



ДЕТСКИЕ  
ДЕРЕВНИ SOS  
РОССИЯ

## ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS ПРОГРАММА ПРОФИЛАКТИКИ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА И УКРЕПЛЕНИЯ СЕМЬИ

Программа работает в семи регионах, ее благополучатели – не менее 400 семей с детьми в трудной жизненной ситуации.

Организация систематически собирает обратную связь от благополучателей в процессе работы и для оценки своей деятельности. Цель сбора обратной связи понимается двояко: это нужно не только для понимания, соответствуют ли услуги потребностям клиента, но и для воспитания, развития потенциала самого благополучателя. Для программы важно, чтобы клиент думал сам, что важно для него, чтобы он не оставался пассивным получателем помощи, а мог понимать, какая поддержка ему необходима и выразить свои потребности. Таким образом, это инвестиции и в устойчивость организации, и в устойчи-

вость/состоятельность людей, которые получают поддержку.

Технологии, процедуры сбора и анализа обратной связи похожи во всех программах: информация собирается на всех этапах для планирования, мониторинга, анализа и оценки. При планировании программы специалисты ориентируются на анализ стейкхолдеров, в том числе благополучателей. С ними проводится интервью, задача которых – найти правильную нишу на рынке услуг в сфере профилактики сиротства и укрепления семьи, чтобы соответствовать потребностям и не дублировать другие организации. В дальнейшем обратная связь больше связана с качеством услуг: фиксируются результаты всех активностей, индивидуальных консультаций,

мастер-классов, курсов для родителей. Каждый год проходит процесс самооценки, в котором участвуют благополучатели, среди них проводится анкетирование и фокус-группы. Проводится анализ деятельности – что было удачно, чего не хватало, как они видят развитие и какие услуги нужно развивать.

Поскольку «Детские деревни SOS» - часть международной организации, работающей с 1947 г., есть возможность использовать при сборе обратной связи апробированный инструментальный, предоставленный международным офисом. Что-то корректируется под российские реалии. Инструменты включают в себя анкетирование, фокус-группы, интервью, опросы, очные встречи

после консультаций со специалистами, на которых всегда отмечается прогресс. Кроме того, для сбора обратной связи используются группы в социальных сетях, а также книги жалоб и предложений. После больших мероприятий с участием детей (например, новогодней елки) специалисты записывают их впечатления на диктофон. Когда у благополучателя наблюдается прогресс, специалисты фонда записывают истории успеха. Каждая семья знает, что программа существует на частные пожертвования, поэтому рассказывает свою историю для использования в фандрайзинговых целях. В процессе сбора обратной связи участвуют специалисты по социальной работе, психологи, работающие с семьями. Для

***Статус международной организации дает возможность использовать в работе апробированные в мире методики сбора и анализа обратной связи. Результаты используются при разработке планов в рамках стратегии организации, а также для расширения ее фандрайзинговой активности.***



ДЕТСКИЕ  
ДЕРЕВНИ SOS  
РОССИЯ

## ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS ПРОГРАММА ПРОФИЛАКТИКИ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА И УКРЕПЛЕНИЯ СЕМЬИ

обсуждения результатов собирается команда с руководителем программы. Сначала полученная обратная связь обсуждается на уровне программы, потом на уровне региона, затем - в национальном офисе. Результаты учитываются в стратегии и при подготовке бюджета на следующий год, при поиске новых партнеров. Кардинальных изменений в программах не происходит: они уже основательно и логично продуманы, но какие-то активности и услуги получают больше внимания, если для этого есть подтвержденная обратная связью потребность.

Обратная связь дает видение, насколько хорошо организация понимает чаянья и ожидания благополучателей. Иногда можно

получить неожиданные запросы. Например, был случай, когда одна из женщин, недавно вышедшая из заключения и получающая поддержку программы в поселке Реутово Мурманской области, попросила оплатить ей услуги стоматолога. Это было сверх программы и не входило в бюджет, но такого рода помощь была правильной инвестицией, которая могла привести к колоссальным изменениям в жизни этой женщины: она приняла решение воспитывать ребенка, шла вперед, но «проблемный рот» мешал ей чувствовать себя достойным человеком и являлся барьером для коммуникаций и устройства на стабильную работу. Услуги стоматолога могли изменить статус этой жен-

щины. Проблему удалось решить, легко собрав на это частные пожертвования: такой запрос был даже более понятен людям, чем запрос на работу психолога или психотерапевта. Этот случай стал поводом обратить внимание на «неочевидные» потребности благополучателей, что обернулось разнообразием предложений для фандрайзинга, на которые люди готовы откликаться.

Обратная связь от благополучателей частично публикуется в годовом отчете организации, на сайте и в социальных сетях и включена в отчёты для доноров.

## ТРУДНОСТИ

Организация с самого начала предупреждает каждого потенциального благополучателя, что существует на пожертвования, поэтому обратная связь необходима для успеха. При первичных контактах этот момент проговаривается с той точки зрения, что впереди предстоит совместная работа над одним результатом – чтобы они сохранили своих детей. Родители заинтересованы в получении услуг и готовы внести свою лепту в этот процесс. Другое дело – качество обратной связи. Благополучатели организации – люди с разным уровнем образования, поэтому есть трудности с формулированием пожеланий. Часто они ориентируются на специалистов и просто соглашаются с предложенным. Специалистам, которые работают непосредственно с клиентами, рекомендуют больше обращать внимание на развитие их потенциала и компетенций в понимании потребностей – своих собственных и потребностей детей, чтобы они могли понимать и формулировать, что им необходимо. Этот навык пригодится им в жизни.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЛУЧЕННОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Методы, программы, технологии, которые позволяют учить людей давать обратную связь.