

Как сторителлинг помогает узнать о незапланированных социальных результатах после первых месяцев сопровождаемого трудоустройства



Благотворительный фонд развития сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!»

Основан в 2022 г., г. Санкт-Петербург и регионы

 vsepoluchitsya.org

Миссия

Помогать молодым людям с низкими стартовыми возможностями достичь большей независимости, реализовать свое право на работу, развитие и полноценную жизнь.

Проект «Всё получится!»

Социальная франшиза реализуется на разных площадках с 2019 года и направлена на тиражирование в регионы России технологии сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!», разработанной на основе опыта корневой социальной практики «Работа-і».

Целевая группа

Молодые люди-благополучатели (от 14 до 35 лет) с низкими стартовыми возможностями для трудоустройства из-за инвалидности/особенностей здоровья/сиротского опыта и отсутствия существенного опыта работы.

Фонд в 2023 г.

37

сотрудников

1 113

благополучателей

18,2 млн

рублей — годовой
бюджет фонда

Деятельность

Проект «Всё получится!» тиражирует технологию сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!» в регионы. Технология дает молодым людям социальную поддержку, профессиональные навыки, опыт поиска работы и вхождения в трудовой коллектив, а компаниям-работодателям – возможность развивать социально-ориентированную корпоративную культуру.

Ключевые социальные результаты проекта

Молодые люди получают опыт работы с сопровождением консультанта от проекта и наставника от работодателя сроком от одного месяца, в ходе которого происходят улучшение дисциплины, рост коммуникативных и общепрофессиональных навыков. Молодые люди выходят из проекта после успешной работы на открытом рынке труда без сопровождения более шести месяцев.

Система мониторинга и оценки (МиО) проекта

Система мониторинга и оценки проекта базируется на теории изменений. Для проведения мониторинга в проекте «Всё получится!» используют структурированный опросник «Оценка деятельности сотрудника в период адаптации»² для работодателей в период адаптации кандидатов. Этот инструмент позволяет отслеживать результаты, связанные с дисциплиной, коммуникативными и общепрофессиональными навыками. В 2022 году было опрошено 15 работодателей по 15 благополучателям.



Что уже было

- ↳ [Теория изменений проекта «Всё получится!»](#)
- ↳ [Структурированный опросник «Оценка деятельности сотрудника в период адаптации»²](#)
- ↳ [Отчет проекта за 2021-2022 годы](#)

Цель проекта по сторителлингу

Выяснить, какие изменения происходят у молодых людей благодаря одному месяцу трудоустройства по мнению самих молодых людей и их значимых взрослых (родителей, опекунов, законных представителей, сотрудников социальных организаций).

² Является частью документа «Сборник методических материалов по технологии жизненного цикла трудоустройства» «Всё получится!», лицензия cc by-nc-nd

1 шаг **Оценочные вопросы и выборка**

Вопросы оценки были направлены на то, чтобы и глубже понять суть уже отслеживаемых социальных результатов, и обнаружить незапланированные результаты:

- Происходят ли у молодых людей благодаря месяцу трудоустройства изменения, которые отслеживает проект (рост дисциплины, коммуникативных навыков, общепрофессиональных навыков)?
- Какие еще важные ощутимые и осознаваемые изменения происходят у молодых людей благодаря месяцу трудоустройства на внешних площадках, которые не отслеживает проект, но это необходимо?



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

Респонденты

Неслучайная выборка: дееспособные подростки и молодые взрослые (14-23 года), имеющие один месяц опыта работы на внешней площадке в течение последних шести месяцев (в идеале в течение последнего месяца) и их родители (или другие значимые взрослые). География: 5 пар рассказчиков корневой социальной практики «Работа-и» в Санкт-Петербурге и 6 пар – НКО-провайдеров в регионах. Трудностью работы на данном этапе стала низкая доступность респондентов в регионах. Фактически до начала реализации проекта по сторителлингу у сотрудников «Всё получится!» не было связи с ними. Реализация проекта помогла наладить эти связи, а также включить во взаимодействие новые группы – родителей и законных представителей молодых людей.

2 шаг **Разработка инструментария для сбора историй**

Команда проекта считала, что имеющийся инструментарий не дает полных данных о картине результатов, и планировала переработать его или даже разработать новый инструмент – уже с учетом данных сторителлинга.

Изначально драфт инструментария был предложен куратором проекта, затем скорректирован с учетом мнения команды и методиста-социолога. Гайды для молодых взрослых и их родителей были построены похожим образом для сравнения ответов в парах респондентов. При разработке гайдов фокус был сделан на переживаниях, трудностях и достижениях, связанных с трудоустройством.



Инструменты

↳ [Гайд по сторителлингу для молодых взрослых](#)

↳ [Гайд по сторителлингу для родителей](#)

Трудности

Основной трудностью, с которой столкнулась команда на этапе разработки дизайна, стала необходимость вовлечь большое количество сотрудников, не участвовавших в исследовании.

Решения и находки

Инструментом, который позволил команде согласовать реализуемый план, стала рабочая тетрадь.



Александр Маншин

старший специалист по мониторингу и оценке проекта «Всё получится!», руководитель исследовательского проекта



Надежда Рождественская

куратор проекта

« Это (использование рабочей тетради) было для нас хорошо. Это и для исследования хорошо, мы легче договаривались, что-то фиксировали, не сходили с рельс. И, если нужно кого-то вовлечь – все уже было описано. Это была классная находка

Использование рабочей тетради помогло членам команды договориться друг с другом и дало пространство для рефлексии.



« Особенностью работы на этапе разработки дизайна была необходимость выявления специфики респондентов в Санкт-Петербурге и в регионах. Сложности были связаны с маленьким количеством доступных респондентов, подходящих под все условия формирования выборки. Команда проекта поставила четкие цели и задачи исследования, полностью проработала все моменты, связанные с пониманием особенностей благополучателей. Больше всего помощь была необходима для анализа рисков и создания дизайна, который будет реален к исполнению без слишком существенных трудозатрат

На этом этапе команда смогла наладить коммуникации с коллегами и выстроить доверительные отношения с благополучателями, с которыми сотрудники проекта «Всё получится!» впервые выходили на контакт.

3 шаг

Рекрутинг участников

Трудности

Рекрутинг респондентов в регионах требовал включения существенного количества специалистов. Сотрудники проекта из Санкт-Петербурга контактировали с сотрудниками НКО в регионах, а те, в свою очередь, помогали рекрутировать респондентов.

Это сделало процесс рекрутинга чрезвычайно трудоемким. В регионах затруднение также вызвал процесс получения согласий от потенциальных участников.

В Санкт-Петербурге цепочка рекрутинга была менее длинной. Приглашением респондентов занимались сотрудники-консультанты по сопровождаемому трудоустройству корневой социальной практики «Работа-и», которые были лично знакомы с молодыми людьми. Сложность состояла в том, что эти сотрудники одновременно были загружены другой работой.



Александр Маньшин

старший специалист по мониторингу и оценке проекта «Всё получится!», руководитель исследовательского проекта



Это было безумно трудоемко, и одновременно с этим безумно кайфово – с ними общаться, находить общий язык, вовлекать. Это было замечательно, поскольку я не так часто с благополучателями и специалистами общаюсь



Решения и находки

Основным достижением этого этапа стало одновременное вовлечение большого количества регионов.

Была разработана собственная краткая форма согласия на обработку персональных данных, которая легче воспринимается респондентами.



Инструменты

↳ [Информированное согласие на участие в исследовании](#)

Анализ опыта проведения рекрутинга подтолкнул команду проекта к мысли об упрощении дизайна будущих исследований с фокусом на одном или двух регионах.

4 шаг

Сбор историй

Нарративные интервью проводили сотрудники исследовательской группы, которые не были знакомы с молодыми людьми и их родителями. Все члены исследовательской команды, собиравшие истории, проходили обучение по сторителлингу. Самыми полезными оказались практико-ориентированные семинары, на которых тестировались черновики гайдов. В регионах встречи проводились онлайн с помощью программ Zoom и Яндекс.Телемост.

В Санкт-Петербурге встречи проводились оффлайн и онлайн. Неожиданной трудностью стало то, что у респондентов возникали технические сложности с подключением.

Всего в ходе проекта было собрано 11 пар историй от 11 молодых людей с низкими стартовыми возможностями и от 11 их значимых взрослых: 5 пар из корневой социальной практики «Работа-і» в Санкт-Петербурге, по 1 паре из БФ «Бюро добрых дел» в Астраханской области, АНО «Центр социальной и правовой помощи детям «Старт в будущее» в Калужской области, КРБОО «Добрый юг» в Краснодарском крае, АНО «Центр социальной и правовой помощи детям «Расправь крылья» в Смоленской области, БФ «Меркурия» в Томской области и АНОДО «Счастье» в ХМАО.

5 шаг Транскрибация истории

Истории хранились на облачном сервисе в двух вариантах — в неанонимном виде с персональными данными, к которому имели доступ только члены исследовательской команды, и в анонимном виде, который использовался для анализа и передачи коллегам внутри и вне организации. Видео- и аудиозаписи бесед удалялись из облака после завершения транскрибации. На этом этапе сложность работы была связана с существенными трудозатратами на транскрибацию материала. Фактически этот этап занял у команды столько же времени, сколько сам сбор историй.

В качестве решения был применен искусственный интеллект по распознаванию речи [Whisper](#), хотя у него были заметные ограничения по качеству: неправильные знаки препинания, ошибочное распознавание слов и отсутствие разделения реплик среди говорящих. Установка и настройка искусственного интеллекта потребовала времени и усилий. Кроме того, был привлечен ресурс стажеров и ассистентов, которые в этот момент проходили профессиональную ориентацию на внутренней площадке.



Виктория Дмитренко

SMM-специалист корневой социальной практики «Работа-і» проекта «Всё получится!», член команды исследовательского проекта



Было гораздо проще, когда мы транскрибировали то интервью, которое мы брали сами. Потому что искусственный интеллект все переписывал, где-то он ошибался, а мы по памяти могли

вспомнить, как оно было на самом деле в этом месте. Мы вовлекали стажеров для транскрибации, и я потом исправляла, потому что они интервью не проводили



Впоследствии применение искусственного интеллекта для анализа текстов для специалистов стало постоянно применяемой практикой, и это стало ценным приобретением проекта.

6 шаг

Верификация текстов историй

Этап верификации историй не принес существенных трудностей или находок. Транскрипты историй отправлялись рассказчикам с просьбой прокомментировать и предложить изменения. Рассказчики крайне редко предлагали что-то поменять, в основном это касалось удаления оставшихся в анонимной версии собственных имён, например, названия образовательного учреждения. Для команды проекта новым стало желание респондентов опубликовать свои истории и фотографии в социальных сетях проекта.

7 шаг

Анализ данных

Анализ историй проводился командой аналитиков ООО «Образовательный Центр «Стеллит»» с использованием пакета для анализа качественных данных ATLAS.ti. Анализ предполагает индуктивно-дедуктивный метод работы с данными: анализ был проведен на основе предварительно разработанного списка категорий и кодов, а также дополнялся апостериорными кодами в процессе анализа данных. Книга кодов включала в себя следующие категории: изменения, которые происходят у молодых людей благодаря одному месяцу трудоустройства, отслеживаемые в рамках показателей проекта (дисциплина, коммуникативные и общепрофессиональные навыки); важные ощутимые и осознаваемые изменения, которые происходят у молодых людей благодаря одному месяцу трудоустройства, которые будет важно включить в показатели проекта. При этом анализе планировалось сопоставление интервью значимых взрослых и молодых людей в целях уточнения выводов и получения более полной картины нарративов родителей и молодых людей: были выделены одинаковые коды анализа для молодых людей и для значимых взрослых. Закодированная информация аналитически сравнивалась по этим кодам.

В результате анализа были даны следующие ответы на оценочные вопросы:

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Происходят ли у молодых людей благодаря месяцу трудоустройства изменения, которые мы отслеживаем (рост дисциплины, коммуникативных навыков, общепрофессиональных навыков)?	Основной положительный эффект отмечается в области развития коммуникативных навыков (социализации, профессиональной коммуникации) и общепрофессиональных навыков (пунктуальность, работа с эмоциями)
Какие еще важные ощутимые и осознаваемые изменения происходят у молодых людей благодаря месяцу трудоустройства на внешних площадках, которые мы не отслеживаем, но это необходимо?	Чувство финансовой самостоятельности и свободы, ощущаемая субъективная важность и значимость работы для молодых людей, а также то, насколько молодые люди внутренне понимают нужность для них работы и насколько ощущают их нужность (полезность) для коллектива на работе и для общества в целом.

По мнению команды исследовательского проекта, сторителлинг дал большое количество материала, который трудно было применить для ответа на конкретные оценочные вопросы. Поэтому возникало ощущение, что большая часть важной и ценной информации не используется при анализе.

Примененные инструменты работы с текстом, анализом качественной информации планируется использовать для мониторинга и оценки и в дальнейшем. Материал, который не попал в анализ, частично был использован для коммуникаций, некоторые истории были опубликованы.



Примеры опубликованных историй

↳ [История Георгия из Санкт-Петербурга](#)

↳ [История Дмитрия из Краснодара](#)

Интересным опытом стал анализ историй, рассказанных в парах с разных точек зрения, поскольку иногда они существенно отличались, и это дало интересный материал для осмысления сотрудникам проекта.

Например, выяснилось, что на оказываемый эффект от трудоустройства и одного месяца работы влияет оценка справедливости размера оплаты труда молодыми людьми и их значимыми взрослыми.

8 шаг

Обсуждение результатов оценки

В трёх встречах по обсуждению результатов оценки приняли участие 24 человека (21 молодой человек и 3 родителя). Большинство участников этих встреч не были включены в проект «Больше историй» ранее. На момент встреч часть молодых людей проработали 1-6 месяцев на рынке труда, а другие работали в Центре подготовки корневой социальной практики «Работа-и» проекта «Всё получится!» и ещё готовились к выходу в компании открытого рынка труда. В одной из встреч приняли участие 3 родителя кандидатов с инвалидностью, работающих на открытом рынке труда.

При подготовке к сессии использовались рабочая тетрадь с дизайном исследования и аналитический отчёт. В ходе обсуждения прошло выступление участника проекта «Больше историй», презентация общих результатов, затем презентация цитат участников исследования, обсуждение выводов. Участники, трудоустроенные в Центре подготовки, высказали и обсудили ожидания от трудоустройства и собрали идеи улучшения деятельности НКО.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями](#)

9 шаг

Внедрение в практику

Команда проекта рассматривает применение сторителлинга как инструмента оценки.



Александр Маньшин

старший специалист по мониторингу и оценке проекта «Всё получится!»,
руководитель исследовательского проекта



Если говорить про готовность использовать сторителлинг как инструмент оценки, то она определенно повысилась (в результате участия в проекте). Сторителлинг – неочевидная методология, у нас было обучение, мы применяли это на практике в разных контекстах, и была целая команда, которая в это вовлеклась. Это

важно, чтобы внедрять сторителлинг не только в оценку, но и в другие аспекты нашей деятельности, например, коммуникации. ...Если говорить о каких-то будущих исследованиях или оценочных мероприятиях, сторителлинг, определенно, одна из методологий, которые я держу в уме



Дальнейшее применение сторителлинга планируется после презентации результатов проекта «Больше историй» команде, молодым людям, коллегам из НКО-провайдеров. Эти результаты также будут презентованы на внешних площадках для ключевых доноров и партнеров.



Виктория Дмитренко

SMM-специалист корневой социальной практики «Работа-и» проекта «Всё получится!», член команды исследовательского проекта

Результаты для фонда

Перед входом в исследование у проекта «Всё получится!» была цель получить доказательства позитивных изменений, которые происходят у молодых людей в результате первых месяцев работы на рынке труда. Собранные истории предоставили эти доказательства и подтвердили изменения у молодых людей в дисциплине, в коммуникативных и общепрофессиональных навыках, а также другие позитивные изменения. Это подкрепляет результативность технологии сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!» и поможет доносить до заинтересованных сторон результаты деятельности проекта.



Хочется завершить это все, продемонстрировать и на будущее определить, как мы будем это внедрять и кому еще из специалистов это будет интересно и полезно для работы. И продумать так, чтобы это не занимало так много ресурсов и органично вошло в работу специалистов



Результаты для молодых людей

Большинству молодых людей было интересно принять участие в проекте. В первую очередь участникам было важно научиться рассказывать истории и обсуждать свой опыт с другими людьми. Несмотря на трудности, про которые говорили респонденты (стеснение рассказать свою историю, волнение при разговоре), они получили возможность общаться с другими людьми и услышать разные мнения о своем опыте трудоустройства.

Результаты для родителей

В результате проекта родители дали обратную связь о том, что в процессе рассказывания историй они смогли осмыслить изменения, произошедшие с ними или с их детьми. В качестве основных результатов для себя родители выделили более близкое знакомство с сотрудниками и работой проекта. Участие в сторителлинге в некоторых случаях дало родителям новые идеи по улучшению или расширению проекта. При этом сторителлинг не мотивировал родителей в дальнейшем принимать более активное участие в жизни организации, поэтому необходимо будет создание постоянно действующих механизмов вовлечения для поддержания контакта с этой группой.

Задействованные ресурсы:

- **Человеческие:** кол-во людей в команде проекта – 3.
- **Материальные:** рабочие компьютеры, искусственный интеллект по распознаванию речи Whisper, программы для видеосвязи, территория Центра подготовки.
- **Финансовые:** 3000 рублей на организацию чаепития для участников фасилитационных встреч по обсуждению результатов исследования.

Как можно было бы уменьшить трудозатраты:

- Создать механизмы обратной связи, позволяющие все время быть в близком контакте с потенциальными респондентами.
- Разработать максимально лаконичные и понятные для респондентов формы документов об информированном согласии на участие в исследовании, о согласии на обработку персональных данных и на распространение данных.
- Внедрить и применять инструменты искусственного интеллекта для транскрибации и анализа историй.

Некоторые выводы

1. Команда отметила плюсы сторителлинга как партисипативного метода, позволяющего вовлечь участников и получить богатый насыщенный материал о проекте. По мнению участников, сторителлинг можно назвать философией общения с молодыми людьми.
2. Вместе с тем была отмечена сложность сбора и анализа данных. Сторителлинг имеет широкий фокус, и его сложно применять для ответов на конкретные узкие вопросы.
3. Сторителлинг стал эффективным инструментом, который помог лучше понять целевую аудиторию проекта, ее боли, желания, проблемы, особенности поведения. Это было важно для сотрудников проекта и было применено для коммуникации в социальных сетях.
4. Сторителлинг позволил подтвердить результаты проекта, которые ранее были понятны специалистам, но не имели доказательной базы.
5. Применение сторителлинга позволило вовлечь новую для проекта группу – родителей молодых людей-благополучателей проекта.
6. Проект дал идею в будущем собирать банк цитат молодых людей, чтобы опираться на них в работе, а также проводить фасилитационные встречи для молодых людей, поскольку они стали источником важных данных и вдохновения.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для молодых взрослых](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в исследовании](#)
- ↳ [История Георгия из Санкт-Петербурга](#)
- ↳ [История Дмитрия из Краснодара](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями](#)