ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕНИЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ ЦЕНТРА ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ ДЛЯ МАМ С ДЕТЬМИ «ТЕПЛЫЙ ДОМ»

Центр временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом» – проект программы «Профилактика социального сиротства» БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Он предназначен для женщин с новорожденными детьми, которые из-за отсутствия жилья, работы и поддержки родственников оказались на грани отказа от ребенка или его отобрания из-за опасных условий.

Ценности и цели вовлечения

Среди ценностей проекта, зафиксированных в положении о «Теплом доме», есть ценности, реализация которых невозможна без вовлечения благополучателей:

- Автономия семьи – уважение границ семьи, возможности благополучателей ставить свои цели и задачи (если они не входят в противоречие с благополучием ребенка), выбирать способы решения этих задач.
- Опора на сильные стороны при выстраивании коммуникации с благополучателями и составлении плана, а также их учет при оценке риска для ребенка.
- Ценность коллегиальной работы, диалогичного и прозрачного принятия решений.

Вовлечение позволяет благополучателям принимать решения в работе со случаем и во взаимодействии со специалистами, а также в отношении повседневной жизни в «Теплом доме», то есть работает на индивидуальном и операциональном уровнях. Благодаря вовлечению удается:

- Сделать деятельность проекта максимально открытой для самих благополучателей; предотвращать и разрешать возможные конфликты и недопонимания женщин друг с другом и с сотрудниками.
- Передать благополучателям ответственность за их жизнь и решения, а также необходимые для этого навыки – целеполагание, осознание своих потребностей. По возможности вовлекать и социальное окружение женщин – их родных, друзей.
- Давать опыт контроля над своей жизнью и окружающим

миром, способствующий исцелению от травмы.

- Избегать ситуации, когда решения принимаются за благополучателей, разделять ответственность за выполнение тех или иных задач: самостоятельно разработанные планы выхода из сложной жизненной ситуации женщины реализуют с гораздо большим энтузиазмом.
- Находить новые ресурсы и сильные стороны семьи, замечать свои профессиональные ошибки (объективные промахи или действия, субъективно не подходящие конкретному благополучателю).
- Узнавать у женщин их актуальные потребности, мнения, настроения, мысли – то есть получать обратную связь прямо в процессе работы; обсуждать любые сложности или, наоборот, обозначать хорошие моменты.

Роли благополучателей и форматы вовлечения

Благополучатели как участники микроуправления

Участие в принятии решений позволяет работать с организационными проблемами, а не только психологическими. У нас жила мама с двухлетним сыном, который все время бил остальных детей. Это был постоянный повод для конфликтов. В результате собрания возникло специальное правило для этой мамы – в общем пространстве находиться на расстоянии вытянутой руки от сына. Остальные мамы обсудили свою часть ответственности за безопасность своих детей. Если бы мы начали корректировать поведение ребенка, конфликт затянулся бы.

Елена Андреева, координатор проекта

В «Теплом доме» проходят еженедельные собрания. Их модерирует координатор, а другие сотрудники (психолог и дежурный администратор) и все благополучатели – обязательно участвуют. На собраниях обсуждается все, что касается проживающих в «Теплом доме» как единой группы и жизни проекта в целом; при этом координатор следит, чтобы не поднимались конфиденциальные вопросы и не обсуждались отсутствующие женщины.

Принципы проведения собраний:

- Уважительное отношение ко всем и внимание к каждому. Сохранение конфиденциальности.
- Отсутствие давления и «продавливания» своих идей.

- Учет мнения всех; поддержка активности женщин и предоставление им инициативы; включение всех участниц в собрание (даже если женщина плохо говорит на русском).
- Стабильность: проведение собраний в один и тот же день и в одно и то же время.
- Решения собрания не могут противоречить принципам и базовым правилам «Теплого дома».

Повестка формируется и стихийно, в ходе собрания, и заранее. В течение недели администраторы готовят темы и вопросы, которые нужно обсудить. Все вопросы от проживающих администраторы озвучивают остальным сотрудникам, чтобы они понимали о чем будет речь, и подготовились. Спорные моменты, возникающие в быту, можно ставить «на паузу»: записывать и озвучивать на собрании. Также на собрание выносятся «тлеющие» конфликты: стороны конфликта получают возможность высказаться – не всегда вежливо, но зато явно и в контролируемых условиях – что дает опыт безопасного разрешения конфликта.

Примерная схема собрания:

- Новости, объявления.
- Вопросы, предложения, беспокойства, мнения благополучателей («Как у вас дела?»).
- Обсуждение спорных моментов и поиск приемлемых для всех решений.
- Решение текущих задач (например, составление планов на неделю).
- Фиксация или передача информации. Если на собрании речь шла об изменениях в режиме дня, правилах, дежурствах, то координатор сразу вносит изменения в эти документы, а на следующем собрании раздает или вывешивает их новые версии. Часть договоренностей – устные; дежурный администратор должен передать информацию о них своему сменщику.

«Достаточно хорошее» участие в собрании – это ситуация, когда женщины сами озвучили проблему или смогли о чем-то договориться – сами или с помощью координатора; когда удается решать текущие задачи, снимая часть нагрузки с администраторов.

При этом управляющие органы более высокого уровня – такие как совет центра – отсутству-

ют. Отчасти это связано с тем, что «Теплый дом» – временное пристанище, в котором женщинам важно с пользой для себя прожить несколько месяцев, но которое не нужно «обустраивать» надолго.

Благополучатели как члены междисциплинарной команды в работе над планом выхода из сложной жизненной ситуации

Составление и пересмотр индивидуальных планов выхода из сложной жизненной ситуации происходит на консилиумах с участием благополучателей, работающих с ними специалистов, а по возможности – значимых людей из окружения благополучателей.

Однажды в «Теплом доме» подобрались женщины, которые все вставали рано. По режиму дня завтрак начинался в 9:00, что оказалось неудобно для них. На собрании женщины сдвинули режим дня и следили за тем, чтобы по мере выхода «жаворонков» в самостоятельную жизнь, режим возвращался к предыдущей версии. Так достигается баланс между соблюдением правил и поддержкой благополучателей.

Елена Андреева, координатор проекта

Координатор «Теплого дома» готовится к консилиуму и готовит женщину:

- Формулирует конкретные задачи и цель («Что мы хотим получить в результате консилиума?»).
- Составляет список вопросов, разногласий или проблем, которые возникают в работе с данным случаем.
- Составляет список ресурсов благополучателя и проблемных точек, которые влияют на реализацию плана; при необходимости – обновляет оценку рисков для ребенка и ресурсов семьи.
- Формулирует возможные стратегии решения проблем: как видит их координатор, как – другие специалисты или волонтеры, работающие с семьей; на что надеются сами члены семьи.
- Объясняет женщине смысл и задачи консилиума, организационные вопросы.

Чтобы консилиум прошел с пользой, важно:

- Привлекать нейтрального модератора (например, члена команды, не вовлеченного в работу с обсуждаемым случаем), помогающего удерживать обсуждение в рамках заданной темы, при этом не

игнорируя «посторонние» вопросы, а вынося за рамки консилиума в соответствующие формы работы.

- Идти «перед» благополучателем и «за» ним – сначала мы выстраиваем для него опоры, помогая сориентироваться в ситуации, а в итоге он принимает решение.

- Уважать право благополучателя сказать «нет» на любые предложения, и быть готовым к тому, что он использует это право.

Благополучатели как «компетентные клиенты» специалистов

В работе со специалистами – юристами и психологами – делается акцент на способность благополучателей самостоятельно формулировать запрос и обращаться за помощью. Показателем, отражающим доверие к сотрудникам «Теплого дома» и осознанный запрос на помощь от них является «Доля самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением от всех консультаций / групповых занятий с психологом». Он измеряется с 2017 г. и не опускается ниже 50 %. Иными словами, оказавшись в «Теплом доме», женщины быстро ориентируются, зачем нужен психолог и сами обращаются к этому ресурсу. Опираясь на эту информацию, специалисты принимают решения о возможности предлагать для работы сложные темы, например, насилие в детско-родительских и партнерских отношениях.

Чтобы корректировать свою работу, делая каждую встречу полезной для благополучателей, психолог регулярно задает вопросы, основанные на «Шкалах оценки встречи» , предлагая оценить:

Милованова Е.А., Бочавер А.А., Хломов К.Д., Павловский А.И., Сковычева О.А., Богомолов В.А., Дмитриевский П.В. *Шкала оценки результата (ORS): предварительные результаты адаптации русскоязычной версии инструмента для получения обратной связи от клиентов в психологическом консультировании // Консультативная психология и психотерапия.* 2013. 21(3). С. 179–189.

1. Качество отношений с психологом (насколько женщина чувствовала себя принятой, понятой и в безопасности).
2. Согласованность целей и задач (удалось ли поработать с тем, что женщина считает приоритетной или «горящей» темой).
3. Использование подходящих форм и методов работы (было ли комфортно поговорить или хотелось порисовать или подвигаться; удалось ли выбрать удачное время для встречи).
4. «Уверенное сотрудничество» (общая оценка происходившего во время встречи с психологом).

«Шкалы оценки встречи» не являются частью системы сбора обратной связи о проекте. Они «встроены» в каждую консультацию психолога и позволяют специалисту корректировать свой тактику работы, подстраиваясь под конкретного благополучателя. Большой массив исследований показывает, что эта подстройка позволяет улучшать результаты консультирования и предотвращает ситуации уклонения или преждевременного отказа от работы с психологом.

Сложности

- Индивидуальные особенности клиенток – психологическое состояние, состояние здоровья, жизненный опыт, статус в коллективе – влияют на способность формулировать или публично высказывать свое мнение. В этом смысле обеспечить полное равенство невозможно, да и не нужно. Учитывая эту сложность, координатор на собраниях лично обращается к молчащим участницам, уточняя, со всем ли они согласны, все ли понятно, есть ли что добавить.

- Поскольку около половины женщин в «Теплом доме» – мигрантки из стран ближнего зарубежья, сложности возникают из-за языкового барьера. Иногда обсуждать с женщинами индивидуальные планы выхода из трудной жизненной ситуации помогает переводчик, но он не может присутствовать на всех собраниях

Планы по развитию практики вовлечения благополучателей

- Активнее внедрять в практику сбор формализованной обратной связи перед выходом в самостоятельную жизнь – гайд интервью уже разработан. Добавить в гайд вопросы об опыте участия в собраниях, чтобы понять, выделяют ли сами благополучатели вовлечение в принятие решений из других моментов жизни «Теплого дома» и замечают ли влияние этого опыта на свою жизнь.

Интервью после выхода из центра временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом» Презентация Е. Андреевой «Опыт вовлечения благополучателей в деятельность центра временного пребывания «Теплый дом»

- Внедрить оценку с участием благополучателей, в ходе которой женщины смогут сформулировать свои представления о «безопасности» и «безопасной среде», а также оценить, насколько обстановка в «Теплом доме» кажется им безопасной.