

Как НКО вовлекала в сторителлинг детей из интернатных учреждений, опираясь на их отношения с ресурсными взрослыми-наставниками



Межрегиональная общественная организация
«Наставники детям»

Основана в 2003 г., Москва и регионы

 nastavniki.org

Миссия

Помочь детям и подросткам, находящимся в трудной жизненной ситуации, раскрыть личностный потенциал через профессионально организованное общение со взрослым волонтером-наставником.

Программа в 2023 г.

20

сотрудников

513

пар «наставник –
попеченный»

46 млн

рублей – годовой
бюджет программы

Программа индивидуального наставничества для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Наставники детям» (с 8 лет)

Целевая группа

Подростки – воспитанники организаций для детей-сирот, волонтеры-наставники.

Деятельность

Волонтеры программы (наставники), прошедшие отбор и обучение, становятся старшими друзьями для детей, встречаются не реже 1 раза в неделю, на протяжении минимум одного года, оказывают им эмоциональную поддержку и вовлекают в совместную деятельность.

Ключевые социальные результаты программы

У подопечного повышается уровень уверенности в себе, улучшается эмоциональное состояние, он становится более общительным, он осваивает социальные и бытовые навыки.

Система МиО на момент начала проекта

С 2018 г. организация использует опросники для оценки изменений в разных сферах навыков у детей, которые заполняют наставники, и для оценки качества отношений в парах их заполняют подопечные. Из историй важно было получить качественные данные, которые помогают интерпретировать данные количественных опросов.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Участие и учет мнения детей развивался на уровне пары «наставник – подопечный», на уровне программы у них только собирали обратную связь о качестве отношений.

Цель проекта по сторителлингу

В начале проекта команда сформулировала цель – увеличить включенность детей в программу, помочь им сформулировать субъективную оценку программы и понять смысл участия в ней лично для себя.

1 шаг Оценочные вопросы и выборка

Хотя в фокусе проекта было мнение детей, основная структурная единица программы – это пара «наставник – наставляемый». Поэтому вопросы адресовались также и наставникам, давая возможность оценить взаимодействие в паре.

- **Какие изменения подопечные видят в своей жизни с появлением наставника и какие изменения видят в самом наставнике? Считают ли они эти изменения важными для своего будущего?**
- **Какие изменения видят наставники в себе после принятия роли наставника и какие изменения видят в своем подопечном? Считают ли они эти изменения важными для будущего подопечного?**

В выборку вошли наставники и подопечные из 25 наставнических пар – всего 48 рассказчиков (2 ребенка в период интервью не смогли участвовать, участвовали только наставники). Подопечные – воспитанники организаций для детей-сирот из Москвы, Барнаула и Новомосковска (Тульская обл.) в возрасте от 12 до 17 лет, участвующие в программе не менее 6 месяцев, у которых, по мнению координатора, сложились доверительные отношения с наставником. В Москве и Барнауле – нормотипичные подростки, в Тульской области – с интеллектуальными нарушениями.

2 шаг → Разработка инструментария для сбора историй

Команда обсуждала гайд с куратором, стараясь разработать единые вопросы для нормотипичных и особых подростков, чтобы впоследствии обобщить результаты из трех регионов. Методической поддержкой на этом этапе проекта были вебинары и рабочие встречи для всех участников проекта «Больше историй», на которых команда проекта задавала вопросы коллегам. Пилотные интервью проводились в Москве и в Тульской области, в итоге гайд остался без изменений.



Ирина Бобылева
куратор



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)



Основные трудности команды были связаны с определением оценочных вопросов и с их формулировкой. Им были интересны разные содержательные аспекты оценки. Поддержка была необходима прежде всего при разработке оценочного дизайна, чтобы сфокусироваться. В итоге были сформулированы оценочные вопросы,

связанные с видением наставниками и подопечными социальных результатов и их значимостью для будущего подопечных. Организации был интересен «фотоголос», поэтому, когда удалось сфокусироваться на вопросах, процесс разработки инструментария пошел легко и креативно



Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для наставников](#)

3 шаг → Рекрутинг участников

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и подростков, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй.

Для наставников и подростков были написаны приглашения в проект. Все наставники – уже мотивированные волонтеры, они соглашались охотно. Знакомство со «сторителлингом» и другими новыми понятиями подогрело их интерес.

Некоторые дети сначала откликнулись неохотно, но для них нашелся важный аргумент – участие наставника. В интернате в Тульской области было только 7 детей, которые имели

достаточный уровень интеллектуального развития, чтобы рассказать историю, и вслед за наставниками они все согласились рассказать истории.



Инструменты

- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для подростков](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для законных представителей](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для наставников](#)

4 шаг

Сбор историй

У наставников истории собирали внешние интервьюеры – студенты Факультета социальных наук НИУ ВШЭ; у регионов – онлайн, в Москве – очно или онлайн на выбор наставника. Команда проекта считает, что так наставникам было легче рассказывать о том, что их не устраивает. У детей в каждом регионе истории собирали сотрудники организации, которые были знакомы с детьми. В качестве подготовки они посмотрели вебинары «Больше историй» в записи. Команда предпочла бы, чтобы с детьми тоже беседовал внешний интервьюер, но это сложно организовать на территории интернатного учреждения, и есть гипотеза, что у детей доверие и готовность к диалогу выше при знакомом взрослом.



Вера Выроцкова

старший куратор-психолог



Беседа с детьми и со многими взрослыми превращалась в полуструктурированное интервью. В идеале для нас сторителлинг – это больше повествования, меньше включения интервьюера, но в реальности бывает по-разному. Мы старались максимально смотреть от лица рассказывающего, отходить от стандартного анкетного опроса, который раньше использовали для оценки эффективности программы



Ребятам из Тульской области команда предложила делать фотографии «На что похожи мои отношения с наставником?» в течение недели до интервью, чтобы рассказывать истории с опорой на фото. В качестве мотивации им пообещали устроить фотовыставку в конце проекта, а их наставникам дали четкую инструкцию, как напоминать и как помогать. Эту группу детей «фотоголос» увлек, хотя без поддержки взрослых они понимали задание слишком буквально, например, просто делали селфи с наставником. Команда проекта предложила такой же формат в Москве и Барнауле, но нормотипичных подростков это не впечатлило.

Всего собрали 48 историй: у 23 детей и 25 наставников.

5 шаг Транскрибация истории

Истории транскрибировали студенты Факультета социологии ВШЭ, команда проекта только координировала их работу. Выбор сервисов [Mymeet](#) и [Riverside](#), их освоение, а также контроль трудозатрат были полностью на стороне координатора практики от вуза.

6 шаг Верификация текстов историй

От идеи верификации текстов с детьми пришлось отказаться – они не увидели смысла, потому что в учреждении и в школе с ними ничего не согласовывают. Наставники верифицировали свои тексты, и никаких правок не внесли. В Тульской области вместо рассылки текстов наставникам организовали очную встречу по верификации и получили живой отклик – участники не расходились 3 часа.

Сейчас аудиозаписи и транскрибированные тексты хранятся без персональных данных на диске для внутреннего пользования; они еще нужны, чтобы написать истории для публикации в соцсетях.

7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Ограничения анализа заключаются в том, что выводы не позволяют давать количественные оценки рассматриваемых явлений, и их некорректно обобщать для описания опыта программ наставничества, потому что истории тесно связаны с контекстом конкретной программы и организаций для детей-сирот, на базе которых она реализуется. В ходе работы с аналитиком команда познакомила его со спецификой наставничества, а принимая отчет – тщательно сравнивала его с поставленным техническим заданием и отметила высокий уровень соответствия.

Результаты анализа не показали чего-то радикально нового для команды проекта, но она довольна, что благополучатели своими словами подтвердили социальные эффекты, которые выделены в программе. Выяснилось, что у наставников и детей во многом совпадает видение их дружбы и ее значимости.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Какие изменения подопечные / наставники видят в своей жизни с появлением наставника / подопечного?	<p>Участники программы выделяют только позитивные изменения в себе и друг друге. Наставники обретают ответственность и уверенность, а дети – открытость и доверие. Наиболее значимым результатом обе стороны считают совершенствование коммуникативных навыков: наставники получают опыт коммуникации с детьми, а подопечные развивают свои коммуникативные навыки в целом.</p> <p>Ключевые события во взаимоотношениях подопечных и наставников связаны с наиболее эмоциональными событиями: для наставников это осознание своей роли в жизни подопечного, а для подопечных – реализация мечты.</p>

8 шаг Обсуждение результатов оценки

В отличие от других участников проекта, команда МОО «Наставники детям» организовала общие встречи по обсуждению историй для наставников и подопечных – это самый привычный формат общения. Очные встречи прошли во всех трёх регионах: в Москве (6 наставников и 6 детей), в Барнауле (6 наставников и 6 детей) и в Тульской области (7 наставников и 6 детей). Способ привлечения участников оставался неизменным: ребенок соглашался, если на встречу шел его наставник.

Сценарий встреч команда разрабатывала, встречаясь с внешним фасилитатором; в Москве встречу проводил он, а в регионах – члены команды. Сценарий встречи был креативным: участники обсуждали выводы из анализа историй с помощью метафорических карт, голосований за самые важные изменения и даже синквейнов – стихов из 5 строк с заранее заданной структурой. В Барнауле встреча состоялась в рамках ежегодного мероприятия «Праздник дружбы для пар». В Тульской области изюминкой встречи стала фотовыставка, дополненная цитатами из историй.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с подростками и наставниками и отчеты о ее проведении в 3 регионах](#)



Елена Русских

старший куратор-психолог по Тульской области



Наш разговор начался с того, что ребята просто рассказывали, что это за фотография, как она получилась. Когда они начинали рассказывать, они как бы погружались в эту атмосферу – просыпались память, чувства, и уже было

легче их разговорить, чтобы они отвечали на структурированные вопросы. Потом они рассказывали, что участвовать было интересно, но и тяжело, потому что любой анализ дается им сложно



9 шаг Внедрение в практику

В ходе проекта команда проводила регулярные рабочие встречи; презентация и обсуждение итогов проекта состоится на общем собрании сотрудников организации.

Проект уже положительно повлиял на устойчивость пар в программе, потому что наставники увидели из историй отдачу в отношениях с детьми. Команда проекта считает, что такой

опосредованный диалог в паре еще будет влиять на развитие более глубоких и устойчивых отношений. Также в работе программы будут учитываться пожелания детей по совместным мероприятиям с наставниками.

Сейчас организация пересматривает всю систему мониторинга и оценки, чтобы решить, какую ее часть продолжать использовать, что добавить или изменить. Цель – получить связанную систему показателей, с опорой на которые можно принимать управленческие решения. Проект по сторителлингу частично пересекался с этим пересмотром, он помог сверить логическую модель программы с тем, как ее воспринимают дети и наставники.

Сейчас обсуждается, какое место сторителлинг займет в обновленной системе МиО: есть идея повторить проект в других регионах, добавить в систему МиО полуструктурированные интервью с детьми.

10 шаг Работа с редактором

Команда активно включилась в создание постов на основе историй, потому что организации важно рассказывать о наставничестве самой широкой аудитории именно через призму индивидуальных случаев, в которых каждый читатель может увидеть что-то свое. Прямая речь помогает транслировать ценности дружбы и привязанности без лишнего пафоса. Раньше в соцсетях организации публиковали истории и мини-интервью только с наставниками, благодаря проекту там впервые появились истории детей.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили 4 сотрудника (в среднем 15% занятости каждого); из материальных ресурсов они задействовали свои помещения для очных интервью и фасилитационных встреч в трёх регионах; финансовые расходы – на продукты для чаепития и на организацию фотовыставки (печать фото, рамки). Помогли волонтеры НИУ ВШЭ (10 студентов и 2 магистранта), которых МОО «Наставники детям» систематически привлекает к работе в рамках соглашения по проекту «Обучение служением» и на тематических ярмарках НКО в вузах. Уменьшить нагрузку можно было бы за счет оптимизации тайминга проекта, сократив время на подготовку и увеличив – на сбор историй и проведение фасилитационных встреч.

Результат для благополучателей, НКО и степень достижения цели проекта

Для **детей** главным результатом стало то, что они увидели новые способы взаимодействия со взрослыми, поняли, что их мнение значимо. **Наставники**, познакомившись с историями детей, увидели отдачу от своего вклада в отношения и укрепили мотивацию к дальнейшему общению. **НКО** получила первый опыт оценки с участием детей и включила новые инструменты мониторинга в свою систему МиО.



Наверное, сложно присвоить себе какие-то заслуги или не преуменьшать их, не воспринимать как должное

Наставник



Цель проекта была достигнута, но команде важно уточнить ее формулировку.



Елена Русских

старший куратор-психолог по Тульской области



Дети не говорят о себе, как об участниках программы, для них программа сводится к отношениям с их наставником. У нас нет цели, чтобы они начали думать об отношениях с программой и с организацией. Скорее, мы хотим, чтобы дети больше озвучивали, что нравится, а что не нравится в том, как устроено взаимодействие с наставником, чего

не хватает. Еще мы помним о том, что формулировка результата «сформировались значимые отношения с наставником» – наша собственная. Ребенку часто даже не с чем сравнить роль наставника, поэтому сторителлинг помогал детям это отрефлексировать. А для себя мы поставили цель начать слышать голос детей, и это удалось



Ключевыми факторами успеха были партнерские отношения с наставниками, волонтерские ресурсы и найденный баланс между едиными рамками исследования и индивидуальным подходам к детям в каждом из трёх регионов.

Некоторые выводы

1. На примере фотоголоса стало понятно, что одни и те же методы могут вызывать отклик или равнодушие в разных группах детей, благополучателей одного и того же проекта, и сложно прогнозировать успех, не попробовав.
2. Волонтеры и студенты являются ценными помощниками в проектах по оценке, но для этого взаимодействие с ними должно быть заранее налажено и встроено в рабочие процессы организации.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с подростками и наставниками и отчеты о ее проведении в 3 регионах](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для детей](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для наставников](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для подростков](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для законных представителей](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге для наставников](#)