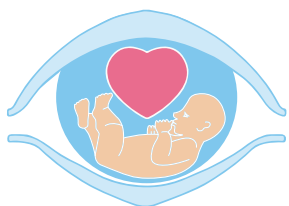


Как бережно подойти к организации родительского фандрайзинга в кризисной ситуации и поддерживать у родителей вовлеченность в сообщество, когда кризис миновал

Фандрайзинг

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ПРОВИДЕНИЕ

Благотворительный фонд «Провидение»

с 2018 года

fond-providenie.ru

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Помощь слабовидящим и рожденным раньше срока детям

МИССИЯ

Спасение зрения детей, улучшение качества жизни детей с тяжелыми заболеваниями и поддержка их семей

ПРОГРАММА

Служба адресной помощи
(с 2018 г.)

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Слабовидящие и рожденные раньше срока, дети с тяжелыми нарушениями

НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Исправление косоглазия, спасение и лечение зрения, комплексная реабилитация для детей с тяжелыми нарушениями, а также с нарушениями по слуху и речи

ТИП УСЛУГ

Информационная поддержка, психологические консультации и предоставление адресной помощи

2

Сотрудника
в программе

150

Благополучателей
в программе

20 млн. р

Годовой бюджет
программы

Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщества практически не было: после завершения реабилитации и лечения детей родители переставали поддерживать связь с фондом и уже не откликались на просьбы сотрудников фонда. Те, кто были на сопровождении, иногда озвучивали в чате запросы, например, на психологическую помощь, но почему-то неохотно участвовали в активностях, проводившихся по их запросам.



Виктория Рыжкова

РУКОВОДИТЕЛЬ СЛУЖБЫ АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ

Мы заметили, что, получив адресную помощь от фонда, родитель больше не хочет с нами общаться, даже если лечение ребенка не закончено и помощь фонда ему еще понадобится. Было обидно и непонятно: что мы делаем не так? Почему с нами не хотят поддерживать долгосрочные отношения?



С момента основания фонда все сборы были срочными и включали в себя родительский фандрайзинг, чтобы собрать нужную сумму как можно быстрее — ведь при ретинопатии недоношенных (патологических изменениях в сосудах сетчатки глаза) у врачей есть только 72 часа с момента установления диагноза, чтобы сохранить ребенку зрение. Сейчас основное лечение вошло в ОМС, а фонд занимается сборами на долгосрочные задачи. Роль родительского фандрайзинга перестала быть очевидной.



Ирина Святченкова

ФАНДРАЙЗЕР

Родители крайне растеряны после преждевременных родов, далеко не все готовы публично говорить об этой ситуации, тем более – просить денег. А потом, когда с ребенком все хорошо, хотят поскорее про все забыть. Поэтому мы решили: чтобы подступиться к родительскому фандрайзингу и создать «долгоиграющее» сообщество, надо научиться доносить важность совместной работы по сбору, услышать родителя и помочь ему.



Ключевые активности по развитию сообщества

Функции комьюнити-менеджера Виктория и Ирина разделили между собой. Они разработали бережную, но четкую и убедительную аргументацию, почему семье необходимо подключиться к срочному сбору и давать ссылки на него в личных соцсетях. Сотрудники фонда рассказывают о ценности партнерства и о том, что фонд

построен на фандрайзинге, объясняют механику сбора и разделение функций между фондом и семьей. Есть памятка, которая служит «шпаргалкой» и единым «справочником» для всех сотрудников.

Нам стало легче объяснять установленные правила работы фонда и процесс организации сбора. Если родитель не готов выполнять эти условия, то мы стараемся объективно оценить свои силы, прежде чем взять заявку в работу. Кроме того, мы перестали пытаться спасти всех и научились отказывать семьям, чьи причины обращения в фонд не подходят под программы оказываемой помощи.

 **Ирина Святченкова**



МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Создание пространства – сообщества людей, объединенных идеей развития и поддержки друг друга в сложных жизненных ситуациях.

ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

В течение года создать прочные доверительные отношения между командой фонда и родителями для плодотворной совместной работы в оказании помощи тем, кто в ней нуждается.

Сотрудники фонда стали встречаться с родителями в неформальной обстановке. Некоторые мамы начали проявлять инициативу: предлагать связаться с тем или иным экспертом, помогать в развитии соцсетей. Возросла активность в соцсетях: увеличилось количество лайков и комментариев, комментарии стали содержательнее, в них родители благодарят фонд или делятся своими историями. Действуют родительские чаты с информационной поддержкой по нескольким темам. Их модерировать родители-«выпускники» фонда под руководством Виктории.

РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ (С СЕНТЯБРЯ 2022 Г.)

23

благополучателя
выступили в роли
фандрайзеров

8

благополучателей
стали донорами

1,39 млн. р

объем средств, привлеченных
благополучателями-
фандрайзерами

450 тыс. р

объем средств,
предоставленных
благополучателями-донорами

Трудности

Время от времени — сейчас уже реже — родители говорят: «Зачем нам фонд-посредник, если от своего круга общения мы можем собрать деньги на личные карты?». Приходится следить за финансовой дисциплиной и объяснять ценность фонда. Непросто найти золотую середину в общении с родителями. Не хочется быть слишком требовательными, но и замалчивать важные моменты тоже нельзя. Родители должны обладать четкой информацией по тактике ведения сбора: как и где будут собираться средства, как его необходимо продвигать со стороны фонда и родителей, и почему важно делать именно так.

 **Ирина Святченкова**

Для развития и укрепления стойкого родительского сообщества требуется много времени и сил, необходимо быть в теме деятельности фонда и быть социально чувствительным.

Курировать сообщество — контролировать и развивать его — это функция, которую нужно возложить на отдельного человека. Совмещать по схеме «все делают все» — не очень продуктивно. Такая нагрузка — не для волонтера, не для мамы недоношенного ребенка, поэтому нужен еще один сотрудник.

 **Виктория Рыжкова**



Находки и советы

Нам было очень полезно выстроить карту пути клиента (customer journey map), увидеть на этом пути «дыры» и «барьеры». В результате мы обновили заявления и анкеты при приеме в фонд. Будем пользоваться и гайдом интервью — он помогает родителям высказать все, что они не успевают сформулировать в критический момент, пока мы принимаем их на сопровождение и вместе продвигаем их сбор.

 **Ирина Святченкова**

В БФ «Провидение» сотрудничество с родителями начинается динамично и в стрессовой ситуации, поэтому мала вероятность, что долгосрочные отношения возникнут сами собой. Хотя часть проблем очевидна, многие барьеры можно увидеть только глазами благополучателя, что и помогает сделать карта пути клиента.

Мы получили ответ на свой вопрос «Почему сообщество не складывалось?». Секрет в коммуникациях. Мы внедрили в родительском сообществе практики благодарности, уважения, стали рассказывать о ценности и миссии фонда, держать родителей в курсе того, как проходит их сбор, и почувствовали разницу. Родители стали видеть, какие действия предпринимают сотрудники фонда для закрытия сбора — и начали это ценить. Помогли сессии с фасилитатором: на них мы и работали над развитием сообщества, и выговаривались. Сложно признаться постороннему эксперту, что у твоей организации есть проблемы в отношениях с благополучателями. Но когда удалось их обсудить, мы обнаружили, что уже не чувствуем себя загнанными, и готовы стать «координаторами по душевности».

 **Ирина Святченкова**

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

20

родителей вошли в ядро сообщества

1 400

подписчиков в ВК

265

подписчиков Дзен


600

участников
информационных чатов

Поскольку фонд присоединился к проекту позже других участников, стратегическая сессия состоялась в конце года. В ней приняли участие 2 сотрудника и 11 родителей.



Общение с вами очень зарядило нас и помогло увидеть весь внутренний процесс работы. Мы очень хотим вам помогать.

 **Екатерина
Макеева**
УЧАСТНИЦА СООБЩЕСТВА

За период обучения нам удалось сформировать пусть небольшое, но крепкое и отзывчивое сообщество родителей. Когда мы пригласили их принять участие в стратегической сессии, то многие с радостью согласились и посвятили вечер нашей сессии.

 **Виктория
Рыжкова**

На стратсессии мы увидели, что у нас есть вовлеченные родители, у которых много идей по развитию деятельности сообщества. А нам, как представителям фонда, стоит наладить механизм, который позволит воплощать эти идеи.

 **Ирина
Святченкова**

Планы на будущее

- Найти способы сделать родительское сообщество более самостоятельным, независимым от инициативы сотрудников фонда. Для этого хочется продолжить работу с коучем по развитию сообществ.
- Выстроить иерархию сообщества — создать подгруппы по городам, найти в регионах активных родителей, которые смогут курировать местные сообщества, соединяя воедино весь процесс.
- Планируемый объем родительского фандрайзинга на 2023 г.: на срочных сборах объем родительского фандрайзинга — до 50% сбора, на несрочных — до 20%.



Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

[Гайд интервью с родителями,
обращавшимися в БФ «Провидение»](#)

с отчетом о проведенных интервью

[Кейс «Карта пути родителя,
как способ развития фандрайзинга»](#)