



ХАБАРОВСКАЯ КРАЕВАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ «ЧУЖИХ ДЕТЕЙ НЕ БЫВАЕТ» «МАМА РЯДОМ» - ПРОГРАММА ПОМОЩИ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ, ПОПАВШИМ В ТРУДНУЮ ЖИЗНЕННУЮ СИТУАЦИЮ.

Организация работает в Хабаровском крае с 2012 года. Основные направления ее деятельности - поддержка и сопровождение замещающих семей и профилактика отказов от детей: работа в родильных отделениях, помощь семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, кризисный центр для беременных женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации. Благополучатели организации - замещающие семьи, семьи с детьми в трудной жизненной ситуации, кризисные семьи - чаще всего, одинокие мамы, беременные или только что родившие женщины, готовые отказаться от новорожденного. Всего их около 80-100 человек. Организация собирает обратную связь от благополучателей: анкеты обратной связи собираются после мероприятий, в на-

чале и по окончании курса занятий. Один раз проводился опрос женщин-выпускниц кризисного центра. По словам директора, пока сбор обратной связи нельзя назвать систематической работой, но польза для организации очевидна уже сейчас: обратная связь дает данные для анализа и позволяет оценить работу с точки зрения благополучателей - часто бывает, что взгляды специалистов и благополучателей расходятся. Обратная связь также позволяет понять, какие изменения происходят в жизни благополучателей благодаря работе организации.

В программе «Мама рядом» проводятся регулярные групповые занятия - родительские школы, и участницы этого проекта заполняют анкеты: перед первым занятием и после последнего занятия она

достаточно подробная, а после каждого занятия - довольно простая, в которой нужно галочкой отметить подходящий ответ. Задачи анкетирования - посмотреть, как был усвоен материал, какие темы интересны участникам, узнать, какие изменения произошли во взаимоотношениях мамы с ребенком и в жизни этой семьи, пока они в школе. Инструментарий разрабатывали специалисты организации, авторы и ведущие программы родительской школы - психолог и специалисты в работе с семьей. Анкета не тестировалась. Полученная информация обсуждалась на внутренних планерках, и решения о том, что нужно изменить, принималась внутри коллектива. Публичного отчета или информирования благополучателей о реакции на их обратную связь не было.

Отзывы выпускниц кризисного центра дали неожиданную информацию: оказалось, что представления о комфортных условиях, которыми руководствовались специалисты в течение пяти лет работы центра, совершенно не совпали с мнением женщин: они говорили, что им не хватало личного пространства и возможности уединиться, что им хотелось бы, чтобы их комнаты закрывались на ключ и сотрудники не имели туда доступа. Они отмечали, что отсутствие приватности было серьезным фактором стресса. После этого принято решение сделать в центре ремонт: поскольку возможности предоставить отдельные комнаты каждой маме нет, их поделили на две зоны, в которой отгородили личное пространство.

Пока сбор обратной связи нельзя назвать систематической работой, но обратная связь позволяет оценить работу с точки зрения благополучателей - бывает, что взгляды специалистов и благополучателей расходятся. Организация заинтересована в дополнительной экспертизе инструментов для сбора и анализа обратной связи.

ТРУДНОСТИ

Трудностей со сбором обратной связи нет: благополучатели, как правило, активны и всегда отзываются на просьбу высказать свое мнение. Проблема в другом: организация, разрабатывая инструментарий самостоятельно, сомневается в правильности выбранных инструментов при сборе и анализе обратной связи. Именно поэтому организация заинтересована в получении дополнительных знаний в этой сфере