

Аналитический отчет  
О рабочей встрече тематической группы «Семьи / люди в трудной жизненной ситуации» в рамках проекта «Вовлекай!» (17 июня 2020)

17 июня 2020 г. состоялась **рабочая встреча тематической группы «Семьи / люди в трудной жизненной ситуации»** в рамках проекта «Вовлекай!» по проблеме активного вовлечения благополучателей сферы детства.

Целями встречи были:

- I. Представить имеющиеся методические материалы
- II. Сверить потребности и интересы участников по 3-м выбранным фокусным направлениям работы группы:
  - Процесс и инструменты сбора обратной связи как способ вовлечения благополучателей
  - Поддержка развития сообществ благополучателей
  - Вовлечение благополучателей в партнерских проектах СО НКО и государственных организаций

**В I части встречи** Татьяна Арчакова представила обзор проектной рамки вовлечения благополучателей Национального партнерства по вовлечению (The National Involvement Partnership (NIP), Великобритания).

Рамка основана на 5 основных элементах:

- **ПРИНЦИПЫ.** Осмысленное и доступное для всех вовлечение начинается с приверженности общим принципам и ценностям.
- **ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ (ЦЕЛЬ).** Основная цель – совершенствование услуг. Цель должна одинаково пониматься всеми участниками и отражать возможности и границы изменений. У каждого должна быть понятная РОЛЬ в достижении цели.
- **ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ.** Клиентов нужно вовлекать на всех уровнях, на которых для них есть ЦЕЛЬ. Мнения прямых благополучателей и их опекунов должно учитываться отдельно. Нужно продумать варианты РОЛЕЙ благополучателей, вовлеченных в работу организации (консультант, амбассадор, «дружественный критик» и др.).
- **ПРОЦЕСС** включает в себя собственно деятельность по вовлечению (прозрачные критерии участия в разных активностях, формат этих активностей...), коммуникацию (понятный язык, донесение решений до всех благополучателей...), поддержку и подготовку (навыки для успешного вовлечения), организационные вопросы (например, компенсация за проезд, если благополучатели приезжают на встречу).
- **ВЛИЯНИЕ.** Вовлечение должно приводить к совершенствованию услуг и повышению благополучия клиентов и специалистов, а также приводить к позитивным личностным изменениям у участников (например, развитию навыков или уверенности).

Также в рамке предложена модель, помогающая оценить влияние вовлечения, и перечень ожидаемых социальных результатов от вовлечения благополучателей, распределенных по уровням:

- Индивидуальный (работа со случаем: план и его реализация)
- Уровень местного сообщества

- Операциональный уровень (оказание социальных услуг)
- Стратегический уровень (планирования и руководства в сфере социальных услуг)

Участники встречи отметили полезность рамки, которая может помочь им в том, чтобы:

- Проанализировать свою практику с точки зрения вовлечения благополучателей, и внести в нее точечные изменения или дополнения (а также определить сферы / уровни деятельности, в которых изменения *не* планируются, т.к. на них нет целей, которые можно достичь благодаря вовлечению).
- Соотнести используемые инструменты сбора обратной связи с рамкой.
- Разработать систему *ролей* для вовлечения благополучателей.

Ольга Заводилкина представила онлайн базу «Слушай с пользой» <https://base.socialvalue.ru>), предоставляющую возможности для:

- Подбора и создания («конструктор») инструментов для сбора обратной связи;
- Самодиагностики процессов сбора обратной связи от благополучателей в организации <https://base.socialvalue.ru/rekomendacii/camodiagnostika>

**II часть встречи** проводилась в тематических подгруппах:

- Выпускники организаций для детей-сирот
- Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации (ТЖС)

#### **Результаты работы в подгруппе «Выпускники организаций для детей-сирот»** (участники – 7 человек + 2 модератора)

##### *1. Процесс и инструменты сбора обратной связи как способ вовлечения благополучателей*

После краткого аудита имеющихся инструментов участники сделали вывод, что чаще всего в обратной связи от выпускников используются «классические» методы – анкетирование, фокус-группы, интервью. Их имеется достаточно; как правило, у организаций не возникает сложностей в разработке таких инструментов, при необходимости привлекаются внешние специалисты.

При этом у участников есть запрос на поиск / разработку и распространение проективных методов сбора обратной связи, подходящих для данной категории благополучателей, а также распространение и адаптацию оцифрованных инструментов, которые порой оказываются более привлекательными для молодых людей

Были названы следующие проблемы с точки зрения вовлечения благополучателей и сбора от них обратной связи, и предложены пути их решения:

- Не всегда можно и нужно использовать инструменты, которые включают вопросы «в лоб» – в этом случае высок риск социально одобряемых (социально желательных) ответов, но при этом подходе наблюдается (в ряде случаев) то, что инструмент не позволит ответить на те вопросы, которые изначально планировались.
- Статус «сироты» надо учитывать при проведении исследования/сбора ОС (иногда он влияет на процесс и результаты). Например, специалист, проводящий исследование, может столкнуться с попытками манипуляции со стороны выпускников.
- У данной целевой группы часто сложно получить критическую оценку, но возможно, это связано с тем, что изначально им не вполне ясен собственный вклад – что после опроса будут внесены изменения в работу, и участники являются не просто объектами получения информации о том, понравился им проект, например, или нет. А что они являются значимыми участниками опроса (экспертами опыта),

учитывая мнение которых будут внесены изменения в деятельность организации/проекта, что у них есть возможность повлиять на то, чтобы последующие участники получили больше пользы и т.д.

- Молодые люди из целевой группы не привыкли, чтобы их мнение спрашивали в принципе. Сама по себе ситуация, когда к выпускникам обращаются, чтобы услышать их мнение, для многих до сих пор является новой, нестандартной.
- Особо тщательно надо формулировать вопросы – на предмет понятности, простоты для благополучателей. В этом также помогает использование визуальных средств (особенно в случае с благополучателями, имеющими нарушения в развитии) и их включение в разработку инструмента как экспертов (чтобы сами участники оценили понятность и актуальность вопросов для своей аудитории)
- Неформальный сбор обратной связи иногда помогает получить более достоверные результаты – например, если он позиционируется как «беседа». Но тут важен баланс между достоверностью ответов и прозрачностью наших намерений.

## *2. Поддержка развития сообществ благополучателей*

В сфере работы с выпускниками организаций для детей-сирот создаются разные виды сообществ – сообщества волонтеров, сообщества студентов и др. И все эти сообщества имеют разные цели.

Сообщество строится вокруг общего действия (деятельности) или общего пространства. Для участников сообщества важна идентификация с чем-то. Важно, чтобы участники сообщества не чувствовали себя только благополучателями – в сообществе они должны быть в другой роли. Активная позиция участников и идентификация – те необходимые элементы, вокруг которых строится сообщество выпускников.

Методы развития сообщества включают:

- Офлайн и онлайн форматы, в т.ч. чаты в социальных сетях, мессенджерах
- Создание традиций общения внутри сообщества (сообщество = общение)
- Опору на неформальных лидеров сообщества, активных выпускников, которые выступают в как эксперты опыта

## *3. Вовлечение благополучателей в партнерских проектах СО НКО и государственных организаций (т.е. трехстороннее участие «госорганизация – НКО – благополучатели»)*

Факторы успеха:

- Совместная работа с государственными учреждениями (создание совместных инициатив, например, общее написание проектов),
- Интеграция, взаимное обогащение (общие цели, действия, результаты), взаимный интерес и взаимное закрытие потребностей,
- Административный ресурс,
- Опыт и имидж организации.

Что мешает:

- Позиция НКО как «учителя» (когда преуменьшается, нивелируется вклад государственных учреждений в решение проблемы).
- Стороны видят/преследуют разные результаты – НКО, государственные учреждения и сами выпускники, и эти результаты между собой не согласованы, не обсуждаются. Порой стороны даже не знают и не предполагают о том, что каждый преследует собственные цели.

- Разные уровни вовлечения государственных учреждений наблюдаются в практике сотрудничества с НКО – от пассивной позиции - «приходите и делайте» до совместных инициатив. Но, как отмечают представители некоммерческого сектора, чаще в практике наблюдается пассивная позиция (позиция наблюдателя со стороны специалистов государственных учреждений) – «вот вам дети/выпускники, делайте с ними что-то».

### **Результаты работы в подгруппе «Семьи в трудной жизненной ситуации»** (10 участников + 2 модератора)

#### *1. Процесс и инструменты сбора обратной связи как способ вовлечения благополучателей*

Екатерина Летавина (БФ «Дорога к дому», Череповец) и Ирина Шелпакова (ТОГАОУ «Котовская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», Томская обл.) представили обзор инструментов, которые они используют для вовлечения членов семьи в оценку ситуации и для сбора обратной связи.

Работа с семьями в ТЖС, особенно по технологии ведения случая, – это индивидуальная работа, во многом основанная на взаимодействии куратора случая и членов семьи. Ещё не совсем понятно, что можно изменить на организационном уровне, чтобы это поддерживало у членов семьи мотивацию к изменениям и к вовлечению. Но уже понятно, что существует много «микро»-возможностей и идей, которые помогают поддерживать вовлеченность, в том числе:

- Обязательно надо заполнять диагностические инструменты вместе с семьей и обсуждать ее, чтобы появились (а) интерес как мотиватор, (б) понимание семьей своих проблем (как основания для сотрудничества со специалистами) и ресурсов (как того, что позволяет им быть активными).
- Требуется много шагов до соучастия, потому что должен пройти процесс создания общих смыслов («Зачем мы здесь?», «Над чем мы работаем?»). На первом этапе работы «смысловые поля» – понимание целей, задач, выбора методов работы – не пересекаются. Представления специалиста о будущем основаны на *типичных* и *нормативных* вариантах развития событий, для родителей будущее выглядит непонятным и пугающим, при этом речь идет об их и их ребенка *лично* будущем. Во всем этом нужно найти что-то общее.
- Есть идея делать диагностику более понятной для клиента, используя не специальные бланки ответов, а пустой лист бумаги, на котором рисуются схемы (генограмма, экокарта) или записываются важные факты (а затем эти данные переносятся в формальный вид).
- Также мотивирует возможность вносить изменения в результаты диагностики в процессе работы (например, вписывать новых людей в эко-карту).

#### *2. Поддержка развития сообществ благополучателей*

Ирина Шелпакова представила опыт создания сообщества *матерей и специалистов* «Женский клуб», где они взаимодействуют на равных. Начали с мастер-классов, и оказалось, что у некоторых женщин есть профессиональные навыки швеи, – они сами проводили мастер-классы.

Критерии сообщества:

- Доступен свободный выбор роли (я как мама, как подруга, как профессионал)
- Мама проявляют инициативу – планируют и предлагают встречи (доля «вклада» благополучателей достаточно велика, чтобы создавалось ощущение, что члены сообщества действуют «все вместе», а не под руководством специалистов)

- Общение продолжается за рамками организации (онлайн и неформальные встречи, продолжение общения «выпускников»)
- Является ли родительский клуб сообществом? (И есть ли потребность в проведении такого различия?)

По опыту других участников, родители в ТЖС могут быть волонтерами, но часто им хватает ресурсов (время, силы) на очень небольшой объем работ (пример: мама с образованием массажиста проводила мастер-класс по массажу 1 раз в 3 месяца).

Участники отметили, что родительские сообщества часто возникают спонтанно (в соцсетях и на форумах), но «искусственно» создавать их в организациях, помогающих семьям в ТЖС, довольно сложно. Важно определиться с тем, (а) какие роли мы предлагаем людям (кроме роли благополучателя), когда вовлекаем их, и (б) какие роли важны для самих людей. Часто организация фиксируется на родительской роли, т.к. логика ее работы направлена на профилактику социального сиротства и обеспечение благополучия ребенка, а родителю может быть важно почувствовать себя «просто человеком», «компетентным специалистом», «женщиной, а не только матерью»; в сообществе он может искать не возможности для активизма, а «отдушину» и «нормальную жизнь» (т.е. не сосредоточенную только вокруг проблем семьи и их решения). Аналогичная потребность в смене ролей наблюдается в работе с семьями, у которых растут дети с ОВЗ: когда некоторые родители сильно вовлекаются в дела организации при довольно низком уровне вовлеченности в собственную жизнь.

В ходе дискуссии возникали и другие важные идеи / вопросы для дальнейшего обсуждения:

- Родители в ТЖС часто находятся под влиянием выученной беспомощности, и при попытке «пригласить» их на более активную роль могут испытывать «синдром самозванца».
- Использование материальных поощрений как мотиватора к участию приводит к имитации активности.
- Надо учитывать разнообразие контекстов работы с семьей в ТЖС: иногда родители могут влиять на процесс работы и даже отказываться от услуг организации (например, родители детей с ОВЗ), а иногда, когда речь идет о защите прав ребенка в семье, процесс работы с ней жестко алгоритмизирован и носит принудительный характер как для родителя, так и для принимающих его на сопровождение специалистов государственной организации.
- Вовлекая семьи в развитие организации, важно не забывать и о вовлечении специалистов, работающих «на земле».
- Важный вопрос для обратной связи и установления партнерских отношений: «Как семьи воспринимают нашу роль в своей жизни?»
- Когда мы говорим, что члены семьи – «эксперты по собственной жизни»:
  - Как сами члены семьи могут это увидеть? Как позиция «клиент – эксперт по собственной жизни» влияет на то, что и как специалисты делают / говорят? Какая модель «экспертности клиента» должна стоять за этими словами и действиями?
  - На какие знания / умения / сильные стороны опираются члены семей, чтобы реализовать свою экспертность?

*Проект «Вовлечение благополучателей при оказании социальных услуг: обмен опытом между НКО и госучреждениями» (Вовлекай!) реализуется АНО «Эволюция и*

*Филантропия» при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы, стратегическую поддержку проекта осуществляет также Фонд Тимченко.*