



**Москва –
добрый город**

**ФОНД
ТИМЧЕНКО**

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО

Рабочая встреча тематической группы «Замещающие семьи»

7 июля, 2020 год



*Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy*

Ключевые идеи прошлого семинара

Задача - вовлечь коллег в диалог на тему вовлечения благополучателей в деятельность организации. А также начать разбираться в вопросе - для чего полезно вовлечение благополучателя и каким образом, возможно, вовлечение уже происходит в организациях.

На семинаре исследовались риски, барьеры, потребности, зона ближайшего развития организаций в аспекте вовлечения.

Выделились основные факторы, влияющие на эффективность вовлечения замещающей семьи в деятельность организации:

- Инициатива в обращении в организацию самого приемного родителя делает его позицию более активной и ответственной;
- Совместная деятельность (в т.ч. подготовка мероприятий), позволяет повлиять на качество позиции благополучателя, которая может измениться от потребительской к активной и партнерской, как результат совместности.

Практические результаты вовлечения для организаций и благополучателей:

Для организации

- Оказание помощи, которая действительно востребована клиентом
- Расширение границ работы специалистов
- Возможность отслеживать динамику и эффективность своей работы (за счет длительной истории отношений)
- Финансовая поддержка от выпускников проекта

Для благополучателей:

- Эффективная помощь (специалисты имеют возможность регулировать свою деятельность, опираясь на потребности благополучателей)
- Формируется сообщество из благополучателей вокруг организации, в результате чего семьи оказывают друг другу взаимопомощь и поддержку, и перенимают опыт.

Вопросы на обсуждение в мини-группах

Инструменты обратной связи:

- Насколько подобные стандарты и инструменты (самооценки) востребованы организациями?
- Есть ли у организаций инструменты обратной связи для работы с семьей?
- Каких конкретно инструментов обратной связи не хватает? (по конкретным темам)

Рамка вовлечения:

- Какие из обозначенных в рамке, элементы вовлечения наиболее проработаны (проявлены) в вашей организации?
- Где в вашей организации (на каком уровне) чаще всего происходит вовлечение благополучателей? (индивидуальный, уровень сообщества, операциональный, стратегический, мониторинг и оценка)
- Согласны ли вы с тем, что главной целью вовлечения является совершенствование услуг (деятельности)?

Взаимодействие гос.учреждений и НКО:

- Есть ли опыт среди участников по взаимодействию с НКО и ГУ? (в т.ч. с органами власти)
- Что способствует эффективному сотрудничеству НКО и ГУ? (факторы успеха)
- Что препятствует?

Развитие сообщества:

- Возможно ли без поддержки организации/ответственных специалистов? Например, когда родитель-лидер стоит у "руля"?
- Критерии сообщества - как понять, что сообщество создано? (и что оно развивается?)
- Что сложнее всего для организации, когда идет речь о развитии сообществ родителей?
- Какие есть лайфхаки для успешного развития сообществ приемных родителей?

- **ПРИНЦИПЫ.** Осмысленное и доступное вовлечение начинается с приверженности общим принципам и ценностям организации.
- **ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ (ЦЕЛЬ).** Основная цель – совершенствование услуг (социальных преобразований). Цель должна одинаково пониматься всеми участниками и отражать возможности и границы изменений. У каждого должна быть понятная РОЛЬ в достижении цели.
- **ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ.** Клиентов нужно вовлекать на всех уровнях, на которых для них есть ЦЕЛЬ. Мнения прямых и косвенных благополучателей должно учитываться отдельно. Нужно продумать варианты РОЛЕЙ благополучателей, вовлеченных в работу организации (консультант, амбассадор, «дружественный критик» и др.).
- **ПРОЦЕСС** включает в себя:
 - деятельность по вовлечению (прозрачные критерии участия в разных активностях, формат этих активностей...),
 - коммуникацию (понятный язык, донесение решений до всех благополучателей...),
 - поддержку и подготовку (навыки для успешного вовлечения),
 - организационные вопросы (например, компенсация за проезд и др.)
- **ВЛИЯНИЕ.** Вовлечение должно приводить к совершенствованию услуг и повышению благополучия клиентов и специалистов, а также приводить к позитивным личностным изменениям у участников (например, развитию каких-либо навыков, уверенности и др.).

Мониторинг и оценка влияния вовлечения

Вопросы	Уровень результатов
<p>1. Каковы ожидаемые результаты вовлечения? <i>Любые подходы к оценке ВЛИЯНИЯ вовлечения должны учитывать его ЦЕЛЬ.</i></p>	
<p>2. Каковы фактические изменения, которые произошли в проекте, услуге или организации в целом благодаря вовлечению? <i>(Мониторинг в процессе или оценка в финале)</i></p>	Непосредственные результаты
<p>3. Как благополучатели ощущали себя в процессе вовлечения? <i>(Опросник или интервью в конце проекта)</i></p>	
<p>4. К каким изменениям (социальным результатам) проекта / оказания услуги привело вовлечение благополучателей? Что произошло именно благодаря вовлеченности благополучателей? <i>(Мониторинг в процессе или оценка в финале)</i></p>	Социальные результаты
<p>5. К каким незапланированным (выходящим за пределы целей и задач проекта или услуги) результатам привело вовлечение благополучателей? Например, стали ли сотрудники организации или социальное окружение благополучателей по-новому относиться к их проблемам или лучше понимать их представления о благополучии и др.</p>	

Уровень вовлечения	Вклад вовлечения в достижение социальных результатов
Индивидуальный (работа со случаем: план и его реализация)	Повышение самооценки; удовлетворенности услугами; более полное достижение других социальных результатов за счет согласия с целями и задачами работы, возможности выбора и контроля со стороны благополучателей
Уровень местного сообщества	Потенциальная возможность получения поддержки «равный равному», развития жизнестойкости, рост социального капитала, развития сообществ.
Операциональный уровень (оказание социальных услуг)	Повышение качества услуг; повышение качества жизни благополучателей (например, за счет снижения недобровольных или субъективно неподходящих для них видов помощи); улучшение отношений со специалистами.
Стратегический уровень (планирование и руководство в сфере социальных услуг)	Потенциальная возможность для улучшения / упрощения коммуникаций и повышения доступности услуг для благополучателей. Влияние на процесс принятия решений и на отношение специалистов к благополучателям. Участие благополучателей в формулировании результатов работы проекта / услуги позитивно влияет на предыдущие уровни.