

Как сторителлинг в НКО помог усилить активную позицию приемных родителей

Благотворительный фонд «Арифметика Добра»

Основан в 2014 г. Москва

<https://a-dobra.ru>

Миссия

Мы работаем для того, чтобы каждый ребёнок воспитывался в заботливой семье, и учреждения были не нужны.

Программа «Клуб приемных семей» (с 2014)

Целевая группа

Родители и дети (от 14 лет) в замещающих семьях с любой формой устройства: опека, приемная семья, усыновление.

Деятельность

Программа оказывает комплексную долгосрочную поддержку. Родителям: эмоциональная поддержка и обмен опытом замещающих родителей в сообществе, обучающие и развивающие лекции, семинары, вебинары, психологическое сопровождение (консультации, тренинги, группы поддержки), юридическая помощь, ресурсные группы по методике “На равных”. Детям: подростковый клуб, индивидуальные консультации психолога, развивающие мастер-классы, театральная мастерская. Семьям в целом: театральная мастерская для детей и взрослых, совместный досуг.

Ключевые социальные результаты программы

Повышение ресурсности замещающих семей и улучшение детско-родительских отношений.

Программа в 2023 г. (Москва и 12 регионов РФ):

- 8 сотрудников;
- благополучатели – 1174 замещающие семьи;
- годовой бюджет программы – 18 102 тыс. руб.

Система МиО на момент начала проекта

В 2023 г. программа прошла верификацию и внесена в Реестр доказательных практик, ее система МиО дорабатывается с учетом обратной связи от верификаторов. Основной инструмент сбора данных – ежегодное анкетирование родителей об изменениях, из которых складывается социальный результат «рост ресурсности замещающей семьи». Инструментов, адресованных детям, до настоящего момента не было.

Инструменты:

- [Логическая модель](#) практики “Клуб приемных семей” (2023).

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Фонд пробовал отдельные форматы вовлечения родителей на базе сообщества, но они еще не сложились в систему; у детей опыта вовлечения еще не было.

Цель проекта по сторителлингу

Команда проекта планировала использовать сторителлинг, чтобы в организации появилась практика вовлечения и учета мнения детей, а также включить новые инструменты и полученные результаты в систему МиО и описание доказательной практики.

ШАГ 1. Оценочные вопросы и выборка

Команда сформулировала оценочные вопросы, чтобы понять, какие социальные результаты видят сами благополучатели и насколько связывают их со вкладом фонда:

1. К каким социальным результатам приводит участие в программе по мнению благополучателей?
2. К каким непредвиденным результатам (положительным и отрицательным) оно приводит?
3. Связывают ли благополучатели достигнутые результаты с влиянием программы? Если да, то каким образом?
4. Какие есть рекомендации от благополучателей по развитию?

В выборку включили 10 детей от 14 до 17 лет (5 детей от 10 до 13 лет, 5 детей от 14 до 17 лет) без интеллектуальных нарушений, которые ходят на занятия в подростковый клуб и в театральную мастерскую в офисе фонда в Москве. Критериями включения были также регулярное посещение занятий и опыт взаимодействия с фондом не менее 1 года, а также готовность родителя тоже участвовать в сторителлинге и разрешить это ребенку.

Татьяна Арчакова, куратор: «Разработка оценочного дизайна проходила легко и конструктивно: было заметно, что команда недавно прошла верификацию практики и действительно пользуется логической моделью практики, опирается на систему мониторинга. Дискуссии возникали по поводу того, в какой мере должен отличаться подход к историям родителей и подростков на уровне оценочных вопросов и гайда. Мы остановились на том, что сделали для них одинаковые, «зеркальные» версии».

ШАГ 2. Разработка инструментария для сбора историй

Разработка инструментария не вызывала сложностей, потому что и родители, и подростки в Клубе привыкли к формату неформального диалога со специалистами. Гайд-интервью команда разрабатывала в диалоге с куратором, по возможности заменяя вопросы на «затравки» для рассказа истории. Например, чтобы спросить о самом значимом изменении, предложили пофантазировать, что респондент рассказал бы другу, которого давно не видел. Итоговую версию гайда доработали по комментариям экспертов и сразу взяли в работу для интервью со всеми респондентами.

Инструменты сбора данных:

- Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для подростков.
- Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей.

- Гайд для подростков и родителей [«Оценочные и фасилитирующие вопросы»](#).

ШАГ 3. Рекрутинг участников

Потенциальные риски создала частичная смена команды проекта фонда на этом этапе. Но сторителлинг как раз помог быстрее установить контакт с родителями: они увидели, что новые специалисты не только продолжают оказывать привычные услуги, но и искренне интересуются, как их можно улучшить. Необходимость наверстать пропущенное и включиться в сбор историй сплотила специалистов.

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и подростков, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй.

Подростки с готовностью откликнулись на приглашение. Родителей приглашали к участию хорошо знакомые с ними специалисты, но они не входили в команду проекта по сторителлингу, поэтому не всегда могли объяснить те или иные нюансы. Поэтому для тех родителей, которые дали предварительное согласие, сделали установочную онлайн встречу – она прошла удачно, и примерно 80% ее участников дошли до этапа интервью. Трудности возникали в процессе согласования конкретного времени и даты – в самом начале не хватало человека в роли менеджера проекта, но менеджер быстро нашелся и "подхватил" эту задачу.

Инструменты:

- [Информированное согласие](#) на участие в сторителлинге.

ШАГ 4. Сбор историй

Истории у подростков очно собирали психолог Елизавета, менеджер программы Алексей и руководитель программы Виктория, знакомые с методом сторителлинга по обучающим вебинарам АНО «Эволюция и Филантропия». С родителями онлайн беседовала методист-психолог фонда – как член новой части команды, она готовилась к интервью, просматривая вебинары проекта «Больше историй» в записи. В онлайн-работе помогли договоренности на случай технических сложностей: как не терять время, если не удалось выйти на связь по присланной ссылке.

Анна Барыбина, методист-психолог: «Я в полной мере прочувствовала, в какой позиции надо находиться, когда помогаешь рассказать историю. С одной стороны, все время есть соблазн «скатиться» в привычный формат психологического консультирования, особенно, если рассказ респондента вызывает желание поддержать его. С другой стороны, нельзя жестко идти по вопросам, как обычный интервьюер. Ценность сторителлинга – в его спонтанности и исследовательском потенциале. Мы слышим историю и понимаем, что никогда бы не додумались задать вопрос, на который она отвечает».

Алексей Бурдаков, менеджер программы: «Проводить интервью с ребенком было крайне интересным, но не простым процессом. Необходимо было задавать вопросы так, чтобы интервью не выглядело как формальный процесс. Построить беседу нужно, чтобы ребенку было комфортно, чтобы он мог раскрыться и отвечал на предложенные вопросы так, как считает нужным. Дети очень искренне отвечали на вопросы. Особенно всем понравился вопрос о том, что бы хотел изменить ребёнок, если бы он был директором фонда».

Всего собрали 10 историй у подростков и 10 – у родителей.

ШАГ 5. Транскрибация истории

Транскрибация стала проблемным этапом: команда выбрала бесплатный сервис [Riverside](#), но он оказался очень требовательным к качеству звука. Хороший текст получался из записей, где человек громко и четко говорит прямо в микрофон; в противном случае появлялись сильные «галлюцинации». Поэтому методисту и психологу пришлось распознавать вручную целые фрагменты текста. Помимо трудозатрат (до 4 часов на одну историю) это несет в себе риск смысловых искажений: когда расшифровкой занимается специалист, хорошо знакомый с семьей, есть соблазн закончить за родителя оборвавшуюся фразу.

ШАГ 6. Верификация текстов историй

На просьбу верифицировать истории подростки и родители отреагировали по-разному. От детей было сложнее получить обратную связь по тексту, приходилось напоминать об этом даже через родителей. А многие родители испытали шок при виде своего «непричесанного» текста – живая устная речь с повторами и междометиями на письме выглядит странно. Команда проекта объяснила, что для анализа ценен именно такой, а не «глянцевый» вариант текста.

После обработки аудиозаписи были удалены в соответствии с юридическим актом, а транскрибированные тексты хранятся в электронном виде – в отдельном облачном хранилище, доступ к которому имеют только участники проекта "Больше историй" в БФ "Арифметика добра".

ШАГ 7. Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Аналитик уделил наибольшее внимание упоминаниям действий – влиянию программы и рекомендациям по ее развитию. Параллельно с ним команда проекта провела свой тематический анализ, выделяя формулировки социальных результатов. Команда обсуждала с аналитиком акценты в отчете, чтобы подчеркнуть некоторые социальные результаты, и осталась довольна итогами.

Ограничения анализа заключаются в том, что выводы не предоставляют строгих количественных оценок рассматриваемых явлений. Также их нельзя обобщать для описания опыта приемных семей вообще – истории тесно связаны именно со вкладом программы фонда в жизнь благополучателей.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
---------------	-----------------

<p>К каким социальным результатам приводит участие в программе по мнению благополучателей?</p> <p>К каким непредвиденным результатам (положительным и отрицательным) оно приводит?</p>	<p>Ключевыми навыками, приобретаемыми в Клубе, являются коммуникативные навыки. Подростки отмечали, что самое полезное, что они нашли здесь, – это дружба и общение со сверстниками, хотя у некоторых детей до Клуба друзей не было. Родители считают, что основная помощь Клуба заключается в восполнении ресурса, – благодаря общению с другими приемными родителями, со специалистами фонда и возможности самореализоваться в роли волонтеров-ведущих групп в формате "равный – равному".</p>
<p>Связывают ли благополучатели достигнутые результаты с влиянием программы? Если да, то каким образом?</p>	<p>И дети, и взрослые отмечают, что благодаря Клубу их отношения в семье заметно улучшились. Их рекомендации по развитию Клуба во многом касаются мероприятий для совместной деятельности.</p>

Анна Барыбина, методист-психолог: Анализ подтвердил наше видение социальных результатов. Были результаты, которые нам казались незначительными, «фоновыми», а дети много говорили о них – о том, какие позитивные эмоции они испытывают на занятиях в фонде. Нам было важно, что дети получают поддержку от сверстников, от специалистов и чему-то учатся, а им у нас просто хорошо, у них появляется «свое место». Скорее всего, мы сформулируем в логической модели краткосрочный социальный результат, который будет отражать эти переживания.

ШАГ 8. Обсуждение результатов оценки

К очной встрече команда тщательно готовилась: провели внутреннее совещание и две встречи для проработки сценария с внешним фасилитатором. Родителям отправили приглашения с описанием целей и формата встречи; по ним пришли 11 родителей. Команда считает, что смогла бы привлечь больше участников, если бы не сжатые сроки на подготовку. Родители подтвердили, что видят у детей значительные изменения, и активно включились в проектирование работы клуба, предлагая систематизировать формы и расширить варианты досуговых мероприятий. Фактически, обсуждение историй стало косвенным показателем активности родительского сообщества.

Виктория Доллен, руководитель программы “Клуб приемных семей”: «Для меня этот этап был самым важным. У нас получилось объединить встречу по обсуждению

результатов с дискуссией о том, какие изменения важны в программе в целом, с учетом быстро меняющейся внешней среды. Очень ценным было видеть вовлеченность и заинтересованность родителей, их готовность включаться в ежедневные дела Клуба, предлагать свою помощь и экспертизу».

Встречу с подростками провела психолог фонда, учитывая рекомендации фасилитатора. 9 участников активно включились в работу: сначала они обсуждали и дополняли выводы из историй, а потом сфокусировались на том, как можно разнообразить активности Клуба. Неожиданно много внимания подростки уделили тому, как сделать пространство фонда уютным.

Инструменты:

- [Сценарий](#) и [отчет](#) о встрече с родителями.
- [Сценарий](#) и [отчет](#) о встрече с подростками.

ШАГ 9. Внедрение в практику

В ходе проекта проходила синхронизация между «новой» и «старой» частью команды, а затем – регулярные рабочие встречи. Для обсуждения итогов проекта и интеграции новых инструментов и данных в систему МиО команда запланировала на лето серию встреч.

Специалисты БФ «Арифметика добра» обдумывают, как учесть идеи подростков, как внедрить новые мастер-классы и тренинги, предложенные родителями, а также рассматривают предложения родителей стать ведущими этих мероприятий.

Первую пробу вовлечения подростков в оценку команда считает успешной. Сейчас они решают вопрос, в какой форме выяснение мнения детей будет продолжаться регулярно: будет ли это опросник с закрытыми и открытыми вопросами, или фокус-группы, или что-то еще. Также по итогам сторителлинга доработан опросник для родителей.

В фонде идет работа по созданию внутренней библиотеки инструментов для мониторинга, и туда уже включили сторителлинг. Как будет продолжаться сторителлинг именно в программе «Клуб приемных семей», еще не решено, но есть мысль использовать его для других программ фонда, которые готовятся к верификации для внесения в Реестр доказательных практик. Перспективная идея – провести сторителлинг еще на этапе формулирования социальных результатов, чтобы логическая модель сразу учитывала мнение благополучателей.

ШАГ 10. Работа с редактором

Команда начала работу с редактором, чтобы подготовить истории для возможных публикаций, но поставила ее на паузу, чтобы объединить с другими запланированными мероприятиями.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили 6 сотрудников; из материальных ресурсов они задействовали собственное помещение и купили продукты на кофе-брейки для фасилитационных встреч; для транскрибации историй использовали бесплатный сервис. Однако, чтобы уменьшить трудозатраты на работу с текстом, команда потенциально рассматривает и платные сервисы для транскрибации. Хотелось бы найти больше людей, готовых выступать в роли интервьюера, – это сократило бы временные затраты на согласование с родителями времени интервью.

Анна Барыбина, психолог-методист: «Мы думаем, можно ли привлечь волонтеров к сторителлингу. К нам на практику регулярно приходят студенты, мы видим ресурсы и риски. С одной стороны, нужен волонтер-психолог, готовый реагировать на болезненные темы, с другой стороны, он должен владеть сторителлингом – как минимум повторить наш курс обучения. К тому же у нас установился хороший эмоциональный контакт с благополучателями, поэтому не уверена на 100%, что родители будут общаться с посторонним человеком с таким же энтузиазмом, как с нами».

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ и НКО

Подростки получили первый опыт участия в оценке и развитии программы и уже видят, что их мнение имеет значение для сотрудников программы и фонда в целом. **Родители** сохранили высокую активность в сообществе, несмотря на изменения в составе команды фонда, и в партнерстве со специалистами создали больше ситуаций, в которых могут реализовываться профессионально, как ведущие тренингов или мастер-классов.

Цитата родителя: «Я смогла внести свои пожелания для дальнейшего взаимодействия фонда и нас – родителей и детей; вижу для себя возможность участия в построении процесса деятельности клуба».

Цитата подростка: «Я готова приезжать сюда не 2 раза в месяц, а каждую субботу, если будем играть в «Мафию» или «Уно». Только нужно, чтобы кто-то с нами играл».

У команды БФ «Арифметика добра» получилось достичь всех поставленных целей: увидеть социальные результаты глазами благополучателей, повысить доказательность практики и апробировать процесс участия детей. Опыт описания практики в доказательном ключе помогал разрабатывать дизайн и анализировать результаты, а ценность хорошего контакта с родителями поддерживала убежденность, что их надо вовлекать в сторителлинг.

Некоторые выводы

1. При сборе данных с помощью сторителлинга важно четко распределить функции между членами команды, например, чтобы кто-то взял на себя роль координатора проекта в целом, кто-то согласовывал возможности для встреч благополучателей и интервьюеров, кто-то занимался транскрибацией.
2. Важно заранее выбирать и осваивать инструменты на базе искусственного интеллекта для транскрибации, в том числе платные варианты.
3. Чтобы избегать искажений, привлекать к транскрибации историй сотрудника или волонтера, незнакомого с респондентами. Для анализа данных, наоборот, нужен специалист, знакомый со спецификой программы.
4. Уделить больше времени подготовке и организации фасилитационных встреч с благополучателями, чтобы у них было время принять решение об участии.
5. Планировать отдельное время (этап проекта) на интеграцию результатов сторителлинга в систему МиО и в практику организации.

Продукты проекта:

- [Дизайн](#) оценки.
- [Сценарий](#) встречи с родителями.
- [Сценарий](#) встречи с подростками.

- [Информированное согласие](#) на участие в сторителлинге.