

Аналитический отчет

О первом онлайн-семинаре тематической группы «Замещающие семьи» в рамках проекта «Вовлекай» (22 апреля 2020)

«Вовлечение замещающих семей в деятельность организаций- требуется изменения?»

Задачами семинара было знакомство и обсуждение следующих тем:

- опыт организаций по повышению роли благополучателя при оказании услуг (формы, методы, социальный эффект);
- замещающая семья - как партнер совместной продуктивной деятельности (создающий и разделяющий риски при оказании помощи);
- изменения в организациях, произошедшие после вовлечения (результаты, барьеры и новые возможности развития организации).

В рамках семинара было также представлено 3 кейса:

1. «Формирование партнерских отношений с приемной семьей при работе по запросу» Алена Сенкевич, Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям сиротам», координатор проекта «Близкие люди»
2. Анастасия Ходакова «Замещающая семья, как партнер в контексте семейного устройства», координатор сопровождения замещающих семей Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»
3. «Привлечение выпускников Школы Приемных Родителей в качестве доноров организации» Дина Магнат, Институт Развития Семейного Устройства

Дополнительно был представлен опыт коллег ресурсно-методического центра БФ «Дорога к дому» компании Северсталь (г. Череповец), Логинова Наталья Ивановна.

Общие результаты обсуждений, презентаций и работы в группах выглядят следующим образом:

1. Основные запросы участников по итогу первого группового обсуждения :

- Запрос на изучение опыта коллег, практические материалы по теме, которые можно использовать – в т.ч инструменты обратной связи, кейсы и др.;

- Организация клубной работы как формы активного вовлечения родителей. Интересен успешный опыт организаций, у которых эта деятельность выстроена и работает хорошо. Способы организации родительского сообщества;
- Партнерство государственных учреждений и НКО в вопросах вовлечения, взаимодействия с замещающими семьями – успешный опыт;
- Как мотивировать не мотивированных или удаленных клиентов (в т ч бабушек)?
- Фандрайзинг и платные услуги
- Этика и границы вовлечения благополучателей

2 . Опыт по привлечению благополучателей :

Реализуемые программы

А) Включение родителей в образовательный процесс ШПР и спецкурсы;

- приглашение опытных приемных родителей на занятия ШПР для общения и передачи опыта;
- формирование сообщества приемных родителей вокруг организации;
- вовлечение замещающей семьи в партнерские отношения - как основа работы организации;
- группы «равный равному» (модераторы-обученные приемные родители);
- привлечение родителей к организации праздников/мероприятий Клуба приемных семей;
- вовлечение опытных приемных семей на этапе принятия решения об усыновлении помогает развеять миф и приводит вновь образовавшуюся приемную семью к идее о принятии на себя ответственности за приемного ребенка и осознанию своей новой роли).
- встречи родительского клуба проводятся приемным родителем (ко-ведущий - специалист, переживший опыт);

Б) Группы взаимодействия (возникли в период самоизоляции)

Фандрайзинг

- привлечение выпускников школы приемных родителей в качестве донора организации(фандрайзинг);

Оценка результатов

- оценка результатов реабилитации в месте с семьей, обсуждение целесообразности, соответствия методов потребностям семьи;
- анкетирование (сбор обратной связи на разных этапах работы);

Факторы, влияющие на эффективность вовлечения

- Инициатива в обращении в организацию самого приемного родителя, делает его позицию более активной и ответственной;
- Совместная деятельность (подготовка мероприятий), позволяет повлиять на качество позиции благополучателя, которая может измениться от потребительской к активной и партнерской, как результат совместности.

Таким образом основной опыт участников семинара по вовлечению благополучателей происходит в виде клубных встреч, сбора обратной связи и привлечения в качестве доноров.

2. Результаты вовлечения для организаций и благополучателей:

Для организаций :

- Оказание помощи, которая действительно востребована клиентом
- Развитие системы сопровождения семей
- Расширение границ работы специалистов
- Возможность отслеживать динамику и эффективность своей работы (за счет длительной истории отношений)
- Финансовая поддержка от выпускников проекта

Для благополучателей:

- Эффективная помощь (специалисты имеют возможность регулировать свою деятельность, опираясь на потребности благополучателей);

- Формируется сообщество из благополучателей вокруг организации, в результате чего семьи оказывают друг другу взаимопомощь и поддержку, и перенимают опыт.

Вовлечение Приемных семей в деятельность организации оказывает пользу для обеих сторон - специалист экономит ресурсы, благополучатель – имеет более качественную помощь.

3. Зона ближайшего развития для участников семинара состоит в следующем

- Внедрение, изучение CRM – учета;
- Анкетирования родителей для выявления их профессиональных и временных возможностей для помощи проектам фонда;
- Вовлечение благополучателей в процесс фандрайзинга;
- Организация новой службы, что стало результатом использования технологии «равный равному»;
- Осознание и проработка позиции специалиста в работе с замещающей семьей, на разных этапах работы;
- Изучение опыта коллег;
- Снижение затрат на программу при вовлечении родителей;
- Помощь семье в осознании ее самодостаточности и выходу в автономию от организации.
- Выявление ресурсов семьи, которые могут быть применимы и полезны для реализации программ организации.

Таким образом, Зоны развития, для кого-то представлены весьма конкретными проектами, кто-то подступает к этой идее, осмысливая как реализовать в своей организации. И это возможно дальше использовать для создания площадок по обмену конкретным опытом.

4. Барьеры к вовлечению, с которыми встречаются участники :

Со стороны благополучателя

- низкий ресурс семьи, что мешает построению партнерских отношений;
- отсутствие инициативы(мотивации) у семьи;
- потребительское отношение к бесплатным услугам, оказываемым семьям.

Со стороны специалиста:

- экспертная позиция специалиста мешает партнерству и эффективному вовлечению;
- не простроенная координация между специалистами внутри организации (мнение отдельных специалистов как факторы рассогласования деятельности специалистов);
- карантин, как препятствие в работе и вызов;
- удаленность семьи, как препятствие к работе с ней;
- доступность получения услуг (1 центр в регионе);
- контроль семьи со стороны опеки.

Получается, что не доступность помощи, низкая мотивация благополучателя, слабая координация специалистов и низкая компетентность коллег (из структур, наделенных властью) – это те факторы, которые создают барьеры к эффективному вовлечению и помощи приемной семье.

5.Риски при вовлечении

Для специалистов

- попытка благополучателей доминировать в партнерстве;
- потеря профессиональных границ в отношениях;
- обесценивание вклада проекта (специалиста) благополучателем;

Для благополучателей

- опыт привлечения опытной приемной семьи к курированию вновь образовавшейся без участия специалистов бывает не самым полезным. Семьи делятся житейскими способами решения проблем, которые специалисты не поддерживают («волосы шевелятся от их советов»);
- риск потерять уникальность ситуации, опыт и взгляды отдельной семьи, которые не пригодны для других, в случае, если опыт семьи будет сравниваться с опытом других семей и возникнут попытки принимать решения стандартные;
- потеря чувства безопасности благополучателем, если в его ситуацию активно начинают включаться другие люди, со своим видением;

При вовлечении риски есть для обеих сторон, для специалиста это и обесценивания благополучателем работы и возможность потери профессиональной позиции , и если так происходит – это истощает и специалиста и приемную семью, которая так и не решает свою проблему, а

специалист при этом выгорает. Для самой семьи вовлечение может быть связано с опытом активного вмешательства чужих позиций и взглядов, что может еще сильнее пашатнуть устойчивость самой семьи.

б. Ресурсы. Что важно исследовать? Какого опыта / инструментов не хватает?

Что исследовать?

- методика выявления ресурсов семьи и навыка их использовать;
- методы исследования перед вовлечением;
- как уйти от потребительской позиции благополучателей;
- технологии/ этика перевода родителей в роль донора и/или фандрайзера;
- изучать ресурсы семьи (юристы, экономисты, педагоги) и навык использовать их для оказания помощи другим;

Не хватает инструментов для:

- CRM-учета;
- сбора обратной связи;
- как делать более качественный need-assessment (исследование ресурсности семьи на входе);

Чему поучиться?

- организации успешной клубной работы (сценарии и подготовка мероприятий);
- как научить родителей защищать себя отстаивать свои интересы (самоадвокации);
- способы работы с удаленной семьей;
- способы работы с немотивированным клиентом (мотивация?) не мотивированных;
- какие есть мягкие формы вовлечения?
- Как внедрять платные услуги?
- Как выстроить сотрудничество с коллегами;
- Успешному партнерству Гос. учреждений и НКО (НКО между собой);

Резюме

На вовлечение «Замещающей семьи» влияет ее актуальное состояние. Кризис внутри семейной системы влияет на методы работы с семьей и готовность ее стать партнером. Особенно явно вопрос о том, как быть с иждивенческой позицией замещающей семьи звучало у коллег из государственных учреждений. Отмечено что для того, чтобы семья могла стать партнером, часто в начале работы нужно вовлечь ее дать и ресурс. Так же актуален вопрос о взаимосоординации организаций, с которыми взаимодействует семья. Есть потребность в развитии сообщества организаций работающих в сфере семейного устройства, возможно, законодательного урегулирования передачи информации о семьях, при необходимости.

Для некоммерческих организаций вопрос структуризация и сохранения данных звучит актуальным, а также тема вовлечения благополучателей в фандрайзинг.

Темы, которые могут быть предложены для продолжения групповой работы:

- фандрайзинг и платные услуги;
- формирование сообщества родителей (опыт организации клуба);
- IT и CRM;
- Различные инструменты сбора потребностей и обратной связи от родителей
- Общие подходы к оценке эффективности практики