

# Как НКО встретила с трудностями в сборе историй, но увидела в них потенциал для развития собственных компетенций



## АНО Ресурсный центр «Вера. Надежда. Любовь»

Основано в 2017 г., Москва

 [centervnl.ru](http://centervnl.ru)

### Миссия

Содействовать тому, чтобы у человека с ментальными ограничениями было как можно меньше социальных ограничений.

Программа в 2023 г.

7

сотрудников

373

благополучателя

2,75 млн

рублей — годовой бюджет программы

## Программы «Обычное дело: адаптированные мастерские» и «Абсолютное вовлечение» (с 2022)

### Целевая группа

Подростки и молодые взрослые с ментальными особенностями (программа «Обычное дело: адаптированные мастерские»); воспитывающие их родители (программа «Абсолютное вовлечение»).

### Деятельность

Молодые взрослые работают в адаптационных мастерских (типография, деревообработка, клининг и др.) и участвуют в тренингах социально-коммуникативных навыков; для родителей проводятся мероприятия для сплочения сообщества; консультации по возможным жизненным перспективам ребенка и практикумы по развитию его самостоятельности.

## Ключевые социальные результаты программы

У **молодых взрослых** развиваются профессиональные навыки, а также организационные и коммуникативные навыки, связанные с трудовой деятельностью, благодаря чему их уровень развития повышается до максимально возможной самостоятельности; у **родителей** повышается ресурсность и расширяются возможности поддерживающей среды.



### Система МиО на момент начала проекта

Специалисты проводят ежегодные функциональные пробы, а также мониторинг трудовых и мягких навыков, по итогам которых молодые взрослые могут переходить на следующую, более сложную и ответственную ступень занятости (в ноябре 2023 г. это удалось шестерым из 30), а также ежегодно собирают обратную связь от молодых взрослых и родителей об их опыте участия в программе. Использовались даже элементы сторителлинга для оценки потребностей: на входе в проект специалисты проводили интервью с родителями об их типичном дне с ребенком.

### Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Для молодых взрослых в мастерских были выстроены процессы, позволяющие им принимать решения в повседневной работе, например, планерки. А родители участвовали во встречах сообщества, в том числе в стратегических сессиях по его развитию.

### Цель участия в проекте

Команда АНО «Вера. Надежда. Любовь» рассматривала проект по сторителлингу как еще один шаг по включению благополучателей в процесс проектирования услуг: услышать от них рекомендации по улучшению работы адаптационных мастерских.

## 1 шаг **Оценочные вопросы и выборка**

Совместно с куратором команда проекта спроектировала первоначальный дизайн оценки. Для молодых взрослых и их родителей сформулировали разные оценочные вопросы, чтобы учесть особенности опыта каждой группы. **Про молодых взрослых их интересовало, насколько у них сформирована внутренняя позиция «я работник», а про родителей – насколько им был понятен пройденный путь включения в сообщество.**

Для сторителлинга была сформирована неслучайная выборка: 10 молодых людей, владеющих речью (это было основным критерием), имеющих родителей (не из числа детей-сирот), которые ходили в адаптационные мастерские не менее 3 месяцев на момент начала проекта, и 10 их родителей, которые тоже являются прямыми благополучателями в программе «Абсолютное вовлечение».



### Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)



**Татьяна Арчакова**

куратор



Команда сформулировала сразу несколько оценочных вопросов. С одной стороны, это создавало риск расфокусировки, а с другой – отвечало пилотному характеру проекта. Мы долго обсуждали, как формировать выборку. Сначала команда была готова вовлечь ребят, которые ограничены в использовании речи. С этой группой благополучателей они общаются

с помощью визуальных опор (карточек). Была даже гипотеза, что набор карточек после апробации сможет стать одним из продуктов, которые выпускает типография АНО «Вера. Надежда. Любовь». Но в итоге мы решили ограничить круг рассказчиков теми, кто относительно свободно владеет речью, чтобы попробовать классический сторителлинг



## 2 шаг **Разработка инструментария для сбора историй**

Гайд для родителей было составить легко, потому что команда проекта часто общается с родительским сообществом. Учитывая интеллектуальные ограничения молодых взрослых, команда уделила много внимания проработке гайда для них, снабдив его простыми уточняющими вопросами. На практике оказалось, что эти вопросы быстро превращали

беседу в интервью. Но эта трудность стала и незапланированным результатом: теперь у организации есть апробированный инструмент – структурированное интервью об услугах. Проводилось пилотирование гайда, но оно не выявило данную трудность по нескольким причинам. Во-первых, при пилотировании в сборе историй принимал участие более опытный специалист центра, во-вторых, на момент пилотирования команда не до конца понимала образ результата, в-третьих, внешний аналитик проекта дал обратную связь о том, что в материале достаточно информации для анализа.



## Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей и подростков/молодых взрослых](#)

### 3 шаг

## Рекрутинг участников

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



**Елизавета Романова**  
директор



Приглашение участников было индивидуальным и самым приятным моментом, без каких-либо трудностей. Ребят мы приглашали лично, а родителей – в чате. Формат заинтересовал родителей и ребят своей новизной. Иногда мы просим рассказать истории для разрешения конфликта, спрашивая: что произошло? что ты сделал? на кого это повлияло? Но возможность поговорить со специалистами не за работой, а наедине, именно «о своем» и «о хорошем», оказалась для наших благополучателей очень привлекательной



## Инструменты

↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге](#)

## 4 шаг Сбор историй

Успешно прошел сбор историй у родителей – его провел опытный сотрудник центра. Родители рассказывали обо всех своих болях и надеждах; многие говорили, что почувствовали «терапевтический эффект» от самой беседы. Сбор историй у молодых взрослых проходил очно; им занимались сотрудники организации, наставники двух мастерских, выразивших желание принять участие в проекте и посмотревшие в записи его вебинары и тренинги. У респондентов не всегда получалось рассказать развернутую историю, приходилось задавать им много опорных вопросов из гайда.



**Елизавета Романова**  
директор



Наши ребята неплохо владеют речью, на интересные темы они могут не просто рассказать историю, но и присочинить ярких подробностей. Но разговор про услуги организации недостаточно вдохновил их. Сейчас мы видим, что в идеале задачей интервьюера было удерживать цель, но не ограничиваться

гайдом; максимально идти за ребенком в сторону его интересов, в ассоциации и образы. Ребенок упоминает персонажа из мультфильма? Обсудите его! Именно благодаря проекту мы в команде смогли объективно оценить свои компетенции как интервьюеров и наметить зоны роста



**Всего собрали 11 интервью у молодых взрослых и 12 – у родителей.**

## 5 шаг Транскрибация истории

Для транскрибации команда освоила сервис [Whisper](#). Он не самый простой, потому что требует запуска через среду Google Colab, но дает хороший результат для бесплатного сервиса. В основном транскрибацией занималась директор АНО; обработка одного интервью занимала примерно 3,5 часа. Этот опыт показал возможности автоматизации, и в АНО «Вера. Надежда. Любовь» готовы в будущем использовать искусственный интеллект и для анализа смысловых единиц в текстах.

Уже в процессе транскрибации команда увидела, что можно изменить в работе с конкретными случаями, например, как помочь тому, кто пренебрегает гигиеной, или чем «зажечь» подростка, который называет неинтересными все активности в мастерской.

## 6 шаг Верификация текстов историй

В связи с тем, что у большинства молодых взрослых есть трудности с навыком чтения, а также большой загрузкой специалистов транскрибацией в ограниченные сроки, для верификации историй было решено привлечь родителей: оба транскрипта с просьбой проверить свои тексты и прочесть их с детьми отправлялись семьям (судя по историям, многие родители учитывают мнение детей в повседневной жизни). Родители быстро откликнулись, они либо все одобряли, либо просили внести небольшие технические правки, подтверждая, что молодой взрослый также выражает согласие с материалом. Сейчас аудиозаписи и транскрибированные тексты хранятся на рабочем компьютере руководителя организации.

## 7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Результат анализа данных не полностью соответствовал ожиданиям команды: если из каждой индивидуальной истории им удалось взять идеи для работы с ее героем, то закодированные и обобщенные смыслы не открыли чего-то неожиданного. Родители говорили о том, что им нравится то, что происходит в организации, а их рекомендации заключались в усилении имеющихся сильных сторон: делать все то же самое чаще или интенсивнее.

Анализ имел ограничения: гайд интервью не содержал вопросов, которые прямо касались программы «Абсолютное вовлечение», а в рамках интервью родители и молодые взрослые упоминали о социальном результате от участия в различных программах ресурсного центра. Точнее будет считать, что он описывает общий социальный эффект от деятельности ресурсного центра.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
<p>Что наиболее важно и ценно для молодых людей в связи с работой нашей программы?</p> <p>С чем связаны предпочтения молодых людей в отношении активностей программы?</p> <p>В какой степени у молодых людей развита внутренняя позиция «я работник»?</p>	<p>Молодые взрослые воспринимают центр как «свое место» благодаря дружеской атмосфере, хорошие отношения с другими участниками программы и специалистами (педагогами). Ресурсный центр дает молодым взрослым реализовать себя в трудовой сфере и почувствовать себя работником. Основные их предложения связаны с приобретением нового интересного им оборудования для мастерских.</p>
<p>Что наиболее важно и ценно для родителей в нашей программе?</p> <p>Насколько родителям понятен пройденный путь включения в сообщество / в нашу событийность? Какие есть сложности?</p>	<p>Родители видят изменения в уровне самостоятельности своих детей и часто сравнивают их до и после начала посещения центра. Главной проблемой они считают дорогу в центр – не все ребята справляются с ней без сопровождения.</p> <p>Часть родителей готова больше вовлекаться в деятельность центра, как волонтеры или партнеры.</p>

## 8 шаг Обсуждение результатов оценки

Обе фасилитационные встречи проводили внешние фасилитаторы, которые разработали и согласовали с командой сценарий встречи. Из них команда проекта взяла новые идеи для своих стратсессий.

Задачей встречи для молодых взрослых было поделиться результатами проекта «Больше историй» со всеми участниками мастерских. На нее пригласили всех желающих, а не только рассказчиков, – пришли 23 человека. Встреча проходила в игровом формате: участники угадывали автора цитаты, подбирали ассоциативные картинки к историям. Команда проекта не предполагает, что ребята восприняли это как «верификацию выводов», но задачи вывести их на такой уровень рефлексии и не было, достаточно было их участия в процессе.

Встреча для родителей была направлена на верификацию результатов анализа и укрепление атмосферы сотрудничества в родительском сообществе. На нее пришло немного участников – всего 4 родителя, хотя подтвердили участие 8 человек, и 2 специалиста. Родителей пригласили в родительском информационном чате с просьбой подтвердить возможность участия.

Они подтвердили выводы из историй и подчеркнули разнообразие того, какие навыки их дети переносят из мастерских домой. Некоторым родителям не хватает информации «как дела на работе» – у детей увеличивается самостоятельность и появляется «своя жизнь», о которой они мало рассказывают.



## Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)



## 9 шаг Внедрение в практику

Команда обсуждала ход проекта и его итоги на регулярных еженедельных рабочих встречах. После окончания проекта АНО «Вера. Надежда. Любовь» продолжит использовать:

- Расширенное входное интервью, в котором родители рассказывают про свой типичный

день с ребенком и бытовые трудности – это усилит возможности родителей влиять на дизайн услуг программы с самого начала сотрудничества.

- Сбор историй 1 раз в год, чтобы отслеживать динамику социальных результатов в жизни благополучателей – для этого потребуется привлечь внешних экспертов для анализа данных.

При этом команда пока не готова продолжать проект по сторителлингу в текущем формате, потому что он требует больших трудозатрат. Для ответов на оценочные вопросы, требующие конкретных управленческих решений, будут использовать структурированное интервью об услугах.

## 10 шаг Работа с редактором

В АНО есть коммуникационная стратегия, в которой стоит задача рассказывать про жизнь особых молодых людей обществу, особенно потенциальным работодателям. Поэтому команда включилась в работу с журналистом, чтобы описать истории для социальных сетей. Истории молодых взрослых очень лаконичные, но их сделали увлекательными, устроив «переключку» прямой речи ребенка и родителя. SMM-специалист АНО научился многим приемам от редактора проекта.

## Задействованные ресурсы

В команду проекта входили четыре сотрудника: руководитель организации, методист организации, два наставника мастерских; из материальных ресурсов им понадобились помещение для очных интервью и фасилитационных встреч и продукты для чаепития.

Уменьшить трудозатраты можно было в часах работы: заранее запланировать активности по проекту и встроить их в общее расписание, например, совместить обсуждение историй с плановыми стратегическими сессиями для родительского сообщества. Команда планирует следить за развитием ИИ-инструментария, чтобы максимально использовать его для обработки данных МиО.

## Результат для благополучателей, НКО и степень достижения цели проекта

**Молодых взрослых** увлекло рассказывание и обсуждение историй, они получили новый опыт осмысления того, что происходит в их жизни и с другими ребятами в мастерских. Это имело развивающий эффект. **Родителям** было ценно узнать, что увлекает их детей, не прибегая к прямым настойчивым расспросам. **НКО** получила новый инструментарий, который встраивает в систему мониторинга и оценки.





Услышала мнения других родителей, и они совпадают с моими. Ресурсный центр должен быть, развиваться, расширяться

**Родитель**



«Я влился в коллектив и привык», «Первое – дисциплина, следование правилам. Третье, само собой, – не опаздывать», «Тут они меня как за свою приняли»

**Молодые взрослые**



Елизавета Романова считает, что команда получила новый опыт и компетенции, расширила оценочный инструментарий, но конкретную цель – увидеть направления для развития мастерских – не достигла. Либо программа уже полностью соответствует потребностям благополучателей, либо не удалось подсветить возможности для развития программы с помощью сторителлинга.

## Некоторые выводы

1. Важно пилотировать гайды для сторителлинга, чтобы убедиться, что они помогают рассказать развернутую историю, а также чтобы лучше понять, какие компетенции требуются от интервьюера.
2. Если важно подсветить «зоны роста» проекта, нужно найти способ явно спрашивать о них в контексте историй о личном опыте родителей и их детей.
3. Развивать компетенции в анализе данных можно и нужно с точки зрения того, как разрабатывать техническое задание и обсуждать процесс анализа с внешним аналитиком.
4. Нужно учитывать, что в целом вовлеченные родители могут не прийти на конкретную встречу для обсуждения историй; важно объяснить, какую пользу они могут получить от встречи и какой вклад могут сделать.



### Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с молодыми взрослыми](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для родителей и подростков / молодых взрослых](#)