*29.09.2022
Екатерина Богомолова***Аналитический отчет по интервью с родителями****Благотворительный фонд «Берегиня»**

В августе-сентябре 2022 года сотрудниками Благотворительного фонда «Берегиня» была проведена серия бесед с родителями (всего 8 интервью), которые являются благополучателями Фонда, о потенциальном участии родителей в основной деятельности Фонда на добровольной основе и возможностях развития родительского сообщества. Цель Фонда – создать в 2022 году сообщество с активными родителями, участвующими в проектах фонда. Миссия родительского сообщества сформулирована следующим образом: «Забота без границ. В наших силах сделать жизнь детей ярче».

В интервью приняли участие восемь мам детей, получавших помощь от Фонда ранее или являющихся благополучателями Фонда на текущий момент. Для исследования сотрудники организации постарались отобрать максимально разных по возрасту, составу семьи и жизненной позиции женщин, чтобы обеспечить получение наиболее разнообразной информации. Возраст принявших участие в интервью женщин – от 30 до 50 лет. Часть из них на данный момент продолжают лечить своих детей и получают помощь от Фонда, и, как правило, отличаются неактивной помогающей позицией или не выработали ее вовсе, в виду нересурсного состояния в условиях решения собственной проблемы. Некоторые женщины уже не являются благополучателями Фонда и отличаются активной жизненной позицией, готовы оказывать посильную помощь и поддержку другим родителям и участвовать в деятельности организации. У информантов от 1 до 3 детей разных возрастов.

Пилотажное интервью (первое, пробное) было проведено аналитиком проекта. Это было сделано с целью скорректировать при необходимости сценарий беседы и дать ориентир сотрудникам Фонда по поводу основных аспектов проведения интервью. Следующие интервью проводил сотрудник Фонда. Все ответы были анонимизированы и занесены в таблицу (столбцы – вопросы гайда, строки – информанты). Интервью длились 30-40 минут.

В рамках проводимого исследования важно было выяснить у самих родителей их мнения и описания личного опыта по следующим темам:

* опыт взаимодействия с Фондом и его сотрудниками,
* участие в деятельности Фонда в качестве волонтера (помощь делом), благотворителя (внесение пожертвования), фандрайзера (распространение информации о сборе средств, акции),
* мотивация и барьеры к посильной помощи другим,
* как организовано общение между родителями,
* возможности поддержки и обмена опытом с другими родителями.

Для решения этих задач был составлен гайд интервью (список вопросов), включающий в себя три тематических блока: 1) личный опыт обращений в Фонд,
2) участие в деятельности Фонда в роли волонтера/ благотворителя/ фандрайзера,
3) общение с другими родителями, обращающимися в Фонд. Полный список вопросов представлен в Приложении 1.

**Опыт взаимодействия с Фондом и его сотрудниками**

В первой части интервью родители вспоминали, как и при каких обстоятельствах они узнали про Фонд «Берегиня» и в чем заключалась помощь, которую они получали. Вопросы о начале взаимодействия с Фондом были включены в гайд интервью, с одной стороны, с методической целью – дать старт беседе, погрузить информантов в контекст разговора. С другой стороны, такие вопросы позволяют понять, как благополучатели узнают о Фонде, с какими возможностями и барьерами они сталкиваются в начале пути, и как это влияет на выстраивание дальнейшего взаимодействия с организацией в долгосрочной перспективе.

Некоторые родители отмечают, что знакомство с Фондом происходило в больнице/ онкоцентре, когда их ребенок уже находился на лечении, и первым человеком от организации, с которым они взаимодействовали, был психолог или другой сотрудник Фонда. Как правило, это поверхностное знакомство, изучение договора, получение первой психологической помощи, подарков. Кто-то узнал о работе Фонда от других мам, которые уже получали помощь. *Важно заметить, что для всех родителей первое пересечение с деятельностью организации оказалось полезным и поддерживающим, однако полная картина о возможностях получения помощи сложилась уже при последующих взаимодействиях.* Многие искали дополнительную информацию о Фонде в интернете, изучали официальный сайт. *С одной стороны, трудностей при первом взаимодействии не возникло, с другой – для некоторых родителей не хватало на первых этапах полной информации, чтобы с доверием отнестись к организации.*

В ходе интервью у родителей поинтересовались, как и через какие источники информации было бы идеально узнавать о Фонде и его деятельности, и они высказали несколько идей:

* реклама в интернете и социальных сетях,
* наружная реклама в городе,
* «папка родителя»: вся информация адресно в одни руки,
* «сарафанное радио»: побуждать благополучателей рассказывать свою историю взаимодействия с Фондом,
* статьи в печатных СМИ,
* раздаточные материалы для родителей в больницах,
* телевидение: передачи, документальные фильмы.

*Среди всего перечисленного, важно обратить внимание на пункт «сарафанное радио» по двум причинам: истории из первых уст вызывают больше доверия у аудитории, и такая работа может быть организована силами родительского сообщества при Фонде.*

Одна из тем в самом начале интервью – помощь, которую родители получали от Фонда. Первая категория помощи, о которой упоминали информанты, связана с решением финансовых трудностей: возмещение стоимости лечения (дорогостоящие препараты, протезы, медицинские обследования и т.п.), сбор денег на дорожные расходы (например, если из региона нужно было ехать на лечение в Москву). Во вторую очередь родители, как правило, упоминали помощь психологов, за которой они обращались для себя или своего ребенка. В последнюю очередь и не каждый родитель упоминал о поддерживающих, досуговых мероприятиях, которые были организованы в больнице с целью наполнить жизнь детей положительными впечатлениями, или вне больницы – кружки, походы в театр. Такое распределение приоритетности той или иной помощи не случайно, ответы родителей позволяют понять, какую именно помощь они считают важнейшей. *Это стоит учитывать при дальнейшей работе над развитием родительского сообщества: поиск мотивации родителей становиться благотворителями или фандрайзерами для Фонда.*

 В целом у всех опрошенных родителей только позитивный опыт взаимодействия с Фондом: им удалось решить и финансовые трудности, и справиться психологически с тяжелой жизненной ситуацией, благодаря специалистам. Трудностей при взаимодействии благополучателей с сотрудниками Фонда также не возникало.

**Участие в деятельности Фонда в качестве волонтера/ благотворителя/ фандрайзера. Мотивация и барьеры к посильной помощи другим**

В следующем блоке интервью с родителями обсуждалась тема их случившегося и потенциального участия в деятельности Фонда «Берегиня», принимая на себя разные роли. Специалисты Фонда определили три потенциальные роли для родителей, и в вопросах им было предложено рассказать о своем опыте и возможностях «примерить» ту или иную роль на себя.

Первая потенциальная роль для родителей – волонтер. Она предполагает помощь делом: как правило, волонтеры помогают что-то отвезти, отремонтировать, организовать мероприятие, сдать кровь. Часть родителей отметили, что уже успели поучаствовать в деятельности Фонда в качестве волонтеров, а именно, они выступали в роли автоволонтеров (что-то отвезти/ привезти), покупали нужные другим детям лекарства в аптеке, помогали организовывать праздники или мастер-классы, ремонтировали мебель. Всем, кто уже был когда-либо вовлечен в такую деятельность, этот опыт понравился, и они готовы продолжать участвовать дальше. *Уже вовлеченным родителям нет необходимости объяснять полезность такой деятельности, и они могут стать позитивным примером для других родителей, которые еще не попробовали себя в роли волонтера. Возможно, не все вовлеченные родители обладают четким пониманием, где и как они могли бы еще поучаствовать: важно создавать систему информирования, календари мероприятий, структурировать взаимодействие родителей друг с другом и с Фондом.* Некоторым родителям еще не довелось попробовать себя в качестве волонтеров, и объясняют они это тем, что еще продолжается процесс лечения или реабилитации их детей. С такими родителями важно поддерживать связь и рассказывать о возможностях стать волонтером в тот момент, когда они уже справились с собственными трудностями и обладают достаточными ресурсами, чтобы помогать другим.

Вторая потенциальная роль для родителей – благотворитель. В этой роли родители делают разовые или регулярные пожертвования в Фонд, через кнопку на сайте организации или в рамках какой-либо акции. Эта роль оказалась наиболее распространенной среди опрошенных, практически каждому доводилось хотя бы единожды делать пожертвование в Фонд. Распространенность данного вида помощи не случайна: она не требует больших ресурсов со стороны благотворителя, так как пожертвование может быть посильным и позволяет не тратить временные ресурсы. *Лишь у одного родителя подключены автоматические регулярные пожертвования, для всех остальных оказалось важным, кому и на что они делают пожертвование (часто играет роль факт знакомства с семьей, нуждающейся в помощи). Развитию практики пожертвований может стать распространение среди родителей установки, что пожертвование может быть любым по сумме и имеет ценность для любого ребенка, не только знакомого лично.*

Третья потенциальная роль для родителей – роль фандрайзера. Эта роль шире, чем роль благотворителя, поскольку родитель-фандрайзер не только сам выступает как донор, но и помогает искать других людей, которые сделают пожертвование, поучаствуют в какой-либо акции. Более половины родителей участвовали в деятельности Фонда в роли фандрайзеров. Наиболее популярная акция, о которой они распространяли информацию среди своего окружения – «Дети вместо цветов» (пожертвование в Фонд вместо покупки букета на первое сентября). Как правило, родители распространяют информацию о той или иной акции в своем ближайшем окружении (друзья, знакомые) или в социальных группах, которым принадлежат (например, через школу, в которую ходит их ребенок). Бывает, что родители сталкиваются с сопротивлением и неприятием со стороны тех, кому они сообщают о возможности помочь. Часто они объясняют это тем, что психологически тема воспринимается тяжело. Также, встречаются ситуации, когда родители при содействии Фонда (от Фонда составлен текст обращения, опубликован пост в социальных сетях) распространяли информацию о том, что их собственный ребенок нуждается в помощи. *Практика оказалась успешной: родителям удалось не только собрать средства для своего ребенка, но и вовлечь своих знакомых в благотворительную деятельность в целом (теперь эти люди продолжают жертвовать на других детей). Родители, которым не доводилось участвовать в деятельности Фонда в роли благотворителей, выражают готовность делать это в будущем, когда справятся с собственными жизненными трудностями. В целом, развитию практики родительского фандрайзинга может поспособствовать Фонд и его специалисты, рассказывая родителям об оптимальных формулировках просьб о помощи, работе с социальными стереотипами по теме благотворительности, способах справляться с барьерами в этой деятельности. Фандрайзер – та роль, которой необходимо обучать.*

Говоря о мотивах участвовать в деятельности Фонда в любой из предложенных ролей, родители в первую очередь называют благодарность за всю ту помощь, которую они получили сами. Также они объясняют свою готовность помогать тем, что у них у самих есть понимание проблем, с которыми сталкиваются другие семьи. В целом, у родителей достаточно высокая мотивация к помогающему поведению, а развивать и подкреплять ее можно усилиями специалистов Фонда и родительского сообщества, предлагая родителям вектора приложения усилий.

**Как организовано общение между родителями. Возможности поддержки и обмена опытом с другими родителями**

В завершающей части интервью информантам были предложены вопросы об общении с другими родителями, обращающимися за помощью в Фонд «Берегиня». Большинству родителей удалось найти единомышленников среди тех, кто проходил лечение вместе с ними. Общение зачастую поддерживается по телефону или в родительских чатах, реже родители общаются вживую, зачастую это обусловлено тем, что семьи проживают в разных регионах и поддерживать личное взаимодействие не могут. Чаще всего родители обсуждают друг с другом вопросы и проблемы, связанные с лечением детей, обмениваются личным опытом и полезными контактами, реже предметом общения становятся темы, не связанные с болезнями их детей.

Ресурсом поддержки чаще обладают те родители, которые уже справились со своими трудностями и вылечили своих детей. С одной стороны, это обусловлено тем, что у них высвободились силы и время на поддержку. С другой стороны, пройдя определенный путь, они обладают релевантным опытом, которым могут и готовы поделиться с другими. *Размышляя о форматах потенциальной поддержки другим родителям, информанты в первую очередь называют информационную и моральную поддержку другим родителям, однако в этом общении им требуется понимание возможностей приложения своих усилий: как и с кем они могли бы потенциально общаться.*

Родители отмечают, что развитие родительского сообщества было бы полезно и эффективно. На их взгляд, часто случается ситуация, когда, решив свою проблему, родители становятся менее активными участниками сообщества. *Поэтому необходимо развивать деятельность по вовлечению и мотивированию таких родителей, актуализировать их роль в сообществе на новых основаниях, не связанных с решением их собственных трудностей.*

**Приложение 1. Полный список вопросов для интервью.**

**Тема 1 – личный опыт обращений в Фонд**

1. Сначала несколько вопросов о Вас. Расскажите, пожалуйста, как и когда Вы узнали о Благотворительном фонде «Берегиня»? Было легко или трудно нас найти? Если трудно, то почему? Как Вы думаете, через какие источники было бы необходимо распространять информацию о работе Фонда?

2. Поделитесь, пожалуйста, с какой проблемой (проблемами) Вы лично обращались в Фонд? Какую помощь получали от Фонда? (примечание для интервьюера: материальная помощь, консультации с психологом, социально-правовая помощь, психолого-социальная реабилитация; спросить про каждый вид помощи, если ответ будет слишком краткий – родитель может забыть что-то упомянуть). Какие мероприятия посещали?

3. Удалось ли Вам решить свои проблемы благодаря Фонду? Какая помощь была наиболее полезной и важной для Вас? Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при взаимодействии со специалистами Фонда? Если да, то с какими, почему они возникли?

**Тема 2 – участие в деятельности Фонда в роли волонтера/ донора/ фандрайзера**

*(Вниманию интервьюера! В каждом пункте вопросы касаются a) уже свершившегося участия – для тех родителей, кто уже принял на себя ту или иную роль иную роль; b) потенциального участия – для тех родителей, которые пока выступали только в роли благополучателя. Эти места выделены жирным шрифтом и промаркированы – a) и b))*

4. Наша следующая тема – об участии родителей в деятельности Фонда. Часто так бывает, что родители, после того как получили помощь от Фонда и справились со своими трудностями, находят в себе силы и желание помогать другим. Поделитесь, пожалуйста, доводилось ли Вам участвовать в деятельности Фонда и самим оказывать какую-либо помощь? *(Если да – переходим к следующему вопросу)*. Если нет, то, как Вам кажется, Вы могли бы, хотели бы участвовать в помощи другим детям и семьям?

5. Одна из возможных ролей для родителей, желающих помогать, – это роль волонтера. Как правило, волонтеры помогают что-то отвезти, отремонтировать, организовать или провести какую-либо акцию, сдать кровь. Доводилось ли Вам быть волонтером в Фонде?

a. Если да, расскажите, пожалуйста, в чем и как Вы участвовали? Можете ли Вы сказать, что Вам понравился этот опыт? Может быть, Вы сталкивались с какими-то трудностями в процессе, если да, то с какими? Планируете ли еще принимать участие в такой деятельности?

b. Если нет, поделитесь, пожалуйста, почему, по каким причинам Вы не принимали участие в волонтерских активностях? Знали ли Вы о такой возможности? Хотели бы Вы попробовать себя в качестве волонтера? Что именно могли бы делать?

6. Некоторые родители помогают Фонду как доноры/ благотворители – то есть, разово или регулярно делают денежные пожертвования в наш Фонд *(не путать с донорством крови)*. Это может быть кнопка на сайте, бокс для сбора пожертвований и т.д. Расскажите, пожалуйста, доводилось ли Вам быть в роли донора?

a. Если да, помните ли Вы, как, на какие нужды Вы перечисляли деньги? Как Вы думаете, будет ли у Вас возможность делать пожертвования в будущем?

b. Если нет, поделитесь, пожалуйста, почему, по каким причинам Вам не удалось побыть в роли донора? Хотели бы Вы в будущем делать пожертвования в Фонд?

7. Еще одна возможная роль для родителей – фандрайзеры. Эта роль шире, чем роль благотворителя, поскольку родитель-фандрайзер не только сам выступает как донор, но и помогает искать других людей, которые сделают пожертвование, поучаствуют в какой-либо акции. Как правило, они ищут доноров в своем окружении, задействуют «сарафанное радио», а Фонд им в этом помогает ресурсами – например, полиграфия, автодоставка. Удавалось ли Вам когда-либо побыть в роли родителя-фандрайзера?

a. Если да, расскажите, пожалуйста, об этом подробнее. Для какой акции Вы собирали пожертвования? С какими трудностями сталкивались в процессе? Планируете ли участвовать в такой деятельности в дальнейшем?

b. Если нет, поделитесь, пожалуйста, почему, по каким причинам Вы не стали участвовать? Как Вы думаете, что необходимо лично Вам, чтобы попробовать себя в роли родителя-фандрайзера? Допускаете ли Вы возможность поучаствовать в такой деятельности в будущем?

8. *(Вопрос только для тех, кто уже участвовал)*. Спасибо, что рассказали нам о своем участии в деятельности Фонда, это для нас очень важно. Скажите, пожалуйста, а Вы можете рассказать, что сподвигло Вас помогать нашему Фонду? Как Вам кажется, что эта деятельность дает лично Вам?

**Тема 3 – общение с другими родителями, обращающимися в Фонд**

9. Теперь несколько вопросов о том, как происходит общение между родителями, обращающимися в Фонд. Расскажите, пожалуйста, за время Вашего взаимодействия с нашей организацией, удалось ли Вам пообщаться и познакомиться с другими родителями? Поделитесь, пожалуйста, как обычно происходит Ваше общение? Можете ли Вы сказать, что Вы нашли единомышленников, подружились с кем-то? Получается ли у Вас обмениваться опытом друг с другом? И если да, какие проблемы и вопросы Вы, как правило, обсуждаете?

10. Можете ли Вы сказать, что общение с другими родителями приносит пользу, помогает Вам? Если да, в чем именно помогает? Какие проблемы и трудности удается решить?

11. Чувствуете ли Вы в себе силы помогать другими родителям, делиться своим опытом, поддерживать? Как Вы поддерживаете других родителей/ как могли бы их поддержать?

12. Как Вам кажется, того общения, которое происходит между родителями сейчас, его достаточно? Вы бы хотели общаться больше, чаще помогать друг другу? Как Вы считаете, важно ли расширить круг активных помогающих родителей?

**Завершение интервью**

13. Наша с Вами беседа подходит к концу. Может быть, Вы хотите еще чем-то поделиться, а я Вас об этом не спросила?

Благодарю Вас за участие, эта беседа была очень интересной и полезной для нас!