

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ЕЛЕНА
И ГЕННАДИЯ ТИМЧЕНКО

ПРОГРАММА «СЕМЕЙНЫЙ ФАРВАТЕР»

В фонде 4 стратегических программы, среди которых «Семья и дети». Конкурс «Семейный фарватер» является флагманским проектом этой программы, его цель - повышение доступности и качества экспертной поддержки специалистов сферы защиты детства в области профилактики социального сиротства и семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. «Семейный фарватер» - конкурс по выявлению и поддержке практик с доказанной эффективностью. Программа уделяет большое внимание обратной связи и в этом проекте обкатывает и прорабатывает, в том числе, практики формализации обратной связи.

Благополучатели проекта – 69 НКО - победители конкурса «Семейный фарватер», а также прямые благополучатели (семьи с

детьми).

Мнение благополучателей – неотъемлемая часть всех исследований и оценки программы «Семья и дети». Традиционно программа собирала регулярно обратную связь от взрослых, но с 2016 г. в этот процесс стали активнее активно включать детей и молодых взрослых – выпускников учреждений, приемных семей.

Программа «Семья и дети» не только регулярно собирает обратную связь от благополучателей, выстраивая этот процесс как постоянно работающий механизм, но и активно продвигает эту идею среди партнеров. Специалисты из государственных и общественных организаций, работающие с фондом, постепенно начинают использовать технологию получения обратной связи в своей деятельности.

СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Способы получения обратной связи разнообразны: есть традиционное анкетирование - как правило, после мероприятий, но в

программе «Семья и дети» отходят от бумажных анкет в сторону онлайн-анкет. Обратная связь собирается на всех этапах обучающих

мероприятий и консультирования. Сотрудники программы стремятся организовать обсуждение не только самих мероприятий, но и «наболевшее» в сфере деятельности организаций и их сотрудничестве с фондом.

В процессе взаимодействия с программой «Семья и дети» для специалистов из НКО доступна онлайн-система - портал, в которых у них есть личные кабинеты, где они общаются с консультантами, выкладывают свои данные для мониторинга. Консультанты - проводники обратной связи в обе стороны, которые могут объяснить позиции той или иной стороны. Онлайн-система и «живые» консультанты, доступные по разным каналам связи, к которым всегда можно обратиться - работающий формат. К онлайн-системе изначально были нарекания со стороны организаций, потому что благополучатели сталкивались с техническими проблемами, которые осложняли коммуникацию.

Свои мнения благополучатели могут высказать в

ходе ежегодных стратегических сессий, в которых участвуют эксперты, представители органов власти, государственных учреждений и НКО, приемные родители и молодые взрослые. В стратегических сессиях используются классические формы анализа, презентуется полученная за год обратная связь, совместно обсуждается и корректируется стратегия, которая была принята с их же участием. Еще один «живой» формат получения и обсуждения обратной связи - форум «Акватория партнерства». Его задачи - обсудить результаты, проблемы и вызовы, новые тренды в сфере решения проблем сиротства, а также проработать наиболее сложные вещи, не совсем проясненные вопросы. На форум для обсуждения выносятся результаты внешней оценки и спорные вопросы.

Помимо этого, программа устраивает встречи благополучателей и экспертов с учредителями фонда. Это делается для того, чтобы напрямую донести их мнения до учредителей. Кроме того, мнения и позиции

Организация не только собирает обратную связь от благополучателей, используя для этого большой арсенал инструментов, но и старается активно вовлекать их в разработку стратегии и оценку качества работы фонда. Фонд является фактически единственной организацией (из появившихся в поле зрения исследования), которая «возвращает» благополучателям полученную обратную связь, обсуждая ее и информируя о планах и принятых на основе полученной информации решениях.

практиков используются для экспертных записок и докладов высокого уровня: представители фонда участвуют в рабочих группах, советах при органах власти и при подготовке своих докладов специально собирают экспертов из НКО.

Внешняя оценка работы проекта тоже включает сбор обратной связи от благополучателей, и здесь иногда благополучатели сомневаются, могут ли они говорить внешним консультантам все, что думают. Фонд проводит разъяснительную работу, мотивируя благополучателей давать честные ответы внешним оценщикам.

ВОЗВРАЩЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Специалисты программы анализируют полученную информацию и дают обратную связь на обратную связь, считая, что этот момент очень важен. Поскольку оперативно это сделать не всегда получается, программа считает это зоной своего развития. Обратная связь обсужда-

При всем разнообразии форматов, по мнению руководителя программы, достаточно качественную и ценную обратную связь можно получить в ходе глубинных интервью и неформального общения.

Инструментарий в основном разрабатывается в программе: какие-то инструменты выработаны эмпирическим путем в ходе взаимодействия и обсуждения с консультантами. Модерируют и анализируют полученную обратную связь сотрудники программы «Семья и дети». Иногда для модерации и анализа привлекаются внешние эксперты.

ется с благополучателями на стратегических сессиях и группах. На «Акватории партнерства» руководитель программы показывает в основной презентации слайды с результатами обратной связи и комментирует, что учтено, что уже сделано, что находится в процессе решения, а к чему

еще не подступились. В отдельных случаях результаты обратной связи обсуждаются с благополучателями индивидуально в доверительной обстановке (лично, по телефону, по почте), особенно если были какие-то сложности.

Когда заканчивался трехгодичный период финансирования победителей конкурса «Семейный фарватер», фонду было важно мотивировать организации продолжать вести ту же систему мониторинга и оставаться на связи. Полученная обратная связь помогла наметить пути дальнейшего взаимодействия без прямого финансирования, на ее основе продумана стратегия взаимодействия с организациями-выпускниками, включающая индивидуальный подход.

ТРУДНОСТИ

На начальном этапе многие организации воспринимали сбор обратной связи как некое обременение, несмотря на то, что сотрудники и эксперты программы «Семья и дети» объясняли, что это нужно как раз для улучшения взаимодействия. При этом была и есть готовность общаться неформально.

Для проекта «Семейный фарватер» важно развитие доказательной базы, то есть развитие мониторинга и оценки. Поэтому специалисты программы концентрированно собирают обратную связь именно по этой теме, и это поначалу воспринималось болезненно для многих организаций. На специально организованных обсуждениях по этой теме представители победителей жаловались на то, что фонд хочет от них слишком много, и они откликаются исключительно из хорошего отношения к специалистам. Однако через три года многие признали, что теперь поняли, зачем им самим это надо. Они почувствовали, что давать обратную связь полезно для них, программа их не «использует» только для отчетности.

ЧТО НАДО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

- Придумать инструменты, позволяющие зафиксировать и формализовать обратную связь, полученную при неформальном общении, чтобы информация не терялась и была доступна для анализа.
- Упрощать получение ОС: меньше вопросов, подразумевающих более существенные ответы, которые при этом было бы легко обработать.
- Найти способы, чтобы ОС могла связывать все программы фонда.
- Освоить новые онлайн инструменты.
- Уделять больше внимания тому, чтобы проанализировать и оперативно отдавать обратно полученную обратную связь.