



Москва –
добрый город

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО

Онлайн-семинар «Маркетинг благополучателя сферы детства – миф или реальность?»

31 марта, 2020 год



Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy

- 1) Презентация проекта «Вовлекай!» - задачи, мероприятия, ожидаемые результаты – А. Горячева, эксперт-координатор АНО «ЭиФ»
- 2) Вовлечение детей: дети как эксперты опыта. Э. Гарифулина, руководитель программы «Семья и дети» БФ Елены и Геннадия Тимченко
- 3) Международный и российский опыт вовлечения благополучателей в процесс оказания услуг: тенденции, успешные форматы, ценностные основания - О. Евдокимова, исполнительный директор АНО «ЭиФ»
- 4) Повышение лояльности и приверженности благополучателей. Опыт программы «Уверенное начало» – Ю.Богданова, КПМГ
- 5) Развитие сообщества студентов и выпускников Центра равных возможностей «Вверх» через вовлечение в волонтерскую и проектную деятельность» - Р. Яценко, психолог Центра
- 6) Опыт долгосрочного взаимодействия с семьями в Ресурсном центре помощи приемным семьям с особыми детьми - Е. Кандыбина, руководитель направления по работе с родителями Ресурсного центра помощи приемным семьям с особыми детьми БФ "Здесь и сейчас»
- 7) Приемные родители как благополучатели, со-авторы и равные консультанты Клуба. Благополучатели как волонтеры, сотрудники и амбассадоры. С. Строганова, БФ «Арифметика добра»

Вовлечение благополучателей при оказании социальных услуг в сфере детства: обмен опытом между НКО и госучреждениями

Территория реализации проекта: Вся Москва

Срок реализации проекта: 1.01.2020 – 30.10.2020

Цель проекта - повышение уровня знаний, компетенций и мотивации специалистов НКО и госучреждений по вопросам вовлечения благополучателей в процессе оказания социальных услуг в сфере детства. В конечном итоге - улучшение жизненной ситуации для получателей услуг организаций.

Задачи:

- Проанализировать практики НКО и госучреждений по вовлечению благополучателей (участие в экспертизе и управлении, в качестве равных консультантов, волонтеров, фандрайзеров, доноров, пр.), стимулы и барьеры, преимущества и ограничения;
- Организовать взаимное обучение и обмен опытом НКО и государственных учреждений по вопросам более эффективного вовлечения благополучателей в процессе оказания услуг в сфере детства (в том числе с опорой на апробированные методические материалы);
- Популяризовать в профессиональном сообществе (НКО, госучреждения, доноры, представители органов власти, СМИ и пр.) тему вовлечения благополучателей в процессы оказания социальных услуг.

Проект реализуется при поддержке:

- Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы
- Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко

Логичное продолжение проекта **«Слушай с пользой!»** - систематические практики эффективной обратной связи с благополучателями на всех этапах деятельности: <https://socialvalue.ru/?cat=230>

Все подробности о проекте **«Вовлекай!»** здесь: <https://ep.org.ru/?p=8556>

- Собран и структурирован практический опыт организаций сферы детства в области вовлечения благополучателей в оказание услуг - описаны кейсы, собраны инструменты вовлечения,
- Обобщен опыт (в т.ч. международный), составлены рекомендации по вовлечению благополучателей,
- Материалы помещены в онлайн-базу, доступны и используются организациями сферы детства,
- Оказана поддержка организациям в формировании собственных планов/задач вовлечения благополучателей в деятельность организации.

Ключевые активности проекта:

1) Ключевые тематические дискуссионные площадки:

- PR, фандрайзинг и вовлечение благополучателей (Благотворительное собрание «Все вместе», Lama Charity);
- Участие благополучателей в управлении организацией (ЦССВ «Вера.Надежда.Любовь»);
- Лояльность и удовлетворенность благополучателей (КПМГ);
- Вовлечение детей в деятельность организаций - в процесс принятия решений, в оценку и др. (Фонд Тимченко, БФ «Культура детства»)

2) 3 тематические группы:

- Семьи/люди, вышедшие из трудных жизненных ситуаций – выпускники учреждений, семьи, прошедшие кризис и пр.;
- Замещающие семьи - замещающие родители, кандидаты;
- Семьи с особыми детьми.

Цель работы групп — повышение уровня знаний, компетенций и мотивации специалистов НКО и госучреждений по вопросам вовлечения благополучателей в процессе оказания социальных услуг.

3) Формирование **базы знаний и онлайн-доступ к материалам** по теме вовлечения благополучателей (на онлайн-платформе «Слушай с пользой!» <http://base.socialvalue.ru>)

4) Желающие организации смогут составить план вовлечения благополучателей (на основе полученного опыта, сформировать задачи по вовлечению благополучателей в процесс оказания услуг)

5) Сборник кейсов, публичное подведение итогов проекта – сентябрь - октябрь

Дискуссионная площадка

Вовлечение детей в деятельность организаций

Партнеры: Фонд Тимченко, БФ «Культура детства»

Дискуссионные вопросы:

- Имеют ли возможность несовершеннолетние благополучатели влиять на деятельность организации?
- Какая существует специфика вовлечения детей и подростков в деятельность организации? И в каких качествах/ролях чаще всего они вовлечены?
- Учет мнения ребенка. Инструменты, технологии, дружественные детям. Как найти подходящий формат?
- «Сложные» категории детей и подростков - имеющих особенности (в т.ч. ментальные), подростки с девиантным поведением и т.д.
- Развитие данного направления в деятельности организаций – что важно предусмотреть, какие существуют барьеры?
- И др.

Дискуссионная площадка

PR, фандрайзинг и вовлечение благополучателей.

Партнеры: Ассоциация социально-ориентированных некоммерческих организаций «Благотворительное собрание «Все вместе», агентство Lama Charity

Дискуссионные вопросы в рамках данной темы:

- Есть ли задача вовлечения благополучателей в PR и фандрайзинг у организаций сферы детства?
- Этические аспекты вовлечения благополучателей в фандрайзинг
- Благополучатель как действующий или потенциальный донор
- Участие благополучателей в создании имиджа организации, распространении информации об организации. Благополучатель как амбассадор организации/проекта
- Вовлечение благополучателей в фандрайзинг в период финансового «кризиса» организации
- Взаимосвязь активного вовлечения благополучателей в деятельность и успешности фандрайзинга
- И др.

Дискуссионная площадка

Лояльность и удовлетворенность благополучателей

Партнеры: КПМГ

Дискуссионные вопросы:

- Уместно ли вообще говорить о лояльности клиентов в контексте социальных практик? Нужна ли лояльность и зачем?
- Удовлетворенность благополучателей и оценка качества услуг – насколько распространена данная практика среди организаций сферы детства?
- Влияние удовлетворенности благополучателей на результативность, улучшение программ/проектов.
- Какие существуют способы, инструменты, технологии повышения лояльности благополучателей?
- Этические аспекты
- И др.

Дискуссионная площадка

Участие благополучателей в управлении организацией

Партнеры: ЦССВ «Вера.Надежда.Любовь»

Дискуссионные вопросы:

- Для всех ли типов организаций подходит такая модель вовлечения? Какие благополучатели могут принимать участие в управлении организацией? (ограничения - ?)
- Какие инструменты могут быть использованы в вовлечении благополучателей в управлении организации?
- Какие ресурсы, компетенции должны быть у организации, чтобы развивать данное направление?
- Возможные риски для организации, в т.ч. репутационные
- И др.

Тематическая группа: Семьи/люди, вышедшие из трудных жизненных ситуаций – выпускники учреждений, семьи, прошедшие кризис и пр.

Куратор-методист группы: Татьяна Арчакова, психолог-методист БДФ «Виктория», БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

Первый онлайн-семинар 8 апреля с 10.00 до 13.00 (по Мск)

В программе дискуссионного онлайн-семинара следующие вопросы:

- Опыт по вовлечению благополучателей разных категорий: кейсы организаций;
- Барьеры и возможности для вовлечения: культурные, организационные, ресурсные;
- Каких результатов от вовлечения можно ожидать для организации и для благополучателей;
- Риски вовлечения для организации и для самих благополучателей. Этические вопросы;
- Вовлечение благополучателей как «зона ближайшего развития» организаций и специалистов. Что важно исследовать? Какого опыта / каких инструментов не хватает?

Регистрация по ссылке: <https://zoom.us/meeting/register/tZYtcOmoqT8jmlSAJH3bkPi9IU0LoXdxTQ>

[Анкета](#) «Опыт вовлечения благополучателей в работу организаций сферы детства»

**Тематическая группа: Замещающие семьи – службы сопровождения замещающих семей,
Школы приемных родителей**

Куратор-методист группы: Шакирова Юлия, психолог Ресурсного центра помощи приемным семьям с особыми детьми БФ "Здесь и сейчас»

Первый онлайн-семинар: 22 апреля

В программе дискуссионного онлайн-семинара следующие вопросы:

- Позиция специалиста в работе с замещающей семьей. Возможно ли выстраивать партнерские отношения с семьей?
- Были ли уже успешные практики организаций в этой области?
- Какие есть ограничения, сложности в таком подходе?
- Зачем вовлекать замещающие семьи в партнеры по организации (в вопросах оказания им помощи или в более широком контексте, в других качествах)?
- Какие для этого могут быть использованы инструменты, технологии?
- Что может помешать эффективному вовлечению членов замещающих семей к сотрудничеству?
- Кандидаты в замещающие родители – есть ли какая-то специфика в вопросах вовлечения данной категории благополучателей? Есть ли опыт организаций, которые работают в этом направлении?

Тематическая группа: Семьи с особыми детьми

Куратор-методист группы: Ирина Бобылева, к.п.н., главный специалист-эксперт БФ «Расправь крылья!»

Первый онлайн-семинар: май 2020

В программе дискуссионного онлайн-семинара:

- Какие есть специфические задачи в вопросах вовлечения родителей особых детей в деятельность организаций?
- Какой существует опыт организаций, работающих с данной группой благополучателей?
- Как вовлечение родителей влияет в процесс оказания услуг может влиять на характер оказываемой помощи?
- Вовлечение родителей в более активное партнерство в вопросах развития и обучения детей
- Какие существуют барьеры, сложности в формировании активной, партнерской позиции родителей? Что чаще всего мешает этому?
- «Родительские» организации и их опыт



Приглашаем к сотрудничеству!



Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: info@ep.org.ru

Информационно-справочная платформа : [Socialvalue.ru](http://socialvalue.ru)

Онлайн база методов ОС: base.socialvalue.ru

Онлайн сервис ПИОН (в доработке): pion.org.ru

База знаний зарубежного опыта : <http://ep-digest.ru/>



- Какие практики, форматы активного вовлечения благополучателей в процесс оказания услуг существуют в вашем опыте?

В т.ч. в виде отдельных эпизодических действий, или только в процессе «зарождения»

- Существуют ли какие-то риски, барьеры активного вовлечения, по Вашему мнению? (как для организации, так и для самих благополучателей)
- В чем практическая польза для организаций от вовлечения благополучателей? (какие результаты уже наблюдаются или ожидаются)
- Есть ли какие-то точки роста, задачи по вовлечению благополучателей в ваших организациях? В т.ч. в плане изучения этой темы, опыта, инструментов и др.