 человек из 63 отвечавших на этот вопрос, 95,2%) оценили такую вероятность очень высоко – в диапазоне от 8 до 10 баллов:

• 10 баллов – 55 человек (87,3%)

• 9 баллов – 3 человека (4,8%)

• 8 баллов – 2 человека (3,2%)

• 7 баллов – 2 человека (3,2%)

• 4 балла – 1 человек (1,5%)

Респондент, поставивший 4 балла, не оставил комментарий. Поставившие 7 баллов объяснили свой выбор наличием альтернативных поставщиков услуг («Знаю ещё Арифметику добра и Измени одну жизнь. Без сравнений») и недостаточным опытом взаимодействия («Прошло очень мало времени, пока ребенок в семье»).