*18.10.2022
Екатерина Богомолова***Аналитический отчет по интервью с родителями****Благотворительный фонд «Провидение»**

В сентябре 2022 года сотрудниками Благотворительного фонда «Провидение» была проведена серия бесед с родителями (всего 11 интервью), которые являются благополучателями Фонда, о потенциальном участии родителей в основной деятельности Фонда на добровольной основе и возможностях развития родительского сообщества. Цели Фонда – создать более крепкое и масштабное родительское сообщество (с активными родителями, участвующими в проектах фонда, в том числе, в роли фандрайзеров), и увеличить долю пожертвований, собранных родительским фандрайзингом, до 30% от общего числа пожертвований к концу 2022 года.

В интервью приняли участие одиннадцать мам детей, являющихся подопечными Фонда в настоящее время или в прошлом. Все информанты – замужние женщины в возрасте от 26 до 38 лет, не работают – ухаживают за своими детьми. Пять участниц интервью занимают активную позицию по отношению к Фонду (в роли волонтеров или фандрайзеров участвуют в деятельности организации), шесть остальных участниц на данный момент занимают невовлеченную позицию. Проблемы, с которыми информанты обращались в Фонд: необходимость оплаты ингибитора для сохранения зрения ребенку, необходимость прохождения реабилитации после кохлеарной имплантации, необходимость психологической и информационной поддержки после рождения недоношенного ребенка.

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:

* знакомство и 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 «Провидение» 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.

До обращения в Фонд у большинства родителей не было опыта обращения или взаимодействия с благотворительными организациями. Еще до начала взаимодействия с Фондом родители сталкивались с барьерами, связанными с принятием диагноза ребенка, и пытались справиться с возникшими проблемами своими силами. Это говорит о том, что еще до получения помощи, связанной с ребенком, многие потенциальные благополучатели нуждаются в личной психологической консультации, направленной на формирование взаимного доверия между специалистами Фонда и родителями.

Некоторые родители узнали информацию о Фонде от других родителей, которые уже имели опыт обращения в организацию, из чатов поддержки родителей недоношенных детей или из социальных сетей. Еще один распространенный источник первичной информации о Фонде – врачи и родители, которых информанты встретили в реабилитационном центре/ медицинском учреждении. Располагая первичной информацией о Фонде, родители достаточно быстро и легко находят контакты организации в интернете, чаще всего связываясь со специалистами через электронную почту. Информанты отмечают, что первый опыт взаимодействия был достаточно позитивным - они получили быстрый отклик.

Говоря о том, где и как лучше распространять информацию о Фонде, родители упоминают в первую очередь:

* интернет, социальные сети (Инстаграм, ВКонтакте),
* крупные реабилитационные центры и медицинские учреждения (например, рекламные листовки),
* родители, которые уже обращались в Фонд ранее,
* телевидение и другие средства массовой информации.

Все информанты отмечают, что получили необходимую материальную помощь от Фонда: оплата реабилитации, лечения, консультаций у врачей, операций. Однако для каждого из родителей была важна и ценна не только материальная, но и психологическая поддержка. Информанты с особым вниманием и благодарностью откликаются о работе психологов Фонда, психологической поддержке в родительских чатах, досуговых мероприятиях, ценной информации, полученной из книги «Ты не одна». *Психологическая и моральная поддержка, получаемая благополучателями – сильная сторона деятельности Фонда, которую необходимо совершенствовать, в том числе, с целью развития у родителей ценностей, связанных с благодарным отношением к сотрудникам Фонда и дальнейшим участием в жизни организации в роли поддерживающего родителя и активного участника сообщества.* Важно заметить, что некоторые родители выражают готовность активнее участвовать в мероприятиях и акциях Фонда, но *нуждаются в большей информационной поддержке (планы и календари мероприятий, рассылка).*

Уже на этапе получения помощи лично для себя многие родители делились информацией со своим ближайшим социальным кругом о том, что получают официальную помощь от Фонда. *Информанты подчеркивают, что роль Фонда как медиатора между благополучателем и благотворителями существенна, поскольку помогает преодолеть барьер, связанный с необходимостью просить о помощи.* Уже на этапе сбора материальной помощи для своей же семьи, среди благополучателей важно и нужно развивать культуру рассказывать о своей проблеме открыто, с акцентом на то, что сбор ведется официально и специализированной профессиональной организацией. Возможно, на этом этапе родителям важно получать поддержку от специалистов Фонда или других опытных родителей в виде готовых формулировок и сообщений: *сталкиваясь с той или иной проблемой, на первых этапах ее решения не каждый потенциальный благополучатель обладает необходимым «набором слов», чтобы говорить об этом корректно.*

**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 «Провидение», 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 опрошенных родителей уже участвовали в деятельности Фонда в роли волонтеров или выразили готовность принять на себя такую роль, если их об этом попросят. Для большинства родителей естественна установка о том, что если они получили помощь, то и они сами могут ее оказать. Чаще всего родители помогают информационно: размещают информацию об акциях и сборах у себя в социальных сетях или рассказывают знакомым. Некоторые информанты занимались организацией сбора продуктов и вещей. Родители отмечают, что в организации этой деятельности им не хватает системности, структуры (рассылка о возможностях помогать, информация об этой деятельности в социальных сетях и на сайте организации, личные обращения к родителям за помощью). Одна из мам выступила с предложением *организовывать собрания родителей через zoom, на которых они могли бы обсуждать, кто и чем мог бы быть полезен Фонду, какой информацией и с кем готов поделиться или поучаствовать делом*.

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. Большинство опрошенных родителей делали разовые пожертвования в Фонд или оформляли ежемесячные пожертвования. Для некоторых информантов важна информация о том, на что будут направлены пожертвованные средства, если это происходит не через сайт, а через сотрудника организации.

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. Информанты отмечают, что, как минимум, выступали в роли фандрайзеров для самих себя, когда шел сбор средств для их ребенка. Участвовать в деятельности Фонда в роли фандрайзера большинство родителей готовы и дальше, однако, в этой работе им нужна информационная поддержка: понимание, как распространить просьбы о помощи с акцентом на то, что сбор официальный и ведется от лица организации. Часть родителей не готовы размещать информацию о сборах публично, однако могут подключать «сарафанное радио» - рассказывать о необходимости жертвовать деньги в Фонд в личном общении с родственниками, друзьями, коллегами или предоставлять их контакты сотрудникам организации.

В процессе фандрайзинговой деятельности для собственных детей родители сталкивались с барьерами, связанными с принятием диагноза ребенка (сама мама или кто-то из членов семьи), что существенно влияло на готовность размещать публично информацию о диагнозе ребенка. *На данном этапе родителям важна психологическая помощь, позволяющая принять трудности, с которыми они столкнулись, а также особенности своего ребенка.* При этом препятствий для фандрайзинга в помощь другим детям информанты не видят и выражают готовность участвовать. Пройдя определенные этапы решения своих трудностей, благополучатели охотнее и смелее рассказывают о проблемах, с которыми работает Фонд.

Говоря о мотивах участвовать в деятельности Фонда в любой из предложенных ролей, родители в первую очередь называют возможность быть полезным и выразить благодарность за то, что им самим когда-то помогли. Также информанты делятся, что им важно почувствовать собственную значимость, делясь своим опытом с другими родителями. *При выстраивании культуры взаимопомощи в родительском сообществе важно это учитывать: дать родителям почувствовать свою значимость и подкреплять их уверенность в собственной полезности.*

Те родители, которые не выразили готовности взять на себя роль волонтера или фандрайзера Фонда, объясняют это тем, что еще находятся в процессе решения собственных трудностей и продолжают лечение своих детей. Барьер к помогающему участию связан с отсутствием ресурса на такого рода деятельность. *Выстраивая работу с родительским сообществом, специалистам Фонда важно оставаться с такими родителями на связи, чтобы по возможности отследить тот этап, когда они уже справятся с личными трудностями и будут обладать достаточными ресурсами, чтобы предложить свою помощь организации.*

**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 «Провидение». Родители делятся, что общение в основном происходит в родительских чатах, однако в основном оно сконцентрировано на практической помощи друг другу: они делятся контактами полезных специалистов, консультируются по медицинским вопросам. *Такая тематическая специфика чатов определяет эпизодичность общения между родителями: получив полезную практическую информацию, участники чатов прерывают взаимодействие, поскольку с решением той или иной проблемы предмет общения перестает быть актуальным*. *При этом многие информанты выражают готовность оказывать другим родителям психологическую и моральную поддержку, но для этого необходима первичная организация такого общения специалистами Фонда.* С течением времени, когда поддерживающее взаимодействие между родителями станет нормой, они смогут продолжать его самостоятельно, понимая, что они могут обратиться в родительский чат не только с практическими вопросами.

**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 «Провидение»? 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, консультации с врачом, досуговые мероприятия; 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.**

*(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 делами (приготовить что-то для мероприятия, оказать профессиональную услугу – например, юрист; что-то отвезти, отремонтировать, организовать или провести какую-либо акцию). 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», делают публикации в социальных сетях. Часто Фонд выступает к родителям с просьбой быть фандрайзером для самого себя – объявить о сборе средств через свои социальные сети, например. 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?

**Завершение интервью**

12. 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!