

ЧТО ТАКОЕ ВОВЛЕЧЕНИЕ
БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И ПОЧЕМУ ОНО
ВАЖНО?

ПРИНЦИПЫ, ЦЕЛИ И ОЖИДАЕМОЕ ВЛИЯНИЕ
ВОВЛЕЧЕНИЯ

На каких принципах и ценностях основывается
вовлечение?

Каких результатов мы ждем от вовлечения?

РОЛИ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И ФОРМАТЫ
ВОВЛЕЧЕНИЯ

Индивидуальный уровень

Операциональный уровень

Стратегический уровень

Уровень сообщества

БАРЬЕРЫ И РИСКИ В ПРОЦЕССЕ
ВОВЛЕЧЕНИЯ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ

КЕЙСЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

ПОЛЕЗНЫЕ МАТЕРИАЛЫ



своей оценки
между сфере мы социальных
услуги работу более помощи проблемы
опыт решения чтобы СООБЩЕСТВА вовлечению
pdf позиции семей со уровне ru https например Разные НКО
развития благополучателя может семьи родителей ВАЖНО людей
проекта нужна могут Родители связь
себя участия услуг ВОВЛЕЧЕНИЯ они если надо
БФ обратной

БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

специалистами
процесс ситуации
приемных можно детей всех ИХ ВОВЛЕЧЕНИЕ он результатов
других связи специалистов организаций
детьми благополучатели ее base быть ребенка организацией
помощи ОВЗ так том также участие ВЛИЯНИЕ
поддержки жизни этом УРОВЕНЬ РОЛИ
methody-sbora-obratnoy-svyazi решений
разных возможности люди

организации

Вовлечение благополучателей – это создание для них целого спектра возможностей влиять на содержание и процесс оказания им социальных услуг, которое положительно влияет на работу организации и на жизнь самих благополучателей.

Факторы, влияющие на специфику форматов и инструментов вовлечения:

1. Характеристики целевых групп благополучателей
2. Дизайн и содержание услуг, проектов или программ
3. Типы организаций – родительские организации, другие СО НКО и государственные учреждения

Уникальное и общее в вовлечении:

- В каждой организации – свой **уникальный профиль** вовлечения
- Есть **общие элементы вовлечения, которые помогают достичь успеха** (процессы сбора обратной связи от благополучателей)

ВЫВОДЫ: Вовлечение на разных уровнях

- **Индивидуальный уровень:** благополучатель вовлекается в работу по выходу из собственной трудной жизненной ситуации («Помогите нам помочь вам»).

Российские организации социальной сферы преимущественно вовлекают благополучателей на этом уровне – в процесс оказания помощи, в принятие решений относительно собственных маршрутов поддержки.

- **Операциональный уровень:** участие в текущей деятельности организации, в оказании социальных услуг.
- **Стратегический уровень:** участие в планировании или оценке деятельности и в руководстве организацией.
- **Уровень сообщества:** помощь другим людям, оказавшимся в такой же ситуации, и/или партнерство в местном сообществе.

Вовлечение на уровне управления организацией или реализации деятельности пока возникает как отдельные «точки роста» (исключение – родительские организации).

Кейсы

Приемные семьи

- Программа «Клуб приемных семей» БФ «Арифметика добра»

Семьи, воспитывающие детей с ОВЗ

- БФ «Даунсайд Ап»
- БФ «Гольфстрим»

Люди / семьи в трудной жизненной ситуации

- Центр «Вверх»
- Центр временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом» БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

Полезные материалы

Инструменты для вовлечения благополучателей, которые были получены от участников проекта или переведены:

base.socialvalue.ru



ЦЕЛИ И ЦЕННОСТИ ВОВЛЕЧЕНИЯ

- Обсуждать с благополучателями ценности организации, чтобы они смогли сформулировать свое отношение: Разделяют ли они эти ценности? Что вызывает сомнения?
- Договариваться о целях вовлечения с родителями и друг с другом. Что это дает сотрудникам? Что – благополучателям?
- Опирайтесь на мнение благополучателей для постановки целей. Как будет выглядеть наша услуга, если мы поставим в центр интересы семей? Что понадобится добавить? Как включить благополучателей в проектирование?

РЕКОМЕНДАЦИИ: процесс вовлечения (1)

ПРОЦЕСС ВОВЛЕЧЕНИЯ

Вовлекать разные целевые (под)группы:

- Вовлекать благополучателей с разным опытом и социально-демографическими характеристиками
- Выделять тех, на кого работа вашей организации оказывает наиболее сильное влияние
- Если вы вовлекаете благополучателей и их близких, убедитесь, что у них есть возможность участвовать по-отдельности

Планировать и решать организационные вопросы:

- Договариваться о размерах и правилах компенсации накладных расходов и затраты ресурсов
- Вести с партнерскими организациями (включая межведомственное взаимодействие) диалог по поводу вовлечения благополучателей

Готовить и готовиться к вовлечению:

- В доступной форме давать благополучателям конкретные навыки, чтобы они могли выражать свои потребности и идеи
- Развивать компетенции сотрудников
- Создавать целостную систему поддержки и обучения в сфере вовлечения, включая:
 - Обучение специалистов тому, как вовлекать благополучателей
 - Административная поддержка
 - Эмоциональная поддержка
 - Варианты поддержки в формате «равный – равному» или наставничества со стороны опытных благополучателей
 - Супервизии для специалистов и благополучателей

РЕКОМЕНДАЦИИ: процесс вовлечения (3)

Поддерживать «хороший процесс» вовлечения:

- Обязательно доводить начатую работу до определенного результата
- Оценивать и развивать ресурсы родителей
- Собирать обратную связь от благополучателей (и структурированную, и неформальную), учитывать ее в работе и давать «обратную связь на обратную связь»
- Активно информировать благополучателей о возможностях участия; предлагать и адаптировать конкретные форматы участия на выбор; позволять подключаться / выходить в любой момент
- Обеспечивать качественную коммуникацию в процессе вовлечения: без профессионального жаргона, доступные темп и процедура принятия решений

РЕКОМЕНДАЦИИ: роли и форматы вовлечения (1)

Индивидуальный уровень:

- С низкомотивированными благополучателями работают индивидуальные формы взаимодействия и практически не работают групповые.
- При вовлечении благополучателей с нарушениями развития важно поддерживать работу на уровне информирования (лестница Харта)
- Учитывать важность «установочного» этапа в отношениях; вовлекать семью в диагностику / оценку ситуации

Операциональный уровень:

- Разные аргументы – для благополучателей с разной временной перспективой («помогите нам помогать вам» – долгосрочное сопровождение; «помогите нам помогать другим, как вам» – в краткосрочной перспективе)
- Соотносите желание благополучателя помогать другим и его возможности
- Любая осмысленная совместная деятельность способствует изменению позиции от потребительской к активной и партнерской

РЕКОМЕНДАЦИИ: роли и форматы вовлечения (2)

Стратегический уровень:

- Работая с советом / активом организации: следить за балансом власти (например, не оставлять благополучателя в одиночестве на встречах с руководством организации)
- В сфере фандрайзинга: информировать о важности фандрайзинга, но не подталкивать к нему; давать людям самим проявлять инициативу при поддержке профессионалов; давать инструменты и включать в действующую команду фандрайзеров
- В сфере оценки и мониторинга: Продумать возможности включения благополучателей в мониторинг и оценку проекта, а также оценивать влияние вовлечения (*К каким (не) запланированным изменениям в проекте / услуге привело вовлечение благополучателей?*)

Уровень сообщества:

- Обсуждать и активизировать ресурсы поддерживающего окружения благополучателей, помогать им сформулировать ожидания от сообщества / свой возможный вклад
- Учитывать комплексный характер и уникальность каждого конкретного сообщества: замечать и подкреплять те элементы сообщества которые уже зарождаются