



Общественный комитет «Колыбель» существует с 2002 года. Деятельность организации строится вокруг беременной женщины в трудной жизненной ситуации на грани выбора – рожать или не рожать. Задача организации – поддержать ее в разре-

шении проблем, которые препятствуют рождению ребенка. «Колыбель» обеспечивает юридическую помощь, психологическое сопровождение, обучает уходу за новорожденными, оказывает гуманитарную помощь – ежемесячно выдает продуктовые

наборы, оплачивает жизненно важные лекарства. Кроме того, «Колыбель» открыла приют для женщин, которым некуда пойти с новорожденным, и две ясельные группы. За все время работы организации у нее было более 2000 благополучателей.

КОММУНИКАЦИИ С БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ

Работа начинается с консультирования в женских консультациях, где работают психологи «Колыбели». Женщины, готовые сохранить ребенка при условии получения поддержки, получают направление в «Колыбель» и начинают получать необходимые им услуги до тех пор, пока не разрешатся их проблемы, либо пока ребенку не исполнится год (а в каких-то случаях – полтора года). Системной работы по мониторингу подопечных после того, как они получили поддержку, не ведется, но, если женщина возвращается за поддержкой, она ее снова получает.

Способы получения обратной связи – заявления подопечных, их анкеты, журналы предложений, однако основные каналы для получения ценной и качественной обратной связи – неформальное общение. Ежемесячно подопечные приходят в организацию за продуктовым набором, и в этот день сотрудники организации беседуют с ними, чтобы узнать их ситуацию. Такой формат хорошо работает с этой уязвимой категорией, потому что они могут поделиться проблемами только в доверительной обстановке. Беседы проходят и во время благотворительных и других

акций, которые проводит «Колыбель» в течение года. Женщины, которые «выпускаются» из программы, заполняют журнал отзывов, где могут написать о себе и о том, что с ними произошло за этот год.

Когда женщина попадает в приют, для нее составляется индивидуальная программа (в ближайшие две недели оформить паспорт, регистрацию, детские пособия и т.п.) Программа помогает понять, насколько женщина включается в решение собственных проблем, и в случае чего – корректировать программу и услуги для нее.

УЧЕТ МНЕНИЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Сейчас в «Колыбели» есть практически все службы и услуги, в которых нуждаются женщины в трудной жизненной ситуации – беременные или с ма-

ленькими детьми. Услуги появляются по их запросу, и в 2019 г. планируется ввести услуги по профессиональной подготовке и созданию рабочих мест

для женщин, которых сейчас нет. Кроме того, недавно организация приняла решение увеличить расходы на продуктовый набор для беременных женщин,



чтобы обеспечить им достойное качество жизни.

ПОЛЬЗА ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОТ ВОВЛЕЧЕНИЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

В организации подопечных делят на две категории: тех, кто готов быть только реципиентами помощи (их большинство), и тех, кто со временем становится помощниками организации – волонтерами и даже сотрудниками. Например, одна из бывших подопечных, работает в организации, и есть те, кто готов участвовать в акциях «Колыбели» как волонтеры или оказывать бесплатно услуги нынешним подопечным – например, бывшие подопечные участвовали в акции «Выходной для мамы».

Истории благополучателей используются в коммуникациях организации. На сайте есть видеоистории подопечных женщин, сейчас готовится к изданию сборник «Колыбельные истории»

Организация при сборе обратной связи во многом опирается на неформальное общение с благополучателями. Полученная информация используется для совершенствования программ, а также для публичного представления организации.

ТРУДНОСТИ

Есть технические трудности, усложняющие коммуникации – при отсутствии инструментов, оптимизирующих рассылки, приходится обзванивать благополучателей, что довольно трудоемко.

Другая важная проблема связана с возможными злоупотреблениями полученной поддержкой. Подопечные могут преувеличивать свои проблемы, искажать факты, чтобы получать больше помощи. В документах, которые оформляются в самом начале, есть пункт о том, что благополучатели не возражают против проверки реальных жизненных условий, обозначенных в заявлениях и анкетах. И хотя у организации нет ресурсов, чтобы обеспечить такую проверку, помогает «сарафанное радио»: в маленьком городе все быстро становится известно. Если подтверждается факт, что женщина приторговывает выданными ей вещами, ее исключают из числа подопечных.

Есть определенные трудности с самоорганизацией благополучателей. В рамках организации возникла ассоциация многодетных семей (350 членов), но пока в ней не хватает самоорганизации. Эта проблема осознается: в организации собирается информация о том, какой вклад может внести тот или иной член ассоциации (водить детей в походы, проводить мастер-классы и пр.). Но активное сообщество пока не сформировано, и нужно предпринимать усилия, чтобы мотивировать новых лидеров.