



Применение практик сторителлинга в оценке с участием благополучателей: сборник кейсов



ЭВОЛЮЦИЯ
И ФИЛАНТРОПИЯ

2024

Оглавление

Вступительное слово	3
О проекте «Больше историй»	4
Практики поддержки замещающих семей	8
Благотворительный фонд «Арифметика Добра»	9
Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам»	19
Практики наставничества и развития социальных навыков у подростков	29
Благотворительный фонд «Дорога к дому»	30
Благотворительный фонд «Наставники детям»	41
Автономная некоммерческая организация «Наука и Образование»	49
Практики поддержки и реабилитации детей и молодых взрослых с ОВЗ	60
АНО Ресурсный центр «Вера. Надежда. Любовь»	61
Благотворительный фонд развития сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!»	70
РОО помощи детям с расстройствами аутистического спектра «Контакт»	81
Автономная некоммерческая организация «Центр социокультурной анимации «Одухотворение»	90
Автономная некоммерческая организация «Физическая реабилитация»	97
Итоги проекта «БОЛЬШЕ ИСТОРИЙ»	107
Резюме отчета об оценке	108
Инструменты и источники сбора данных	111
Результаты оценки проекта	112
Команда и ключевые эксперты проекта	113
Экспертный совет	114
Партнеры проекта	115
Реализация проекта АНО «Эволюция и Филантропия»	116

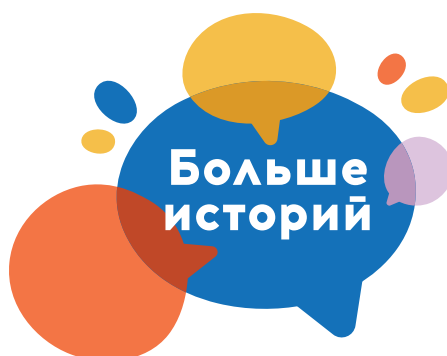
Вступительное слово

Данный сборник создан в рамках проекта «Больше историй», реализуемого АНО «Эволюция и Филантропия» при поддержке Фонда президентских грантов в 2023-2024 годах. Проект «Больше историй» был инновационным, а его участники – некоммерческие организации в сфере детства – стали первопроходцами в использовании сторителлинга. Они применяли его сразу двумя способами: как метод оценки своих программ и как метод вовлечения благополучателей, взрослых и детей, в развитие этих программ.

Многие участники проекта отмечали, что им не хватает подробных примеров использования сторителлинга для оценки программ в российской практике. Теперь такие примеры доступны читателям этого сборника. В нем вы найдете пошаговое описание опыта 10 НКО, которые собирали, анализировали и обсуждали истории, включая в этот процесс своих благополучателей. К каждому кейсу в базе «Слушай с пользой» приложены инструменты – дизайны оценки, информированные согласия на участие, гайды по сторителлингу, сценарии фасилитационных встреч – которые вы можете адаптировать для своей работы. Познакомьтесь с методами и принципами, которые легли в основу этого опыта, вы можете в нашем практическом руководстве [«Применение практик сторителлинга в оценке с участием благополучателей»](#).

В проекте активно принимали участие более 200 экспертов и специалистов сферы детства, более 200 подростков и их родителей/значимых взрослых. Мы благодарим всех участников за вклад в развитие культуры и практик оценки программ.





О проекте «Больше историй»

Проект «Больше историй» призван способствовать тому, чтобы НКО сферы детства активнее вовлекали благополучателей (детей/подростков/молодых взрослых от 10 до 23 лет, а также их родителей или законных представителей) в свою деятельность, проводили оценку с участием благополучателей, научились на системной основе слушать и слышать их голос (сторителлинг), совместно обсуждать результаты оценки и идеи по улучшению социальных программ. В рамках проекта мы обеспечиваем бесплатный доступ к уникальному специализированному курсу МГППУ по организации участия детей в принятии решений; проведение серии методических вебинаров и мастер-классов по теме использования сторителлинга как метода вовлечения благополучателей в оценку программ и даем возможность получить комплексную индивидуальную поддержку «под ключ» организациям сферы детства, выбранным на конкурсной основе.

Широкий пул сформированных партнерств позволяет рассматривать преимущества и ограничения сторителлинга для разных организационных процессов и стейкхолдеров, а совместные публичные мероприятия федерального масштаба с участием представителей органов власти (Аппарат Уполномоченного по правам ребенка) и научного сообщества (МГППУ) способствуют популяризации темы и росту культуры и механизмов вовлечения благополучателей сферы детства в принятие решений. Таким образом планируется развитие поддерживающей среды для более активного и масштабного внедрения этих практик в деятельность НКО.

Цель

Расширить применение практик вовлечения благополучателей в деятельность НКО сферы детства

Сроки:

июль 2023 г. – июнь 2024 г.



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Целевые группы проекта:

- НКО сферы детства
- Благополучатели НКО сферы детства (опосредованно через НКО):
 - Дети / подростки / молодые взрослые 10-23 лет
 - Родители или законные представители

Задачи проекта:

- Повысить мотивацию и компетенции специалистов НКО по вопросам вовлечения благополучателей в свою деятельность, использования практик сторителлинга как оценки с участием благополучателей.
- Обеспечить реальные кейсы по вовлечению благополучателей в оценку, использования сторителлинга в оценке через оказание комплексной индивидуальной методической поддержки НКО (конкурсный набор).
- Обеспечить для НКО доступность инструментов (кейсы, инструментарий, пошаговые руководства) и подходов по вовлечению благополучателей в оценку, использование сторителлинга в оценке.
- Популяризовать в профессиональном сообществе (НКО, органы власти, доноры, СМИ и пр.) тему вовлечения благополучателей в свою деятельность, в т.ч. в оценку.

Ключевые активности проекта	Результаты
Дистанционный курс «Организация участия детей в принятии решений, касающихся их жизни» в партнерстве с МГППУ	51 сотрудник НКО принял участие в курсе
Серия из 6 методических вебинаров по сторителлингу	118 сотрудников НКО посещали курс вебинаров
Индивидуальное сопровождение НКО, в ходе которого они, опираясь на экспертную поддержку, прошли этапы от замысла оценки методом сторителлинга до обсуждения ее результатов с благополучателями	10 НКО получили индивидуальное методическое сопровождение и вовлеки в проект: <ul style="list-style-type: none"> • 113 благополучателей НКО – родителей или других значимых взрослых • 130 благополучателей НКО – детей или молодых взрослых
Методическая мастерская, на которой эксперты помогали специалистам НКО прорабатывать вопросы внедрения сторителлинга в систему мониторинга и оценки их программ	20 консультаций для 19 НКО

Траектория индивидуального сопровождения НКО

**Делали сами
НКО - участники**

**Сопровождали эксперты АНО
«Эволюция и филантропия»**





Практики поддержки замещающих семей



Как сторителлинг в НКО помог усилить активную позицию приемных родителей



Благотворительный фонд «Арифметика Добра»

Основан в 2014 г., Москва

 a-dobra.ru

Миссия

Мы работаем для того, чтобы каждый ребёнок воспитывался в заботливой семье, и учреждения были не нужны.

Программа в 2023 г.

12

регионов РФ

8

сотрудников

1 174

замещающих семьи —
благополучатели

21,4 млн

рублей — годовой
бюджет программы

Программа «Клуб приемных семей» (с 2014)

Целевая группа

Родители и дети в замещающих семьях с любой формой устройства: опека, приемная семья, усыновление.

Деятельность

Программа оказывает комплексную долгосрочную поддержку. Родителям: эмоциональная поддержка и обмен опытом замещающих родителей в сообществе, обучающие и развивающие лекции, семинары, вебинары, психологическое сопровождение (консультации, тренинги, группы поддержки), юридическая помощь, ресурсные группы по методике «На равных». Детям: подростковый клуб, индивидуальные консультации психолога, развивающие мастер-классы, театральная мастерская. Семьям в целом: театральная мастерская для детей и взрослых, совместный досуг.

Ключевые социальные результаты программы

Повышение ресурсности замещающих семей и улучшение детско-родительских отношений.

Система МиО на момент начала проекта

В 2023 г. программа прошла верификацию, и сейчас планируется внесение практики «Клуб приемных семей» в Реестр доказательных практик, а ее система МиО дорабатывается с учетом обратной связи от верификаторов. Основной инструмент сбора данных – ежегодное анкетирование родителей об изменениях, из которых складывается социальный результат «рост ресурсности замещающей семьи». Инструментов, адресованных детям, до настоящего момента не было.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Фонд пробовал отдельные форматы вовлечения родителей на базе сообщества, но они еще не сложились в систему; у детей опыта вовлечения еще не было.



Цель проекта по сторителлингу

Команда проекта планировала использовать сторителлинг, чтобы в организации появилась практика вовлечения и учета мнения детей, а также включить новые инструменты и полученные результаты в систему МиО и описание доказательной практики.

1 шаг ▶ Оценочные вопросы и выборка

Команда сформулировала оценочные вопросы, чтобы понять, какие социальные результаты видят сами благополучатели и насколько связывают их со вкладом фонда:

- **К каким социальным результатам приводит участие в программе по мнению благополучателей?**

- К каким непредвиденным результатам (положительным и отрицательным) оно приводит?
- Связывают ли благополучатели достигнутые результаты с влиянием программы? Если да, то каким образом?
- Какие есть рекомендации от благополучателей по развитию?

В выборку включили 10 детей от 10 до 17 лет (5 детей от 10 до 13 лет, 5 детей от 14 до 17 лет) без интеллектуальных нарушений, которые ходят на занятия в подростковый клуб и в театральную мастерскую в офисе фонда в Москве. Критериями включения были также регулярное посещение занятий и опыт взаимодействия с фондом не менее 1 года, а также готовность родителя тоже участвовать в сторителлинге и разрешить это ребенку.



Татьяна Арчакова
куратор



Разработка оценочного дизайна проходила легко и конструктивно: было заметно, что команда недавно прошла верификацию практики и действительно пользуется логической моделью практики, опирается на систему мониторинга. Дискуссии возникали по поводу того, в какой мере должен отличаться подход к историям родителей и подростков на уровне оценочных вопросов и гайда. Мы остановились на том, что сделали для них одинаковые, «зеркальные» версии



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Разработка инструментария не вызывала сложностей, потому что и родители, и подростки в Клубе привыкли к формату неформального диалога со специалистами. Гайд-интервью команда разрабатывала в диалоге с куратором, по возможности заменяя вопросы на «затравки» для рассказа истории. Например, чтобы спросить о самом значимом изменении, предложили пофантазировать, что респондент рассказал бы другу, которого давно не видел. Итоговую версию гайда доработали по комментариям экспертов и сразу взяли в работу для интервью со всеми респондентами.



Инструменты сбора данных

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей и подростков](#)

3 шаг Рекрутинг участников

Потенциальные риски создала частичная смена команды проекта фонда на этом этапе. Но сторителлинг как раз помог быстрее установить контакт с родителями: они увидели, что новые специалисты не только продолжают оказывать привычные услуги, но и искренне интересуются, как их можно улучшить. Необходимость наверстать пропущенное и включиться в сбор историй сплотила специалистов.

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

Подростки с готовностью откликнулись на приглашение. Родителей приглашали к участию хорошо знакомые с ними специалисты, но они не входили в команду проекта по сторителлингу, поэтому не всегда могли объяснить те или иные нюансы. Поэтому для тех родителей, которые дали предварительное согласие, сделали установочную онлайн встречу – она прошла удачно, и примерно 80% ее участников дошли до этапа интервью. Трудности возникали в процессе согласования конкретного времени и даты – в самом начале не хватало человека в роли менеджера проекта, но менеджер быстро нашелся и «подхватил» эту задачу.



Инструменты

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

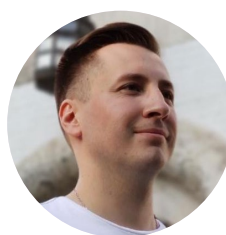
4 шаг Сбор историй

Истории у подростков очно собирали психолог Елизавета, менеджер программы Алексей и руководитель программы Виктория, знакомые с методом сторителлинга по обучающим вебинарам АНО «Эволюция и Филантропия». С родителями онлайн беседовала методист-психолог фонда – как член «старой» части команды, она готовилась к интервью, просматривая вебинары проекта «Больше историй» в записи. В онлайн-работе помогли договоренности на случай технических сложностей: как не терять время, если не удалось выйти на связь по присланной ссылке.





Анна Барыбина
методист-психолог



Алексей Бурдаков
менеджер программы



Я в полной мере прочувствовала, в какой позиции надо находиться, когда помогаешь рассказать историю. С одной стороны, все время есть соблазн «скатиться» в привычный формат психологического консультирования, особенно, если рассказ респондента вызывает желание поддержать его. С другой стороны, нельзя жестко идти по вопросам, как обычный интервьюер. Ценность сторителлинга – в его спонтанности и исследовательском потенциале. Мы слышим историю и понимаем, что никогда бы не додумались задать вопрос, на который она отвечает



Проводить интервью с ребенком было крайне интересным, но не простым процессом. Необходимо было задавать вопросы так, чтобы интервью не выглядело как формальный процесс. Построить беседу нужно, чтобы ребенку было комфортно, чтобы он мог раскрыться и отвечал на предложенные вопросы так, как считает нужным. Дети очень искренне отвечали на вопросы. Особенно всем понравился вопрос о том, что бы хотел изменить ребёнок, если бы он был директором фонда



Всего собрали 10 историй у подростков и 10 – у родителей.

5 шаг Транскрибация истории

Транскрибация стала проблемным этапом: команда выбрала бесплатный сервис [Riverside](#), но он оказался очень требовательным к качеству звука. Хороший текст получался из записей, где человек громко и четко говорит прямо в микрофон; в противном случае появлялись сильные «галлюцинации». Поэтому методисту и психологу пришлось распознавать вручную целые фрагменты текста. Помимо трудозатрат (до 4 часов на одну историю) это несет в себе риск смысловых искажений: когда расшифровкой занимается специалист, хорошо знакомый с семьей, есть соблазн закончить за родителя оборвавшуюся фразу.

6 шаг Верификация текстов историй

На просьбу верифицировать истории подростки и родители отреагировали по-разному. От детей было сложнее получить обратную связь по тексту, приходилось напоминать об этом даже через родителей. А многие родители испытали шок при виде своего «непричесанного» текста – живая устная речь с повторами и междометиями на письме выглядит странно.

Команда проекта объяснила, что для анализа ценен именно такой, а не «глянцевый» вариант текста.

После обработки аудиозаписи были удалены в соответствии с юридическим актом, а транскрибированные тексты хранятся в электронном виде – в отдельном облачном хранилище, доступ к которому имеют только участники проекта «Больше историй» в БФ «Арифметика добра».

7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Аналитик уделил наибольшее внимание упоминаниям действий – влиянию программы и рекомендациям по ее развитию. Параллельно с ним команда проекта провела свой тематический анализ, выделяя формулировки социальных результатов. Команда обсуждала с аналитиком акценты в отчете, чтобы подчеркнуть некоторые социальные результаты, и осталась довольна итогами.

Ограничения анализа заключаются в том, что выводы не предоставляют строгих количественных оценок рассматриваемых явлений. Также их нельзя обобщать для описания опыта приемных семей вообще – истории тесно связаны именно со вкладом программы фонда в жизнь благополучателей.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
К каким социальным результатам приводит участие в программе по мнению благополучателей? К каким непредвиденным результатам (положительным и отрицательным) оно приводит?	Ключевыми навыками, приобретаемыми в Клубе, являются коммуникативные навыки. Подростки отмечали, что самое полезное, что они нашли здесь, – это дружба и общение со сверстниками, хотя у некоторых детей до Клуба друзей не было. Родители считают, что основная помощь Клуба заключается в восполнении ресурса, – благодаря общению с другими приемными родителями, со специалистами фонда и возможности самореализоваться в роли волонтеров-ведущих групп в формате «равный – равному».
Связывают ли благополучатели достигнутые результаты с влиянием программы? Если да, то каким образом?	И дети, и взрослые отмечают, что благодаря Клубу их отношения в семье заметно улучшились. Их рекомендации по развитию Клуба во многом касаются мероприятий для совместной деятельности.



Анна Барыбина

методист-психолог



Анализ подтвердил наше видение социальных результатов. Были результаты, которые нам казались незначительными, «фоновыми», а дети много говорили о них – о том, какие позитивные эмоции они испытывают на занятиях в фонде. Нам было важно, что дети получают

поддержку от сверстников, от специалистов и чему-то учатся, а им у нас просто хорошо, у них появляется «свое место». Скорее всего, мы сформулируем в логической модели краткосрочный социальный результат, который будет отражать эти переживания



8 шаг

Обсуждение результатов оценки

К очной встрече команда тщательно готовилась: провели внутреннее совещание и две встречи для проработки сценария с внешним фасилитатором. Родителям отправили приглашения с описанием целей и формата встречи; по ним пришли 11 родителей. Команда считает, что смогла бы привлечь больше участников, если бы не сжатые сроки на подготовку. Родители подтвердили, что видят у детей значительные изменения, и активно включились в проектирование работы клуба, предлагая систематизировать формы и расширить варианты досуговых мероприятий. Фактически, обсуждение историй стало косвенным показателем активности родительского сообщества.



Виктория Доллен

руководитель программы



Для меня этот этап был самым важным. У нас получилось объединить встречу по обсуждению результатов с дискуссией о том, какие изменения важны в программе в целом, с учетом быстро меняющейся внешней среды. Очень ценным было видеть вовлеченность и заинтересованность родителей, их готовность включаться в ежедневные дела Клуба, предлагать свою помощь и экспертизу



Встречу с подростками провела психолог фонда, учитывая рекомендации фасилитатора. 9 участников активно включились в работу: сначала они обсуждали и дополняли выводы из историй, а потом сфокусировались на том, как можно разнообразить активности Клуба. Неожиданно много внимания подростки уделили тому, как сделать пространство фонда уютным.



Инструменты

- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с подростками и отчет о ее проведении](#)

9 шаг

Внедрение в практику

В ходе проекта проходила синхронизация между «новой» и «старой» частью команды, а затем – регулярные рабочие встречи. Для обсуждения итогов проекта и интеграции новых инструментов и данных в систему МиО команда запланировала на лето серию встреч.

Специалисты БФ «Арифметика добра» обдумывают, как учесть идеи подростков, как внедрить новые мастер-классы и тренинги, предложенные родителями, а также рассматривают предложения родителей стать ведущими этих мероприятий.

Первую пробу вовлечения подростков в оценку команда считает успешной. Сейчас они решают вопрос, в какой форме выяснение мнения детей будет продолжаться регулярно: будет ли это опросник с закрытыми и открытыми вопросами, или фокус-группы, или что-то еще. Также по итогам сторителлинга доработан опросник для родителей.

В фонде идет работа по созданию внутренней библиотеки инструментов для мониторинга, и туда уже включили сторителлинг. Как будет продолжаться сторителлинг именно в программе «Клуб приемных семей», еще не решено, но есть мысль использовать его для других программ фонда, которые готовятся к верификации для внесения в Реестр доказательных практик. Перспективная идея – провести сторителлинг еще на этапе формулирования социальных результатов, чтобы логическая модель сразу учитывала мнение благополучателей.

10 шаг

Работа с редактором

Команда начала работу с редактором, чтобы подготовить истории для возможных публикаций, но поставила ее на паузу, чтобы объединить с другими запланированными мероприятиями.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили 6 сотрудников; из материальных ресурсов они задействовали собственное помещение и купили продукты на кофе-брейки для фасилитационных встреч; для транскрибации историй использовали бесплатный сервис. Однако, чтобы уменьшить трудозатраты на работу с текстом, команда потенциально рассматривает и платные сервисы для транскрибации. Хотелось бы найти больше людей, готовых выступать в роли интервьюера, – это сократило бы временные затраты на согласование с родителями времени интервью.

Анна Барыбина

методист-психолог



Мы думаем, можно ли привлечь волонтеров к сторителлингу. К нам на практику регулярно приходят студенты, мы видим ресурсы и риски. С одной стороны, нужен волонтер-психолог, готовый реагировать на болезненные темы, с другой стороны, он должен владеть сторителлингом

– как минимум повторить наш курс обучения. К тому же у нас установился хороший эмоциональный контакт с благополучателями, поэтому не уверена на 100%, что родители будут общаться с посторонним человеком с таким же энтузиазмом, как с нами



Результат для благополучателей и НКО

Подростки получили первый опыт участия в оценке и развитии программы и уже видят, что их мнение имеет значение для сотрудников программы и фонда в целом. **Родители** сохранили высокую активность в сообществе, несмотря на изменения в составе команды фонда, и в партнерстве со специалистами создали больше ситуаций, в которых могут реализовываться профессионально, как ведущие тренингов или мастер-классов.



Я смогла внести свои пожелания для дальнейшего взаимодействия фонда и нас – родителей и детей; вижу для себя возможность участия в построении процесса деятельности клуба

Родитель



Я готова приезжать сюда не 2 раза в месяц, а каждую субботу, если будем играть в «Мафию» или «Уно». Только нужно, чтобы кто-то с нами играл

Дети



У команды БФ «Арифметика добра» получилось достичь всех поставленных целей: увидеть социальные результаты глазами благополучателей, повысить доказательность практики и апробировать процесс участия детей. Опыт описания практики в доказательном ключе помогал разрабатывать дизайн и анализировать результаты, а ценность хорошего контакта с родителями поддерживала убежденность, что их надо вовлекать в сторителлинг.

Некоторые выводы

1. При сборе данных с помощью сторителлинга важно четко распределить функции между членами команды, например, чтобы кто-то взял на себя роль координатора проекта в целом, кто-то согласовывал возможности для встреч благополучателей и интервьюеров, кто-то занимался транскрибацией.
2. Важно заранее выбирать и осваивать инструменты на базе искусственного интеллекта для транскрибации, в том числе платные варианты.
3. Чтобы избежать искажений, привлекать к транскрибации историй сотрудника или волонтера, незнакомого с респондентами. Для анализа данных, наоборот, нужен специалист, знакомый со спецификой программы.
4. Уделить больше времени подготовке и организации фасилитационных встреч с благополучателями, чтобы у них было время принять решение об участии.
5. Планировать отдельное время (этап проекта) на интеграцию результатов сторителлинга в систему МиО и в практику организации.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий и отчет о встрече с родителями](#)
- ↳ [Сценарий и отчет о встрече с подростками](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для замещающих родителей и приемных подростков](#)



Как НКО провела успешный сторителлинг, создав целую инфраструктуру из цифровых и живых игр, притч и метафор



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Благотворительный фонд «Волонтёры в помощь детям-сиротам»

Основан в 2007 г. Москва

 otkazniki.ru

Миссия

Содействовать тому, чтобы каждый ребенок в нашей стране смог реализовать свое право на жизнь и воспитание в семье.

Программа в 2023 г.

13

сотрудников

172

замещающие семьи
получали помощь

21,9 млн

рублей — годовой
бюджет программы
(включая адресную
помощь)

Программа «Семейное устройство» (с 2008): проекты «Сопровождение замещающих семей» и «Близкие люди»

Целевая группа

- В проекте «Сопровождение замещающих семей»: замещающие семьи с высоким риском дезадаптации.
- В проекте «Близкие люди»: замещающие семьи, воспитывающие детей с особенностями развития.

Деятельность

- Проект «Сопровождение замещающих семей» оказывает комплексное социально-психологическое сопровождение семей по технологии ведения случая.
- Проект «Близкие Люди» помогает семьям, принявшим на воспитание детей с особенностями развития, со сложными или редкими заболеваниями, в решении многочисленных вопросов, связанных с состоянием здоровья и системой реабилитации ребенка.

Ключевые социальные результаты программы

Чтобы оценивать два проекта сразу, были выделены общие для них социальные результаты: лучшее понимание проблем/особенностей приемного ребенка, повышение самостоятельности семьи в решении возникающих проблем, повышение эмоциональной устойчивости родителя, повышение степени адаптации семьи к обществу.

Система МиО на момент начала проекта

Практика проекта «Сопровождение замещающих семей» описана в доказательном ключе и размещена в Смартке: [«Устойчивая семья. Комплексное сопровождение замещающих семей с высоким риском семейной и социальной дезадаптации»](#). В ней есть система МиО, где собираются данные анкетирования родителей, анализа индивидуальных планов, сопровождения и диагностики развития детей. В проекте «Близкие люди» также ведется мониторинг с похожей структурой, но социальные результаты еще не выстроены в логическую модель.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Взрослые активно вовлечены в планирование работы на уровне конкретного случая с постепенным повышением самостоятельности семьи в решении вопросов. Отдельных практик вовлечения детей в проектах не было.



Цель проекта по сторителлингу

Команда хотела повысить уровень доказательности проектов «Близкие люди» (семьи, принявшие детей с особыми потребностями) и «Сопровождение замещающих семей» программы «Семейное устройство» за счет использования метода сторителлинга, а также расширить формат вовлечения благополучателей в оценку проектов.

1 шаг

Оценочные вопросы и выборка

Команда сфокусировалась на двух тесно связанных оценочных вопросах: **влияет ли помощь, оказываемая фондом, на повышение устойчивости замещающих семей и если да, то каким образом?**

До проекта сотрудники фонда пользовались выражением «устойчивость семьи» как термином, но без операционализации ее невозможно было измерить.

В выборку вошли семьи, которые получают помощь более 6 месяцев, воспитывают приемных детей старше 9 лет. Все семьи находились на сопровождении у фонда. Часть из них переживала актуальный кризис, что требовало более плотного включения специалистов. Еще на этапе формирования выборки команда постаралась выделить семьи, которые располагали временем для участия в проекте.



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Команда работала над гайдом для сбора историй почти самостоятельно, запрашивала от куратора обратную связь на свои наработки. Им было важно уйти от глубинных интервью к свободному повествованию, поэтому они положили в основу гайда специально разработанный стимульный материал: направляющую притчу о маленьких победах, которые есть в жизни каждого, и метафоры («Если бы моя семья была кораблем...») для взрослых, а также интерактивный ролик для детей, позволявший им по их выбору отправляться в прошлое, будущее или оставаться в настоящем.



Ольга Заводилкина
куратор



Антонина Попова
методист



Хочется отметить творческий подход команды к разработке инструментария. На мой взгляд, получилось очень интересно. Например, в части вовлечения родителей и детей в процесс рассказывания историй и его фасилитации. Особенных сложностей в работе не было, все вопросы снимались в ходе совместных обсуждений.



Эксперты и коллеги опасались, что просьба рассказать о победах даст нам исключительно позитивные ответы. Но важна не только формулировка вопроса, но и контекст беседы, и намерение интервьюера. Когда родители почувствовали поддержку и уверенность, описывая победы, они рассказали и над какой проблемой одержали победу, и каких усилий это стоило, и кто был рядом с ними и помогал им.





Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: Гайд нарративного интервью для детей, родителей](#)



3 шаг

Рекрутинг участников

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и детей, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй и поясняет суть проекта, а также подчеркивает важность опыта семей для фонда. Но первая версия документа гласила, что использование цитат в отчете будет согласовываться с родителями отдельно, поэтому после анализа данных пришлось возвращаться к ним за новыми разрешениями.

Рекрутинг участников прошел без затруднений, потому что его поручили кураторам семей, которые тесно взаимодействуют с ними. Кураторы обсудили с родителями суть проекта, ожидания и опасения, предложили идеи, как мотивировать детей, и дали им подробные памятки о проекте.



Инструменты

↳ [Приглашение в проект для родителей](#)

↳ [Приглашение в проект для детей](#)

↳ [Информированное согласие для родителей на участие в сторителлинге](#)

↳ [Информированное согласие для детей на участие в сторителлинге](#)

4 шаг

Сбор историй

Истории у родителей и детей собирали 5 кураторов семей из проекта «Сопровождение замещающих семей», а также руководитель проекта и социальный психолог проекта «Близкие люди». Важно отметить, что все семьи хорошо знали того, кто брал у них интервью, что обеспечило безопасную среду для рассказывания своей истории в нарративном

ключе. Команда проекта решила максимально использовать возможности для развития компетенций: перед началом сбора историй посмотрели вебинары проекта и провели установочную встречу, обсудив образ результата, возможные проблемы и способы их решения. После беседы с первой семьей интервьюеры писали в общий чат команды проекта свои впечатления, что получилось, что нет, и далее вместе анализировали ее с точки зрения методологии сторителлинга, чтобы вторая беседа получилась более качественной. В конце этапа всем кураторам-интервьюерам предложили заполнить анкету, где они собрали все трудности и находки, которые фонд учтет в будущем при использовании метода. Команда отметила важность предварительного этапа подготовки интервьюеров с пробным интервью. Это поможет избежать многих ошибок в дальнейшем.

Для сбора историй у детей, помимо метафор, фонд с привлечением волонтера создал [анимированную картинку](#), на которой ребенок, как герой сказок о путешествиях во времени, кидает волшебный клубочек в прошлое, настоящее или будущее. Так детям предлагалось выбирать, с какой временной перспективы им хочется начать историю.

Всего собрали 20 историй: у 10 детей и 10 родителей.

5 шаг Транскрибация истории

Транскрибацию делал сотрудник пиар-команды с привлечением волонтера, а также администратора проектов программы «Семейное устройство». Сначала они пользовались [Riverside](#), и расшифровка занимала 4-5 часов. Затем перешли на сервис [Mymeet.ai](#) – он оказался удобнее, доработка вручную занимала 2-3 часа.

6 шаг Верификация текстов историй

Сначала команда сомневалась в необходимости привлекать родителей для верификации текстов, но при первой же верификации родитель обнаружил абсурдную ошибку, которая возникла при распознавании текста и осталась незамеченной. Поэтому верификацию сделали обязательной. Здесь команда проекта решила для себя и сообщила детям на старте интервью, что родители не увидят того, что дети будут рассказывать. Поэтому важно было верифицировать истории детей без задействования их родителей. Там, где это было затруднительно, то есть у ребенка не было своей почты или телефона, верификацию не проводили.

Сейчас аудиозаписи и транскрибированные тексты хранятся во внутреннем хранилище, развернутом на собственных серверах фонда.

7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Команда проекта много взаимодействовала с ним: согласовывала ТЗ на оценку, знакомилась с рабочими версиями отчета, давала обратную связь.



Наталья Шкурова

координатор программы



В первой версии отчета мы увидели, что эпизоды из историй интерпретировались без учета контекста нашей деятельности и особенностей благополучателей. Зачастую суть, важная для наших проектов, ускользала. Понадобилась своеобразная «сонастройка оптики» эксперта и корректировка подхода к анализу. Так, например, рассказ о том, как мама повела ребенка в торговый центр есть мороженное, сопровождался комментарием, что торговые центры – часть досуга семьи. Но смысл в том, что мама уверена – ребенок не доставит хлопот в общественном месте, как это было ранее, и семья готова выходить в социум



Ограничения проведенного анализа заключались в том, что выводы не предоставляют строгих количественных оценок рассматриваемых явлений. Также их нельзя обобщать для описания опыта приемных семей вообще – истории тесно связаны именно со вкладом проектов фонда в жизнь благополучателей.

Активное «присутствие» фонда в историях стало неожиданным результатом анализа, потому что гайд был настроен на истории о целостном жизненном опыте семьи, туда сознательно не включали конкретные вопросы о влиянии фонда или специалистов.



Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Влияет ли помощь, оказываемая фондом, на повышение устойчивости замещающих семей и каким образом?	Формированию устойчивости семьи способствуют построение доверительных отношений между семьями и фондом, что происходит, по словам родителей, благодаря двум основным факторам: безусловному принятию и поддержке семей со стороны фонда, а также высокому профессионализму сотрудников. Взаимодействие внутри семей строится на принципах уважения и взаимопомощи. Важными факторами формирования доверительных взаимоотношений оказываются практики трансляции опыта от старших членов семьи к младшим, совместные интересы и проведение досуга.

8 шаг Обсуждение результатов оценки

Сценарий фасилитационной встречи для родителей команда проекта разработала вместе с внешним фасилитатором: его сделали похожим на неформальное чаепитие. В чате семей проекта выложили текст приглашения, и кураторы лично пригласили семьи, которые рассказывали истории. В очной встрече приняли участие 14 родителей; ее провели члены команды проекта. На встрече подробно обсудили 6 компонентов устойчивости замещающей семьи, выделенных из историй: 4 компонента были на входе в проект «Больше историй» предложены командой фонда, а 2 выделил в ходе анализа оценщик.



Наталья Шкурова
координатор программы



Один из интересных моментов встречи заключался в том, что родители захотели дополнить полученные в ходе анализа их историй выводы, так как посчитали их неполными. Речь шла как раз о том, что способствует формированию доверительных отношений фонда с семьями. И кроме выделенных в анализе двух компонентов (безусловного принятия и поддержки семей со стороны фонда, а также высокого профессионализма сотрудников), они настаивали на том, что есть нечто еще. И пока вместе с ними мы не смогли сформулировать третью составляющую, нам не давали дальше двигаться по сценарию встречи. В итоге совместно мы пришли к формулировке «профессиональная эмпатия» и теперь можем смело использовать это в своей работе



Фасилитационную встречу для детей команда разработала самостоятельно, проведя несколько мозговых штурмов. Встречу переименовали в «тренинг социальных навыков», и это повысило готовность родителей отправить туда детей. Встречу проводили сотрудники фонда, в ней участвовали 6 подростков. В ходе придуманной игры ребята вытягивали карточки с ситуациями (на основе теста фрустрационных реакций Розенцвейга) и рассуждали, как поступили бы они в такой ситуации с учетом тех навыков и ресурсов, о которых уже рассказали. Чтобы подросткам было проще, им предлагалось «прокачивать» не свои навыки, а навыки своих игровых персонажей.



Алена Маликова
психолог проекта
«Близкие люди»



Замечательно прошло, как-то тепло. Интересно и вдумчиво ребята отвечали, включенные были. И нужно было не два часа планировать, а три минимум – ощущение было, что только разыгрались, и уже пора было сворачиваться





Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с детьми и отчет о ее проведении](#)

9 шаг

Внедрение в практику

Промежуточные результаты анализа команда обсуждала регулярно, не реже 1 раза в неделю (онлайн-встречи), коммуникация продолжалась и в общем чате. Такое общение, с возможностью поделиться идеями, впечатлениями и тревогами было очень поддерживающим для команды в целом.



Алина Щербакова

Координатор проекта
«Сопровождение
замещающих семей»



Я в восторге от этой истории, пока читала, столько разных эмоций было, до мурашек. И до сих пор под впечатлением



Итоговый отчет специалисты обсуждали при подготовке фасилитационных встреч. Также итоговая версия отчета будет представлена всем специалистам фонда на общекомандной встрече.

Команда программы «Содействие семейному устройству» взяла многое из результатов проекта в свою практику:

- Пересмотрела уже используемые анкеты, чтобы с их помощью оценивать развитие устойчивости замещающей семьи.
- Провела внутреннюю оценку проекта «Близкие люди», используя результаты сторителлинга, что обеспечило триангуляцию методов.

В ближайших планах:

- Описать практику проекта «Близкие люди» по Стандарту доказательности, используя полученные результаты.
- Провести тренинг навыков интервьюирования для всей команды, чтобы способствовать внедрению качественных методов сбора данных в систему МиО.
- Включить результаты анализа историй в годовой отчет и использовать в грантовых заявках.

Наталья Шкурова



В чем была специфика вовлечения родителей? Мы не спрашивали их о том, как улучшить услуги проектов. Мы обратились к ним за помощью, как к «экспертам опыта». Мы открыто сказали, что привлекать средства в текущих реалиях сложно, что мы должны идти навстречу запросам грантодателей – а они ждут высокого уровня доказательности, опоры на данные



При этом команда проекта считает, что повторять сторителлинг в обозримом будущем полезно в других программах и проектах фонда, а к участникам нынешнего проекта планируют вернуться за историями не ранее чем через 2-3 года, чтобы не слишком нарушать их границы и не истощать сотрудников проекта, от которых сторителлинг потребовал много сил.

Многие сотрудники относятся к методу сторителлинга двойственно: они вдохновлены тем, что получилось, но пока не готовы собирать истории в рамках своей регулярной деятельности.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили 10 сотрудников; из материальных ресурсов им понадобились помещение для очных интервью и фасилитационных встреч и продукты для чаепития. IT-волонтер разработал анимированную картинку в помощь детям-рассказчикам. Уменьшить трудозатраты можно было в часах работы: заранее запланировать все «точки касания» с семьями по поводу организационных вопросов и по возможности сгруппировать хотя бы часть из них; проводить установочные встречи для глубокого погружения внешнего аналитика в контекст проектов, чтобы уменьшить количество переделок и доработок в отчете. Сэкономить время помогла бы и оптимальная программа транскрибации интервью. Исходно на выверку черновой расшифровки нейросети уходило 4-5 часов работы.

Результат для благополучателей, НКО и степень достижения цели проекта

Дети получили развивающий эффект от осмысления и обсуждения своего опыта в игровой форме. **Родители** почувствовали важность своего вклада в устойчивость фонда, ощутили себя экспертами опыта. **НКО** встроила в свою систему МиО качественные методы сбора

данных, повысила компетенции команды по работе с ними, а также сделала первый шаг к вовлечению детей в оценку проектов.



Важно, что наша семья оказалась не просто «объектом», мы стали участниками жизни фонда. Осознали, какую роль сыграли с обеих сторон

Родитель



Цель проекта была полностью достигнута. Команда отмечает, что за практической целью стоял методологический интерес – проверить, применим ли сторителлинг к их задачам в принципе, каковы его сильные стороны и ограничения именно для фонда. Интерес был одним из факторов успеха, наряду с готовностью развивать свои компетенции и уже налаженным тесным взаимодействием с родителями.

Некоторые выводы

1. Важно управлять нагрузкой команды, возможно, выделяя отдельного человека в роли менеджера проекта по сторителлингу. Перегруженность создает риск выгорания, а сторителлинг, если проведен без стресса, помогает специалистам увидеть ценность своей работы и снизить риск выгорания.
2. Надо найти оптимальную степень погружения в контекст для аналитика, работающего с данными из историй: не пытаться сделать из него полностью информированного члена команды, но и не ограничиваться совсем поверхностным знакомством с жизнью проекта.
3. Важно найти убедительные аргументы для мотивации. Для родителей таким аргументом может быть шанс помочь организации, которая помогает им, а для детей и подростков – игры или тренинги. Нужно не забывать и о мотивации членов команды.
4. В проектах с высокой степенью новизны нельзя заранее сказать, можно ли обойтись без того или иного этапа (как это случилось с верификацией текстов), поэтому нужно проверять все гипотезы на практике.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий и отчет о встрече с родителями](#)
- ↳ [Сценарий и отчет о встрече с детьми](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в проекте для подростков](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в проекте для родителей](#)
- ↳ [Приглашение в проект для подростков](#)
- ↳ [Приглашение в проект для родителей](#)
- ↳ [Гайд нарративного интервью для детей, родителей](#)

Практики наставничества и развития социальных навыков у подростков



Как НКО с помощью историй начала выстраивать диалог между тремя группами благополучателей: подростками, их родителями и наставниками



дорога
к дому

Благотворительный фонд «Дорога к дому»

Основан в 2005 г., Череповец (Вологодская область)

 dorogakdomu.ru

Миссия

Сохранение и пропаганда традиционных семейно-нравственных ценностей, основанная на необходимости обеспечения профилактики социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних.

Проект в 2023 г.

6

сотрудников

10

наставников

399

подростков-
благополучателей

5,3 млн

рублей — годовой
бюджет программы

Проект «Молодежная парковка»

Реализуется с 2022 г., однако в 2023 г. содержание деятельности проекта поменялось

Целевая группа

Подростки в возрасте от 10 до 17 лет, живущие в г. Череповец, со сложностями в организации досуга.

Деятельность

Проект дает подросткам возможности альтернативного досуга, которые специалисты предлагают им на основе индивидуальной диагностики. Занятия проводятся по 4 профилям: 1) коммуникативный и творческий, 2) военный и спортивный, 3) инженерно-технический и информационный, 4) общедосуговый. Выбрать подходящее направление, составить индивидуальный маршрут развития и отслеживать происходящие изменения подросткам помогают наставники.

Ключевые социальные результаты программы

Улучшение психоэмоционального состояния, успеваемости, отношений со сверстниками, учителями и родителями, снижение количества пропусков учебных занятий, повышение уровня самооценки и притязаний до адекватного, повышение учебной мотивации.

Система МиО на момент начала проекта

- мониторинг успеваемости ребенка (2 раза в год, заполняют педагоги);
- обратная связь от детей, родителей (устная, в форме беседы);
- обратная связь от родителей (в форме отзывов);
- обратная связь от наставников в конце учебного года на выпускном «Парковки» (1 раз в 2-3 года).

Мониторинг показал позитивную динамику в жизненной ситуации подростков, улучшение их успеваемости:

- [публичный годовой отчет](#) БФ «Дорога к дому» за 2023г.

На начало проекта вовлечение благополучателей в систему МиО было несистематическим, обратная связь собиралась нерегулярно.



Цель проекта по сторителлингу

Создание культуры рассказывания историй в организации; коррекция дизайна программы с учетом историй для усиления взаимосвязи между социальными результатами; сбор качественных данных для годового отчета и для предоставления донору.

1 шаг **Оценочные вопросы и выборка**

Вопросы оценки были направлены на то, чтобы найти связь между желаемым будущим подростков и развитием услуг проекта как ресурсов:

- Как подростки-участники проекта «Молодежная парковка» видят свое будущее в долгосрочной перспективе?
- Как использование текущих ресурсов проекта может позволить подросткам достичь своих целей в долгосрочной перспективе?
- Каковы причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы? Что нужно поменять в программе, чтобы обеспечить наибольшую вероятность достижения долгосрочных результатов?



Дарья Шамрова
куратор



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)



Мы использовали сторителлинг для выявления «рычагов», которые способствуют и препятствуют достижению долгосрочных социальных результатов. Сторителлинг позволяет найти точки и ресурсы в программе, сфокусировавшись на которых, мы потенциально можем повысить эффективность достижения социальных результатов и снизить пороги, препятствующие их достижению. Сторителлинг помогает нам увидеть не только отдельные драйверы и трудности, но и их уникальные комбинации для той или иной группы благополучателей. Используя данные о том, как набор этих позитивных и негативных факторов влияет на социальные результаты для конкретной группы благополучателей, мы можем адресно воздействовать на проблемы в дизайне и реализации программы, экономя средства, время, и усилия



Респонденты

Неслучайная выборка: подростки, их родители и наставники выбирались по принципу доступности, по длительности участия в программе – более 1 года¹, по интенсивности этого участия. В проекте 4 площадки для встреч в г. Череповце; в выборке представлены участники всех площадок.

В процессе работы специалисты фонда столкнулись с непредвиденной трудностью. Сотрудники, разрабатывающие дизайн оценки, ушли из фонда, и реализовывали остальные этапы вновь пришедшие специалисты. По их мнению, этот вызов сплотил команду и позволил решить все поставленные задачи.

¹ Одно из пространств начало свою работу менее года назад, поэтому получилось так, что несколько подростков-информантов посещают «Парковку» менее 1 года.

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Гайды интервью были разработаны руководителем ресурсно-методического центра фонда. Гайды включили в себя новые вопросы, на которые не отвечала существующая система МиО.



Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для подростков и взрослых \(родителей, наставников\)](#)

Для беседы с подростком были разработаны опорные карточки с ключевыми для оценки темами; дети также могли опираться на свои индивидуальные карты участника программы «Молодежная парковка».

3 шаг

Рекрутинг участников

Рекрутингом родителей и подростков занимались наставники проекта. Для взрослых и детей были разработаны отдельные письменные приглашения с описанием проекта. Они подкреплялись устным обращением наставников. Подростки соглашались легко, они привыкли обсуждать разные темы со специалистами проекта. Родители реагировали по-разному, но в целом были заинтересованы. Наставники – сами по себе мотивированная группа, они легко согласились на участие в проекте по личному приглашению руководителя «Парковки».

Дизайн оценки предполагал сбор историй в диадах «родитель – ребенок». На практике не удалось полностью соблюсти этот принцип.

Основные трудности были связаны с организацией процесса сбора историй. Чтобы получить историю родителя и его ребенка, необходимо в одном месте и в одно время собрать четыре человека – родитель, ребенок и два специалиста-интервьюера. Логистически это непросто.

Несмотря на ожидаемые сложности привлечения взрослых рассказчиков, удалось собрать необходимое количество историй. Родители увидели в рассказывании историй возможность диалога, а также способ повлиять на улучшение проекта, в котором участвуют их дети.



Инструменты

↳ [Приглашение к участию в исследовании в проекте «Молодежная парковка»](#)

4 шаг Сбор историй

Сбор историй проходил офлайн, в формате беседы. Истории родителей и наставников собирали социолог и психолог фонда. Психолог принимала участие в методических семинарах по применению метода сторителлинга, другой дополнительной подготовки по проведению интервью специалисты не проходили, опирались на базовое образование и имеющийся профессиональный опыт.

Детские истории собирали специалисты фонда, которые не работали непосредственно с детьми и не были с ними хорошо знакомы.

Всего было собрано 30 историй: по 10 историй от наставников, подростков и родителей.

Основные трудности были связаны со сбором детских историй. К участию приглашались дети разного возраста, уровня интеллекта, степени благополучия. Для некоторых подростков формулировки вопросов оказались слишком сложными, они не понимали их содержания и не могли дать развернутый ответ. В результате несколько детских историй не были использованы для анализа и не вошли в итоговый отчет.



Ирина Ромашова
руководитель проекта



Подростки охотно участвовали, но, видимо, в силу возраста неохотно давали развернутые ответы.

При этом вовлечение детей в оценку, по мнению специалистов, это новый и важный опыт, безусловно, являющийся **достижением** организации



5 шаг Транскрибация истории

Истории участников записывались на диктофон, иногда – на личный смартфон специалистов. Транскрибация осуществлялась с помощью платформы Anytotext (платный софт). Серьезных проблем с транскрибацией не было, у ИИ-транскрипта были некоторые ограничения по качеству: неправильные знаки препинания, ошибочное распознавание слов и пропуски фрагментов фраз.

Обработкой интервью занимался один специалист – социолог фонда. Транскрибация одной истории занимала не более 30 мин. Специалист осталась довольна результатом и готова использовать платформу в будущем.

6 шаг Верификация текстов историй

Тексты историй были верифицированы взрослыми участниками и подростками, на этом этапе никаких сложностей не возникло.

7 шаг Анализ данных

Анализ историй проводился внешним привлеченным специалистом-социологом, с использованием пакета для анализа качественных данных ATLAS.ti. В основе анализа – список категорий и кодов, который был разработан внешним специалистом на основе оценочного дизайна. Категории: видение своего будущего подростками в долгосрочной перспективе; механизмы использования текущих ресурсов проекта для достижения подростками своих целей в долгосрочной перспективе; причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы; аспекты программы, изменение которых могло бы повысить вероятность достижения долгосрочных результатов в программе.

Анализ полученных данных позволил получить ответы на вопросы, поставленные организаторами в дизайне оценочного исследования.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Как подростки-участники проекта «Молодежная парковка» видят свое будущее в долгосрочной перспективе?	У большинства подростков есть содержательно наполненный образ долгосрочного будущего, который включает семью с несколькими детьми, свое жилье, любимую работу и хобби, иногда переезд. Но есть и те, кто не задумывался об этом.
Как использование текущих ресурсов проекта может позволить подросткам достичь своих целей в долгосрочной перспективе?	Все отметили положительный вклад проекта в формирование у подростков образа будущего и в достижении долгосрочных целей. Самые ценные ресурсы – кружки профессиональной ориентации, неформальное общение со сверстниками и наставником.
Каковы причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы? Что нужно поменять в программе, чтобы обеспечить наибольшую вероятность достижения долгосрочных результатов?	Подростки, родители и наставники видят разные препятствия на пути к долгосрочным целям: подростки акцентируют внимание на учебе как факторе неуспешности; родители – на зависимостях у подростков; наставники – на негативном влиянии окружения, включая семью.

Проведенная оценка позволила дополнительно выявить значимую проблему отношений между подростками и взрослыми, на решение которой важно направить усилия проекта «Молодежная парковка».



Ирина Ромашова
руководитель проекта



Это пропасть между детьми и родителями... Родители не слышат своих детей, они воспринимают их совершенно по-другому, нежели видят себя сами дети



Ни родители, ни наставники не уделяют значительного внимания сюжету подростков об их будущей семье и детях. Наставники чаще, чем сами подростки, говорят об отсутствии у подростков планов на будущее и реже вспоминают значимые для подростков планы.



Конечно, я буду жениться, потому что это неотъемлемая часть жизни... Я надеюсь на то, что у меня будут хорошая любящая жена и двое прекрасных детей

Подросток



8 шаг

Обсуждение результатов оценки

Встреча для взрослых проходила онлайн, в ней участвовали 7 родителей, 7 наставников и 2 специалиста фонда. Сценарий встречи разрабатывался специалистами фонда совместно с привлеченным внешним фасилитатором (1 онлайн-встреча).

Привлечь для обсуждения родителей оказалось достаточно сложно. С одной стороны им непросто включить незапланированное мероприятие в свой повседневный график. С другой — это непривычный для родителей формат, который, как все новое, встречается с осторожностью.

Встречу проводил внешний фасилитатор, специалисты, согласно сценарию, выполняли преимущественно роль наблюдателей. Родителям и наставникам на встрече предлагалось откликнуться на цитаты из интервью детей и обсудить выводы из анализа историй. Встреча прошла активно, в живом диалоге, в атмосфере открытости и доверия. В результате были верифицированы все четыре вывода, сделанные в результате оценки.



Екатерина Летавина
руководитель проектов



Сложным моментом было обсуждение вывода «Подростки, родители и наставники видят разные препятствия на пути к долгосрочным целям» на встрече для взрослых. Началась бурная дискуссия, родители настаивали на том, что их видение – правильное,

а главное препятствие для ребенка – зависимость от гаджетов. Находкой оказались рекомендации, в которых, наоборот, и взрослые, и дети были единомышленны: например, привлечь психологов в работу проекта





Инструменты

- ↳ [Сценарий встречи с родителями и наставниками и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с детьми](#)

Встреча для подростков проходила офлайн, в ней приняли участие 12 подростков 10–17 лет (рассказывавшие и не рассказывавшие свои истории) и 3 специалиста фонда. Сценарий встречи разрабатывался специалистами фонда совместно с привлеченным внешним фасилитатором (1 онлайн-встреча).

Фасилитатором встречи выступила специалист ресурсно-методического центра фонда по организации и сопровождению мероприятий. Дети обсуждали высказывания взрослых и предлагали свое видение будущего «Молодежной парковки». В обсуждении выводов подростки участвовали неактивно, в основном выражая согласие с приведенными тезисами.

Встреча специалистов фонда для обсуждения результатов исследования запланирована на лето 2024 г., после того, как все мероприятия в рамках проекта «Больше историй» будут завершены. Аналитический отчет предназначен для внутреннего использования и предоставления донору. Публикации в открытом доступе полной версии отчета не планируется.

9 шаг

Внедрение в практику

Благодаря проведенной оценке специалисты получили новую информацию, которую планируют использовать для развития проекта «Молодежная парковка».

Анализ историй показал, что проект «Молодежная парковка» нуждается в дополнительном привлечении к работе психологов. С этим соглашались и взрослые, и дети. Проведенная оценка также «подсветила» трудности детско-родительских отношений в семьях, которые лежат в основе детского неблагополучия. Благодаря новым знаниям, специалисты задумались о расширении услуг проекта – о привлечении к работе психологов из других проектов фонда; о проведении детско-родительских занятий и об обучении родителей.

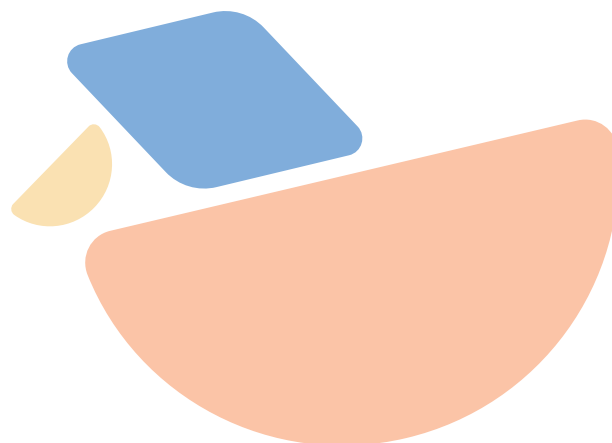
Специалисты фонда рассматривают сторителлинг как непростой, но работающий инструмент оценки. Они готовы использовать его в дальнейшей работе, в т.ч. в других проектах организации.



Ирина Ромашова
руководитель проекта



Мы поняли, что это работает, и мы будем стремиться к тому, чтобы сделать это на регулярной основе



Истории родителей, наставников и подростков позволили организаторам посмотреть на проект с разных сторон, узнать о потребностях благополучателей, о достигнутых результатах. В дальнейшем они планируют продолжать практику вовлечения в оценку разных групп стейкхолдеров, включая детей.

Трудности внедрения заключаются в том, что сторителлинг – достаточно сложный для использования метод сбора данных. Каждый этап работы воспринимался специалистами как стресс и преодоление. Использовать метод в дальнейшем специалисты планируют, но в упрощенном виде – возможно, в групповом формате, приближенном к интервью или опросу.

В целом специалисты рассматривают участие в проекте как личностное и командное достижение. Участие в проекте «Больше историй» помогло развить профессиональные и личностные компетенции специалистов: навык проведения нарративного интервью, организационные, коммуникативные навыки, а также навыки работы в команде и преодоления стрессовых ситуаций.

Результат для благополучателей и НКО

Результаты для фонда

По мнению специалистов, цель, которая была поставлена ими перед входом в проект «Больше историй», была достигнута полностью: в организации сформировалась культура рассказывания историй; наметились векторы развития программы с учетом результатов анализа историй; появились дополнительные качественные данные для годового отчета и для предоставления донору.

Родители

Получили опыт активного вовлечения в деятельность проекта. Они смогли вживую познакомиться друг с другом и с наставниками, обменяться мнениями и предложить свое видение развития «Парковки».



Предложение, чтоб был грамотный психолог для работы с детьми, привлекать больше специалистов из разных сфер, больше публичных участия детей

Родитель



Подростки

Впервые участвовали в оценке проекта. Этот опыт научил их рассказывать свои истории, обсуждать свои идеи с другими людьми. В анкете обратной связи большинство подростков отметили, что могут подсказать взрослым полезные идеи о проекте фонда.

Задействованные ресурсы:

- Человеческие: 6 специалистов фонда.
- Материальные – помещения для сбора историй и фасилитационной встречи, продукты для чаепития на встрече, фирменные блокноты для подарков участникам, диктофоны, доступ к платформе Zoom (использовались имеющиеся ресурсы, дополнительно не закупались).
- Финансовые – оплата ИИ-транскрипта.

Уменьшить трудозатраты, по мнению специалистов, можно, если проводить нарративные интервью онлайн, а не офлайн.

Некоторые выводы

Специалисты фонда рассматривают сбор историй от благополучателей как новый и важный опыт. Этот опыт нуждается в осмыслении, но часть уроков уже удалось извлечь:

1. Важно продолжать вовлекать детей в оценку и принятие решений, но при разработке инструмента и сборе данных учитывать возраст и уровень развития детей.
2. Вовлечение взрослых в обсуждение результатов анализа может быть менее трудозатратным, если предлагать им гибридный формат встреч – офлайн и онлайн на выбор. Собрать всех в одно время в одном помещении достаточно сложно. А сопровождение встречи чаепитием сделало бы участников более открытыми и раскрепощенными.
3. Метод сторителлинга трудозатратен в использовании. При обращении к нему необходимо вовлекать целую команду специалистов, распределяющих различные функции между собой.
4. Сбор историй помогает ответить на поставленные вопросы и посмотреть на проект глазами разных стейкхолдеров. Его можно использовать и в других проектах фонда. Но трудозатратность метода заставляет задуматься о его упрощении, например, сборе историй в групповом формате.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий встречи с родителями и наставниками и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с подростками](#)
- ↳ [Приглашение к участию в исследовании](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для подростков, родителей и наставников](#)

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 –
подопечный»

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 вопроса, 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 познакомилась с его 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

Как сторителлинг помог вовлечь родителей, с которыми программа раньше совсем не работала

**НАУКА
И ОБРАЗОВАНИЕ**



АНО «Наука и Образование»

Основана в 2015 г., Пензенская область

 nio58.ru

Миссия

Воспитать поколение физически и психологически здоровых людей, которые смогут прожить осознанную и полную жизнь без алкоголя, наркотиков и сигарет, и воспитают своих детей согласно тем же принципам. Создать экосистему разумного взросления.

Курс «Независимость» (с 2018)

Целевая группа

Подростки 12-18 лет – учащиеся 7-11 классов общеобразовательных школ или студенты колледжей.

Деятельность

Курс «Независимость» создан по просьбам детей, участвующих в программе «Современная профилактика», которая направлена на предупреждение раннего употребления несовершеннолетними психоактивных веществ / ПАВ.

Цели курса

Развитие социальной и личностной компетентности (навыков эффективного общения, критического мышления, способности принимать решения, адекватной самооценки); выработка навыков самозащиты (умений постоять за себя, избегать

Программа в 2023 г.

7

сотрудников

96

подростков–
благополучателей

1,18 млн

рублей — годовой
бюджет программы

ситуаций риска, делать «здоровый выбор», управлять эмоциями, разрешать конфликты, оказывать сопротивление давлению).

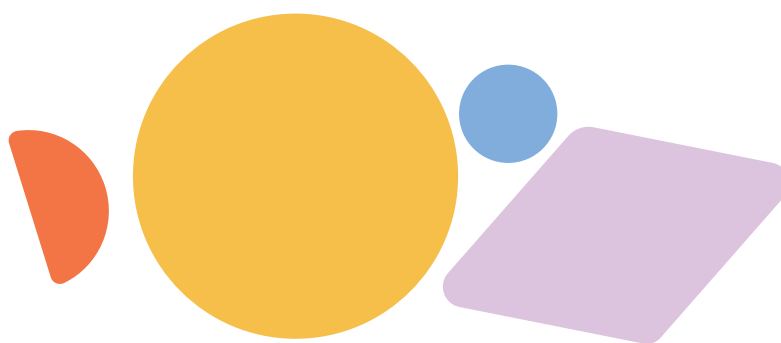
Форма занятий: групповые занятия с элементами тренинга, интерактивные семинары, психогимнастика, телесные практики, разбор реальных кейсов. Механизм воздействия опирается на биопсихосоциальную модель, когнитивно-поведенческий подход и телесно-ориентированные практики, направленные на эмоциональную саморегуляцию. Программа включает в себя 16 занятий, подростки встречаются еженедельно за исключением праздников и официальных выходных.

Ключевые социальные результаты программы

Повышение уровня информированности подростков о механизмах влияния и последствиях употребления ПАВ на организм человека; повышение уровня осознанности подростков по отношению к социальному и культурному влиянию, поддерживающему употребление ПАВ; развитие социальной и личностной компетентности (навыков эффективного общения, критического мышления, способности принимать решения, адекватной самооценки) и выработка навыков самозащиты (умений избегать ситуаций риска, оказывать сопротивление давлению).

Система мониторинга и оценки (МиО) проекта

До момента начала проекта по сторителлингу основным инструментом сбора данных о социальных результатах была тетрадь с набором тестов, разработанная для подростков-благополучателей программы. После завершения программного цикла им задавались вопросы как о новых знаниях, так и об их опыте отказа от первого употребления сигарет или алкоголя. Было сделано описание программы по Стандарту доказательности практик в сфере детства.



Цель проекта по сторителлингу

Цели проекта были сформулированы командой следующим образом:

- Выявить, на какие сферы личностной и социальной компетенции подростков программа влияет в большей степени.
- Получить данные, которые позволят осуществить масштабирование практики как подающей надежды высокоэффективной программы.

1 шаг **Оценочные вопросы и выборка**

Вопросы оценки касались наличия и механизмов получения социальных результатов, а также поиску путей улучшения этих результатов:

- **Какие социальные результаты заметили подростки и их родители?**
- **Каков механизм воздействия программы на социальный результат?**
- **Какие рекомендации у подростков и их родителей для улучшения программы?**



Дарья Шамрова

куратор проекта



В рамках этого проекта мне удалось побольше узнать о программе «Независимость» АНО «Наука и Образование» и поддержать проведение проекта по сторителлингу как начального этапа понимания собственных результатов. Программа «Независимость» – это профилактическая интервенция. Профилактика всегда была и остается задачей «под звездочкой» для оценки. Оценка результатов профилактических программ фокусируется на предотвращении вреда, другими словами, гипотетической ситуации, в которой, в случае отсутствия интервенции, негативное поведение

бы произошло. Такие социальные результаты сложно (но возможно) зафиксировать сразу с помощью количественного инструментария. Зачастую требуются экспериментальные и долгосрочные наблюдения над большой группой благополучателей. В нашем случае мы сделали первые шаги для понимания механизма профилактики с использованием методологии сторителлинга. Сторителлинг позволяет выявить общие тренды в изменении поведения, а также поближе рассмотреть индивидуальные вариации этого изменения



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

Респонденты

Неслучайная выборка: подростки, которые прошли полный курс, и их родители. Под «полным курсом» имеется в виду включенность в проект в течение 6 месяцев и посещение полного (16 занятий) курса или их значительной доли. Родители рассказчиков отбирались по принципу доступности.

При разработке дизайна основной трудностью являлось отсутствие понимания времени и трудозатрат на каждый будущий этап проекта.

2 шаг → Разработка инструментария для сбора историй

Команде было понятно, что необходимо выяснить и что выявить с помощью собранных историй. Отсюда появились и вопросы, которые планировалось задать рассказчикам историй. Гайды были разработаны на основе примера, полученного от организаторов проекта «Больше историй». Над разработкой гайда работали одновременно и методист-куратор проекта, и руководитель проекта со стороны АНО. В гайд для подростков вошли два вопроса, касающиеся историй об изменениях в жизни за последние полгода и об их опыте участия в программе. Ограничением при составлении гайда стал уровень коммуникативных навыков детей, некоторым из которых в силу возрастных особенностей сложно развернуто говорить о себе и своих изменениях.

Гайд для родителей получился более объёмным, в него вошли два основных и четыре уточняющих вопроса, основным фокусом которых стали изменения в жизни самих родителей и изменения в жизни детей, а также рекомендации по расширению и улучшению программы.



Инструменты

↳ Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей и родителей



3 шаг → Рекрутинг участников

Рекрутинг осуществлялся силами сотрудников проекта, которые проводили занятия с детьми. Администратор программы обзвонил родителей и выслал им по электронной почте информацию об исследовании и информированные согласия. Некоторые родители самостоятельно распечатывали согласие и передавали администратору проекта, для некоторых было удобнее получить распечатанные согласия через детей. Основная сложность возникла с вовлечением родителей, поскольку им было сложно понять, что и зачем происходит в проекте.

Элла Данилина

психолог, руководитель проекта по сторителлингу



Много времени уходит, чтобы объяснить, рассказать, чтобы уговорить прийти. Все остальные этапы были трудоемкими, но более понятными



Чтобы снизить трудозатраты в будущем, было принято решение работать с родителями до прихода подростков в группу. В качестве решения будет организовано вовлечение родителей в формате родительских собраний или открытых дней.

4 шаг

Сбор историй

В ходе реализации проекта было собрано 20 историй от 10 пар подростков и их родителей. При подготовке к сбору историй дети примерно понимали, о чем будет интервью, хотя специальной работы с ними не проводилось. Родители до момента интервью не были знакомы с программой. В процессе сбора историй члены команды старались приглашать сразу и родителя, и ребенка, чтобы два специалиста брали у них интервью в одно и то же время. Это было сделано, чтобы родитель и ребенок не готовились и не общались друг с другом. Для подготовки сотрудников, которые приняли участие в сборе историй, были проведены подготовительные встречи. На них обсуждались общие методические вопросы, а также основные моменты будущей работы с учетом специфики подростков-участников.

Важной находкой этапа стала видеозапись интервью. Причем видеозапись была организована не только для видеофиксации истории, но и чтобы создать небольшой фильм про каждую из них. Это было интересно самими участникам, а в дальнейшем, при наличии согласия от них и их родителей, эти записи планируется использовать для отчетов и продвижения проекта.

Элла Данилина

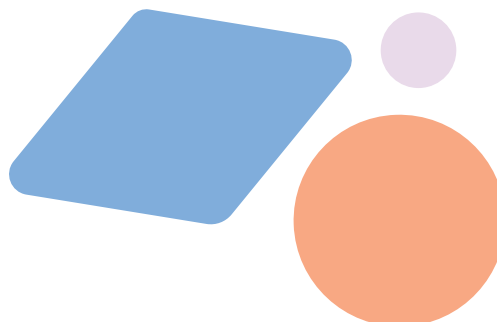
психолог, руководитель проекта по сторителлингу



Была видеозапись, это усложнило работу, но подход оказался интересным. В первую очередь детям, которые получили возможность посмотреть на себя... И важно, что это было красиво и подаваемо



Интервью брали преподаватели, которые не вели занятия у группы, в которую ходил ребенок, чтобы не допустить личной симпатии и антипатии и не пропустить информацию о негативных результатах. При сборе историй использовались опорные фотографии, чтобы вернуть подростков к воспоминаниям о программе.



5 шаг Транскрибация истории

В транскрибации принимали участие все члены команды проекта. Основной трудностью, связанной с этим процессом, стала невозможность планирования времени и трудозатрат. Для расшифровки было применено программное обеспечение [Riverside](#), после чего сделана корректура текста, которая в итоге заняла достаточно существенное время. Транскрибация историй заняла около 20 часов, из которых 2 часа занял перевод видео в текст и 18 часов – правки текста и доведение его до готового вида. Вовлечение членов команды в процесс транскрибации имело интересный незапланированный эффект: впоследствии на этапе анализа качественных текстовых данных участники проекта смогли более глубоко понять подходы к этой работе и полученные аналитиком результаты.

6 шаг Верификация текстов историй

Для верификации историй с подростками участники проекта распечатали тексты и дали их респондентам для чтения и проверки. Иногда сотрудники проекта просили подростков расшифровать подробнее некоторые моменты, которые были отражены в тексте (в основном это были уточнения для тренеров программы). Транскрибированные тексты историй родителей выслали им на электронную почту. В целом этот этап не принес каких-либо трудностей или ярких находок.



7 шаг Анализ данных

Анализ данных интервью был проведен привлеченным специалистом с использованием пакета для анализа качественных данных ATLAS.ti. Анализ был сделан на основе предварительно разработанного списка категорий и кодов, а также дополнен апостериорными кодами в процессе анализа данных.

Книга кодов включала в себя следующие категории: видение своего будущего подростками-участниками программы «Независимость» в долгосрочной перспективе; механизмы использования текущих ресурсов проекта для достижения подростками своих целей в долгосрочной перспективе; причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы, причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы; аспекты программы, изменение которых могло бы повысить вероятность достижения долгосрочных результатов в программе.

В результате проведенного анализа были даны следующие обобщенные ответы на оценочные вопросы:

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Какие социальные результаты заметили подростки их родители?	И подростки, и родители отмечают положительный вклад программы: в первую очередь, в формировании у подростков коммуникативных навыков, которые им позволяют иначе воспринимать повседневные ситуации общения в кругу семьи, с друзьями и в школе.
Каков механизм воздействия программы на социальный результат?	Ключевой механизм: проведение программы игр и упражнений с акцентом на игры с инсценировкой повседневных бытовых ситуаций общения в безопасном пространстве с доверительной атмосферой.
Какие рекомендации у подростков и их родителей для улучшения программы?	Родители хотят тоже включаться в активности проекта, и они предлагают рассматривать для этого разные площадки – не только школы. Подросткам важно добавить упражнения и игры с физической активностью и обустроить пространство пуфиками.

Что еще узнали из анализа историй?

Анализ историй показал, что несмотря на наличие регистрируемых изменений в рассказе, при ответе на прямой вопрос о таких изменениях, подростки отвечают, что их нет. Изменения сложно рефлексировать, потому что они могут растворяться в рутине каждодневных дел – школьники говорят о том, что кроме учебы в их жизни «ничего особенного» не происходит.

8 шаг Обсуждение результатов оценки

Для обсуждения результатов оценки с подростками были проведены 2 личные встречи, на которые пришло 16 человек (14 подростков и 2 наставника проекта). Встречи были организованы в формате обсуждения отдельных выдержек из историй и главных положений аналитического отчета. В результате встречи было выяснено, что подростки согласны с выводами, но рекомендуют сделать некоторые дополнения. Например, они обратили внимание на следующие изменения, которые не были упомянуты в отчете: их авторитет в классе стал больше, они научились смотреть на себя со стороны, стали больше

понимать взрослых и родителей. Подросткам было важно увидеть себя на видео, и это стало важной **находкой** проекта.

В фасилитационной встрече с родителями приняли участие 9 человек (7 родителей и 2 наставника проекта). Встреча была проведена в онлайн-формате. Детям в аналитическом отчете были интересны, скорее, конкретные цитаты, а для родителей он стал поводом обсудить изменения, которые они хотят внести в программу. Родители подтвердили, что занятия в целом нравятся подросткам, и в результате занятий меняется настроение и поведение подростков, развиваются коммуникативные навыки, расширяются зоны общения подростков.



Я рада, что мой сын посещает программу. У нас очень улучшились отношения, он стал спокойнее. Мне приятно видеть его здесь



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи для родителей и отчет о ее проведении](#)

При верификации отчета с командой подробно разбирался каждый блок отчета. Сотрудники высказывали мнения о том, с чем они согласны и с чем не совсем согласны. Важным моментом стало обсуждение возможности внесения в программу изменений на основе рекомендаций детей. По этому вопросу специалисты не смогли прийти к единому выводу, но было принято решение не вносить изменения в программу на данном этапе.

9 шаг

Внедрение в практику

В результате реализации проекта командой был сделан вывод, что сторителлинг хорошо применим для разработки новой программы, а для внесения изменений в существующие программы лучше использовать другие методы оценки. Инструменты сторителлинга будут применяться точно для программ в ситуациях, когда нужно не только подтвердить полученные социальные результаты, но понять механизмы их получения.



Результаты для благополучателей и НКО

Перед входом в проект «Больше историй» были поставлены цели – изменить масштабирование практики, как подающей надежды высокоэффективной программы, а также вычленить, на какие сферы личностной и социальной компетенции программа оказывает наибольшее влияние. В ходе реализации проекта обе эти цели были достигнуты. Результаты, полученные в конце проекта по сторителлингу, а также результаты его промежуточных этапов дали команде представление о возможных инструментах масштабирования, а также понимание влияния проекта на развитие личности подростков-участников. Важным результатом проекта является готовность команды в будущем проводить анализ материалов, собранных методом сторителлинга, самостоятельно.

Элла Данилина

психолог, руководитель проекта по сторителлингу



По анализу данных было обучение, и ты вроде все понимаешь технически, но необходим образец. В результате нам сделали этот образец



Результаты для подростков-участников программы

Для подростков-участников проекта наиболее важными результатами стали возможность научиться рассказывать истории и обсудить свой опыт с другими людьми. Участники смогли рассказать о плюсах и минусах программы, которые они увидели, а также придумать идеи, как улучшить занятия. Сторителлинг помог подросткам рассказать о себе, сделать анализ себя и своих достижений, поговорить с другими о своих проблемах, научиться иначе воспринимать происходящие с ними ситуации, научился думать, подбирать правильные решения. Подростки в целом позитивно относятся к возможности в будущем принимать участие в подобных исследованиях.

Результаты для родителей

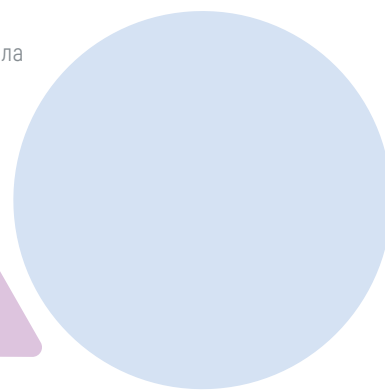
Родители, которые приняли участие в проекте по сторителлингу, считают, что сотрудники организации приняли их историю и их вклад в обсуждение историй всерьез, и будут учитывать предложенные идеи в своей работе. Участие в проекте повлияло на осмысление родителями изменений, которые произошли с ними и их детьми. Важным результатом можно считать появившееся у родителей убеждение, что они могут влиять на деятельность организации и готовы делать предложения по улучшению ее работы. Рассказывание историй увеличило вовлеченность родителей, и у них появилась мотивация в дальнейшем принимать участие в работе организации.

Элла Данилина

психолог, руководитель проекта по сторителлингу



Они (родители подростков-участников программы) у нас как будто бы вообще не проходят, они фоном. Как участие у нас раньше не предполагалось. А тут выяснилось, что их участие важно, обратная связь важна. Мы не думали, что они настолько вовлекутся. Мы думали, что приглашение на занятия даст больший эффект, чем сбор историй. Но нет – люди хотят, чтобы с ними поговорили



Родители после обсуждения оставались, задавали вопросы. Скорее всего, они будут рассказывать о программе другим родителям. Это был важный и запланированный эффект, потому что в программе заложены изменения внутри семьи. В проекте в дальнейшем будут проводиться встречи с родителями, чтобы довести до них изменения, происходящие у детей.

Задействованные ресурсы

- **Человеческие:** кол-во людей в команде проекта – 5 человек. В команде роли были распределены следующим образом: выделен методист-руководитель проекта, 2 инструктора проекта – ведущие встреч по сбору историй и участники фасилитационных встреч, видео-оператор, фиксирующий истории. Транскрибацией историй занимались все сотрудники проекта.
- **Материальные ресурсы:** расходы на кофе-брейк для двух фасилитационных встреч с подростками.
- **Финансовые ресурсы:** использование бесплатного программного обеспечения для транскрипции текстов, использование оборудования организации для видеозаписи историй.

Как можно было бы уменьшить трудозатраты

- Оценка трудозатрат по каждому этапу должна быть сделана с самого начала проекта, и нужно заранее распределить между сотрудниками конкретные задачи.
- Помогает гибкое управление командой с акцентом на интерес сотрудников к поставленным задачам, взаимную помощь и поддержку.
- Удобно привлекать к транскрипции и анализу данных тех сотрудников, которые собирали интервью и разбираются в материале.

Некоторые выводы

1. Сторителлинг важен как инструмент живого общения. Этот метод дает не сухой отчет, а живые данные. При использовании сторителлинга важно сфокусировать вопросы, не делая их слишком широкими или слишком узкими.
2. Сложность применения сторителлинга в том, что есть один общий вопрос, и не всегда удается сконцентрироваться на самом важном. Команде изначально нужно очень четко формулировать вопросы, например, в этот раз мы поставили слишком большой запрос и получили слишком широкие данные. С помощью сторителлинга нам также было бы сложно выяснить минусы программы, потому что дети могут быть не готовы о них говорить при рассказе историй.
3. Движущей силой проекта был интерес всех сотрудников. Его реализация оказалась эффективной, поскольку каждый выполнял то, что ему было интересно. Находкой проекта стала организация работы по сторителлингу. На первом этапе короткое обучение прошли все члены рабочей группы, затем методическое руководство взял на себя один человек, а остальные выполняли конкретные поставленные им задачи. Сторителлинг не потребовал от команды новых компетенций, поскольку в организации уже имелся опыт проведения интервью.
4. Выдержки из видеозаписей интервью и отдельные части аналитического отчета будут использованы командой проекта для коммуникации в социальных сетях.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей и родителей](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с подростками](#)



Практики поддержки и реабилитации детей и молодых взрослых с ОВЗ



Как НКО встретила с трудностями в сборе историй, но увидела в них потенциал для развития собственных компетенций



АНО Ресурсный центр «Вера. Надежда. Любовь»

Основано в 2017 г., Москва

 centervnl.ru

Миссия

Содействовать тому, чтобы у человека с ментальными ограничениями было как можно меньше социальных ограничений.

Программа в 2023 г.

7

сотрудников

373

благополучателя

2,75 млн

рублей — годовой бюджет программы

Программы «Обычное дело: адаптированные мастерские» и «Абсолютное вовлечение» (с 2022)

Целевая группа

Подростки и молодые взрослые с ментальными особенностями (программа «Обычное дело: адаптированные мастерские»); воспитывающие их родители (программа «Абсолютное вовлечение»).

Деятельность

Молодые взрослые работают в адаптационных мастерских (типография, деревообработка, клининг и др.) и участвуют в тренингах социально-коммуникативных навыков; для родителей проводятся мероприятия для сплочения сообщества; консультации по возможным жизненным перспективам ребенка и практикумы по развитию его самостоятельности.

Ключевые социальные результаты программы

У **молодых взрослых** развиваются профессиональные навыки, а также организационные и коммуникативные навыки, связанные с трудовой деятельностью, благодаря чему их уровень развития повышается до максимально возможной самостоятельности; у **родителей** повышается ресурсность и расширяются возможности поддерживающей среды.



Система МиО на момент начала проекта

Специалисты проводят ежегодные функциональные пробы, а также мониторинг трудовых и мягких навыков, по итогам которых молодые взрослые могут переходить на следующую, более сложную и ответственную ступень занятости (в ноябре 2023 г. это удалось шестерым из 30), а также ежегодно собирают обратную связь от молодых взрослых и родителей об их опыте участия в программе. Использовались даже элементы сторителлинга для оценки потребностей: на входе в проект специалисты проводили интервью с родителями об их типичном дне с ребенком.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Для молодых взрослых в мастерских были выстроены процессы, позволяющие им принимать решения в повседневной работе, например, планерки. А родители участвовали во встречах сообщества, в том числе в стратегических сессиях по его развитию.

Цель участия в проекте

Команда АНО «Вера. Надежда. Любовь» рассматривала проект по сторителлингу как еще один шаг по включению благополучателей в процесс проектирования услуг: услышать от них рекомендации по улучшению работы адаптационных мастерских.

1 шаг → Оценочные вопросы и выборка

Совместно с куратором команда проекта спроектировала первоначальный дизайн оценки. Для молодых взрослых и их родителей сформулировали разные оценочные вопросы, чтобы учесть особенности опыта каждой группы. **Про молодых взрослых их интересовало, насколько у них сформирована внутренняя позиция «я работник», а про родителей – насколько им был понятен пройденный путь включения в сообщество.**

Для сторителлинга была сформирована неслучайная выборка: 10 молодых людей, владеющих речью (это было основным критерием), имеющих родителей (не из числа детей-сирот), которые ходили в адаптационные мастерские не менее 3 месяцев на момент начала проекта, и 10 их родителей, которые тоже являются прямыми благополучателями в программе «Абсолютное вовлечение».



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)



Татьяна Арчакова

куратор



Команда сформулировала сразу несколько оценочных вопросов. С одной стороны, это создавало риск расфокусировки, а с другой – отвечало пилотному характеру проекта. Мы долго обсуждали, как формировать выборку. Сначала команда была готова вовлечь ребят, которые ограничены в использовании речи. С этой группой благополучателей они общаются

с помощью визуальных опор (карточек). Была даже гипотеза, что набор карточек после апробации сможет стать одним из продуктов, которые выпускает типография АНО «Вера. Надежда. Любовь». Но в итоге мы решили ограничить круг рассказчиков теми, кто относительно свободно владеет речью, чтобы попробовать классический сторителлинг



2 шаг → Разработка инструментария для сбора историй

Гайд для родителей было составить легко, потому что команда проекта часто общается с родительским сообществом. Учитывая интеллектуальные ограничения молодых взрослых, команда уделила много внимания проработке гайда для них, снабдив его простыми уточняющими вопросами. На практике оказалось, что эти вопросы быстро превращали

беседу в интервью. Но эта трудность стала и незапланированным результатом: теперь у организации есть апробированный инструмент – структурированное интервью об услугах. Проводилось пилотирование гайда, но оно не выявило данную трудность по нескольким причинам. Во-первых, при пилотировании в сборе историй принимал участие более опытный специалист центра, во-вторых, на момент пилотирования команда не до конца понимала образ результата, в-третьих, внешний аналитик проекта дал обратную связь о том, что в материале достаточно информации для анализа.



Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей и подростков/молодых взрослых](#)

3 шаг

Рекрутинг участников

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



Елизавета Романова
директор



Приглашение участников было индивидуальным и самым приятным моментом, без каких-либо трудностей. Ребят мы приглашали лично, а родителей – в чате. Формат заинтересовал родителей и ребят своей новизной. Иногда мы просим рассказать истории для разрешения конфликта, спрашивая: что произошло? что ты сделал? на кого это повлияло? Но возможность поговорить со специалистами не за работой, а наедине, именно «о своем» и «о хорошем», оказалась для наших благополучателей очень привлекательной



Инструменты

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

4 шаг

Сбор историй

Успешно прошел сбор историй у родителей – его провел опытный сотрудник центра. Родители рассказывали обо всех своих болях и надеждах; многие говорили, что почувствовали «терапевтический эффект» от самой беседы. Сбор историй у молодых взрослых проходил очно; им занимались сотрудники организации, наставники двух мастерских, выразивших желание принять участие в проекте и посмотревшие в записи его вебинары и тренинги. У респондентов не всегда получалось рассказать развернутую историю, приходилось задавать им много опорных вопросов из гайда.



Елизавета Романова

директор



Наши ребята неплохо владеют речью, на интересные им темы они могут не просто рассказать историю, но и присочинить ярких подробностей. Но разговор про услуги организации недостаточно вдохновил их. Сейчас мы видим, что в идеале задачей интервьюера было удерживать цель, но не ограничиваться

гайдом; максимально идти за ребенком в сторону его интересов, в ассоциации и образы. Ребенок упоминает персонажа из мультфильма? Обсудите его! Именно благодаря проекту мы в команде смогли объективно оценить свои компетенции как интервьюеров и наметить зоны роста



Всего собрали 11 интервью у молодых взрослых и 12 – у родителей.

5 шаг

Транскрибация истории

Для транскрибации команда освоила сервис [Whisper](#). Он не самый простой, потому что требует запуска через среду Google Colab, но дает хороший результат для бесплатного сервиса. В основном транскрибацией занималась директор АНО; обработка одного интервью занимала примерно 3,5 часа. Этот опыт показал возможности автоматизации, и в АНО «Вера. Надежда. Любовь» готовы в будущем использовать искусственный интеллект и для анализа смысловых единиц в текстах.

Уже в процессе транскрибации команда увидела, что можно изменить в работе с конкретными случаями, например, как помочь тому, кто пренебрегает гигиеной, или чем «зажечь» подростка, который называет неинтересными все активности в мастерской.

6 шаг

Верификация текстов историй

В связи с тем, что у большинства молодых взрослых есть трудности с навыком чтения, а также большой загрузкой специалистов транскрипцией в ограниченные сроки, для верификации историй было решено привлечь родителей: оба транскрипта с просьбой проверить свои тексты и прочесть их с детьми отправлялись семьям (судя по историям, многие родители учитывают мнение детей в повседневной жизни). Родители быстро откликнулись, они либо все одобряли, либо просили внести небольшие технические правки, подтверждая, что молодой взрослый также выражает согласие с материалом. Сейчас аудиозаписи и транскрибированные тексты хранятся на рабочем компьютере руководителя организации.

7 шаг

Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Результат анализа данных не полностью соответствовал ожиданиям команды: если из каждой индивидуальной истории им удалось взять идеи для работы с ее героем, то закодированные и обобщенные смыслы не открыли чего-то неожиданного. Родители говорили о том, что им нравится то, что происходит в организации, а их рекомендации заключались в усилении имеющихся сильных сторон: делать все то же самое чаще или интенсивнее.

Анализ имел ограничения: гайд интервью не содержал вопросов, которые прямо касались программы «Абсолютное вовлечение», а в рамках интервью родители и молодые взрослые упоминали о социальном результате от участия в различных программах ресурсного центра. Точнее будет считать, что он описывает общий социальный эффект от деятельности ресурсного центра.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
<p>Что наиболее важно и ценно для молодых людей в связи с работой нашей программы?</p> <p>С чем связаны предпочтения молодых людей в отношении активностей программы?</p> <p>В какой степени у молодых людей развита внутренняя позиция «я работник»?</p>	<p>Молодые взрослые воспринимают центр как «свое место» благодаря дружеской атмосфере, хорошие отношения с другими участниками программы и специалистами (педагогами). Ресурсный центр дает молодым взрослым реализовать себя в трудовой сфере и почувствовать себя работником. Основные их предложения связаны с приобретением нового интересного им оборудования для мастерских.</p>
<p>Что наиболее важно и ценно для родителей в нашей программе?</p> <p>Насколько родителям понятен пройденный путь включения в сообщество / в нашу событийность? Какие есть сложности?</p>	<p>Родители видят изменения в уровне самостоятельности своих детей и часто сравнивают их до и после начала посещения центра. Главной проблемой они считают дорогу в центр – не все ребята справляются с ней без сопровождения.</p> <p>Часть родителей готова больше вовлекаться в деятельность центра, как волонтеры или партнеры.</p>

8 шаг Обсуждение результатов оценки

Обе фасилитационные встречи проводили внешние фасилитаторы, которые разработали и согласовали с командой сценарий встречи. Из них команда проекта взяла новые идеи для своих стратсессий.

Задачей встречи для молодых взрослых было поделиться результатами проекта «Больше историй» со всеми участниками мастерских. На нее пригласили всех желающих, а не только рассказчиков, – пришли 23 человека. Встреча проходила в игровом формате: участники угадывали автора цитаты, подбирали ассоциативные картинки к историям. Команда проекта не предполагает, что ребята восприняли это как «верификацию выводов», но задачи вывести их на такой уровень рефлексии и не было, достаточно было их участия в процессе.

Встреча для родителей была направлена на верификацию результатов анализа и укрепление атмосферы сотрудничества в родительском сообществе. На нее пришло немного участников – всего 4 родителя, хотя подтвердили участие 8 человек, и 2 специалиста. Родителей пригласили в родительском информационном чате с просьбой подтвердить возможность участия.

Они подтвердили выводы из историй и подчеркнули разнообразие того, какие навыки их дети переносят из мастерских домой. Некоторым родителям не хватает информации «как дела на работе» – у детей увеличивается самостоятельность и появляется «своя жизнь», о которой они мало рассказывают.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)



9 шаг Внедрение в практику

Команда обсуждала ход проекта и его итоги на регулярных еженедельных рабочих встречах. После окончания проекта АНО «Вера. Надежда. Любовь» продолжит использовать:

- Расширенное входное интервью, в котором родители рассказывают про свой типичный

день с ребенком и бытовые трудности – это усилит возможности родителей влиять на дизайн услуг программы с самого начала сотрудничества.

- Сбор историй 1 раз в год, чтобы отслеживать динамику социальных результатов в жизни благополучателей – для этого потребуется привлечь внешних экспертов для анализа данных.

При этом команда пока не готова продолжать проект по сторителлингу в текущем формате, потому что он требует больших трудозатрат. Для ответов на оценочные вопросы, требующие конкретных управленческих решений, будут использовать структурированное интервью об услугах.

10 шаг Работа с редактором

В АНО есть коммуникационная стратегия, в которой стоит задача рассказывать про жизнь особых молодых людей обществу, особенно потенциальным работодателям. Поэтому команда включилась в работу с журналистом, чтобы описать истории для социальных сетей. Истории молодых взрослых очень лаконичные, но их сделали увлекательными, устроив «переключку» прямой речи ребенка и родителя. SMM-специалист АНО научился многим приемам от редактора проекта.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили четыре сотрудника: руководитель организации, методист организации, два наставника мастерских; из материальных ресурсов им понадобились помещение для очных интервью и фасилитационных встреч и продукты для чаепития.

Уменьшить трудозатраты можно было в часах работы: заранее запланировать активности по проекту и встроить их в общее расписание, например, совместить обсуждение историй с плановыми стратегическими сессиями для родительского сообщества. Команда планирует следить за развитием ИИ-инструментария, чтобы максимально использовать его для обработки данных МиО.

Результат для благополучателей, НКО и степень достижения цели проекта

Молодых взрослых увлекло рассказывание и обсуждение историй, они получили новый опыт осмысления того, что происходит в их жизни и с другими ребятами в мастерских. Это имело развивающий эффект. **Родителям** было ценно узнать, что увлекает их детей, не прибегая к прямым настойчивым расспросам. **НКО** получила новый инструментарий, который встраивает в систему мониторинга и оценки.



Услышала мнения других родителей, и они совпадают с моими. Ресурсный центр должен быть, развиваться, расширяться

Родитель



«Я влился в коллектив и привык», «Первое – дисциплина, следование правилам. Третье, само собой, – не опаздывать», «Тут они меня как за свою приняли»

Молодые взрослые



Елизавета Романова считает, что команда получила новый опыт и компетенции, расширила оценочный инструментарий, но конкретную цель – увидеть направления для развития мастерских – не достигла. Либо программа уже полностью соответствует потребностям благополучателей, либо не удалось подсветить возможности для развития программы с помощью сторителлинга.

Некоторые выводы

1. Важно пилотировать гайды для сторителлинга, чтобы убедиться, что они помогают рассказать развернутую историю, а также чтобы лучше понять, какие компетенции требуются от интервьюера.
2. Если важно подсветить «зоны роста» проекта, нужно найти способ явно спрашивать о них в контексте историй о личном опыте родителей и их детей.
3. Развивать компетенции в анализе данных можно и нужно с точки зрения того, как разрабатывать техническое задание и обсуждать процесс анализа с внешним аналитиком.
4. Нужно учитывать, что в целом вовлеченные родители могут не прийти на конкретную встречу для обсуждения историй; важно объяснить, какую пользу они могут получить от встречи и какой вклад могут сделать.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с молодыми взрослыми](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для родителей и подростков / молодых взрослых](#)

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



Благотворительный фонд развития сопровождаемого трудоустройства «Всё получится!»

Основан в 2023 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.

Фонд в 2023 г.

37

сотрудников

1 113

благополучателей

18,2 млн

рублей — годовой бюджет фонда

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.

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 Маньшин

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](#)

Как НКО поверила в возможности детей и раскрыла потенциал сторителлинга для оценки программы и роста вовлеченности благополучателей



РОО помощи детям с расстройствами аутистического спектра «Контакт»

Основано в 2013 г., Москва

 contact-autism.ru

Миссия

Мы делаем все, что в наших силах, чтобы люди с расстройствами аутистического спектра обрели свое достойное место в нашем обществе.

Программа в 2023 г.

5

сотрудников

25

благополучателей

4-5 млн

рублей — годовой бюджет программы

Программа «Коммуникативные группы для детей и подростков с ментальными нарушениями» [с 2017]

Целевая группа

Дети, подростки и молодые люди в возрасте от 4 до 23 лет с расстройствами аутистического спектра.

Деятельность

Групповые занятия, направленные на развитие коммуникативных навыков через следующие формы: арт-терапия, музыкальные занятия, кулинарные классы, занятия спортивной направленности, группы для подростков (профориентация, самопрезентация, финансовая грамотность и др.), летний интенсив, включающий в себя несколько форматов групповых занятий на базе центра и формат выездных мероприятий, группы поддержки для молодых взрослых.

Ключевые социальные результаты программы

Развитие навыков интравербальной коммуникации; перенос навыков в повседневную жизнь.

Система МиО на момент начала проекта

В конце учебного года в июне 2023 был проведен опрос родителей, в котором приняли участие 40 человек. 83% из них отметили, что были достигнуты поставленные в проекте цели, а именно – произошло развитие навыков коммуникации в группе сверстников.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Организация находится в поиске форматов вовлечения родителей в развитие и оценку программы.

Цель проекта по сторителлингу

Команда хотела понять, какие форматы вовлечения благополучателей (детей и родителей) в процесс оценки проекта можно использовать для повышения его результативности, чтобы в дальнейшем развивать эти форматы. Их гипотеза состояла в том, что сторителлинг – подходящий формат.

1 шаг

Оценочные вопросы и выборка

Вместе с куратором команда сформулировала оценочные вопросы о механизмах воздействия проекта, чтобы иметь возможность совершенствовать их:

- Как проект помогает детям и подросткам с РАС взаимодействовать со сверстниками и другими людьми?
- Что именно на занятиях помогает переносить навыки за пределы группы?

Команда отмечает, что именно поддержка куратора и других экспертов проекта помогла им перейти на следующие этапы подготовленными.

Выборку изначально хотели сформировать, выбрав случайным образом по 5 детей из двух возрастных групп: средней (10-14 лет) и старшей (15-23 года), но в итоге обратились к ребятам с вопросом, кто хочет участвовать. Хотя методологически такая выборка не является случайной, на тот момент у команды не было никаких предположений о том, кто из детей согласится, а кто откажется. Семья включалась в проект, если родитель ребенка-добровольца тоже соглашался.



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Команда четко понимала, что хочет узнать от родителей, поэтому гайд для них не вызвал сложностей. Главная особенность детей с РАС – трудности в коммуникации; команда думала о том, как их обойти, и в итоге предложила детям выступить самим в роли «журналистов», задавая вопросы друг другу. Для этого разработали гайд интервью и встроили упражнения на развитие навыков задавать вопросы и отвечать на них развернуто в повседневную работу коммуникативных групп.



Ольга Заводилкина
куратор



Работа над вопросами и целями оценки, над гайдом для родителей прошла легко. Больше всего трудностей вызвал инструментарий для сбора историй от детей с ОВЗ. Проблема была даже не в формулировании вопросов, а в сомнениях, что это в принципе возможно. Как показала практика, надо было просто снять тревожность на тему «что-то пойдет не так», поверить в себя и в возможности детей, – к этому мы стремились в ходе обсуждений



3 шаг

Рекрутинг участников

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и детей, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй. Среди детей сразу откликнулось достаточное количество желающих, но их родители не проявляли энтузиазма; у команды сложилось ощущение, что ни приглашения, ни подписание информированных согласий не повысили их готовность.



Инструменты

↳ [Приглашение к участию в оценке методом сторителлинга](#)

4 шаг

Сбор историй

Сбор историй у родителей проводили члены команды проекта, которые обучались этому на вебинарах и тренингах проекта «Больше историй». Беседы проходили сложно: рассказчики уходили в личные темы, а интервьюеры не имели достаточно опыта, чтобы возвращать их к теме истории.

Дети расспрашивали друг друга в парах, а члены команды были модераторами – помогали интервьюерам придерживаться гайда. Некоторым детям понадобилась визуальная поддержка – заранее подготовленные карточки. Подготовка к такой игре в «журналистов» происходила на занятиях коммуникативной группы в течение нескольких месяцев, и все эти активности создали сильный развивающий эффект.



Ольга Щурова

исполнительный директор



Такой успех был для нас неожиданностью, я бы даже сказала, что дети вместе с нами погрузились в сторителлинг и стали членами команды. Мы постепенно передаем свой опыт ребятам, чтобы они стали нашими полноправными помощниками, когда в следующем учебном году начнется новый курс коммуникативных групп, и мы начнем учить рассказывать истории новый поток детей. А то, что мы от них услышали, мы абсолютно точно не узнали бы через простое анкетирование



Всего собрали 19 историй: 10 у детей и 9 у родителей.



Инструменты

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

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

5 шаг

Транскрибация истории

Транскрибацией занимались три члена команды: директор организации, координатор и ведущий групп. Для некоторых это было сложной задачей из-за не очень уверенных навыков использования IT в целом. В качестве сервиса транскрибации использовали встроенные функции YouTube. Часть расшифровок была сделана частично вручную, и транскрибатор прикладывал усилия, чтобы не вносить случайные искажения на основе своих знаний о детях. На обработку одной истории уходило около 2 часов.

6 шаг Верификация текстов историй

С родителями верифицировали тексты интервью, присылая их по электронной почте, но не получали значительных правок. Детям показывали и тексты, и фрагменты видео с их интервью, чтобы им было проще вспомнить контекст. Еще им показывали фрагменты из интервью их родителей, чтобы они чувствовали себя более уверенно, слыша голос родителя.

Видеозаписи и транскрипты историй хранятся на диске с ограниченным доступом.

7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Команда полностью доверилась внешнему аналитику, и отчетом осталась удовлетворена; пообщавшись с аналитиком, согласовали минимальные изменения некоторых формулировок.

Ограничения анализа заключаются в том, что выводы не предоставляют строгих количественных оценок рассматриваемых явлений. Также их нельзя обобщать для описания опыта всех детей с РАС, получающих услуги такого типа, и их родителей.

Команда проекта отмечает, что было важно оценить прогресс глазами детей и родителей, а не только через призму профессиональной диагностики. Специалисты работают с детьми на занятиях и тренингах, и им не хватало информации о том, как дети используют полученные навыки в обычной жизни.



Ольга Щурова

исполнительный директор



Социальный результат – мы провели для подростков курс по финансовой грамотности (научили подростка пользоваться кредитной картой или распоряжаться деньгами), а социальный эффект – подросток смог самостоятельно оформить карту в отделении банка: смог донести запрос до сотрудника банка, проявлял социально приемлемые

нормы поведения. Это эффект для всего социума, не только для нашего подростка, но и для банковского работника, для людей в очереди в отделении банка и для родителей этого молодого человека. Нам важно знать, что наши ребята стали полноправными членами общества, и что общество принимает их, учитывая их особенности.



Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Как проект помогает детям и подросткам с РАС взаимодействовать со сверстниками и другими людьми?	И дети, и родители отмечают положительный вклад занятий в РОО «Контакт» в формирование у детей коммуникативных навыков. Они выделяют изменения в поведении ребенка и в его взаимоотношениях с родителями и другими значимыми людьми.
Что именно на занятиях помогает переносить навыки за пределы группы?	Основные сильные стороны, позволяющие использовать коммуникативные навыки в жизни, участники видят в формате проведения занятий, количестве участников и высокой вовлеченности детей.

8 шаг Обсуждение результатов оценки

Сценарий фасилитационной встречи для родителей разрабатывался вместе с внешним фасилитатором, который ее проводил. Родителей пришлось активно мотивировать на участие; сработал аргумент о том, что участие родителей важно для их детей. На встречу пришли 8 родителей: в процессе обсуждения они убедились в ценности проделанной работы, поблагодарили организаторов и похвалили друг друга. Благодаря тому, что родители включились, удалось верифицировать результаты исследования. Встреча показала, что организация недостаточно информирует родителей о своих услугах: когда они стали предлагать идеи для развития, то назвали некоторые уже существующие.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)



Замечательная идея, что мы в проекте слышим детей. Мы, родители, можем здесь отделить себя от детей, это обретение субъектности. Их голос – это очень важно. Важно – чтобы они были не только объектом вмешательства с нашей стороны. Я вспоминаю, как мы первый раз столкнулись с выражением мыслей и чувств, цитаты детей на занятиях были собраны в книжку. Я до сих пор к ней возвращаюсь. Уметь слышать своего ребенка – бесценно..

Родитель



Очные фасилитационные встречи с детьми планировали вместе с фасилитатором, и проводили 2 раза силами самих сотрудников; суммарно в них участвовало 16 человек. Помимо верификации выводов исследования у них была развивающая цель – способствовать формированию положительных изменений у подростков в личной сфере. Для детей подготовили визуальные опоры – карточки с их фотографиями, чтобы голосовать; но они и без этого были активны.



Ольга Щурова

исполнительный директор



Когда дети угадывали цитаты своих родителей, они приходили в восторг, для них это было ценно – понять, что родители вместе с ними принимают участие в проекте. Это интересная находка и для нас, и для родителей, и для самих детей в том числе



Работа с редактором

С самого начала команда не поставила себе отдельную задачу подготовить публикации для социальных сетей, поэтому немного поработала с редактором, но не воспользовалась этой возможностью полноценно. Сейчас они готовят публикации своими силами.

Сложность в том, что родители уже подписали информированные согласия, где им обещали полную конфиденциальность, а теперь сотрудники организации возвращаются к ним с запросом на публичное освещение – и не все идут им навстречу. Все родители запретили использовать фотографии детей: сейчас организация размещает в соцсетях предметные фото, например, пустого зала для тренингов, но планирует попробовать ИИ-генерацию сюжетных картинок с детьми.

9 шаг

Внедрение в практику

В ходе проекта участники много обсуждали работу и принимали совместные решения, по их мнению, они «окрепли как команда». Для обсуждения итогов проекта команда встречалась после каждого его этапа, анализируя ошибки и успехи.

Организация планирует внедрить сторителлинг в постоянную практику, повторяя похожий проект в каждом учебном году и привлекая участников этого года в качестве помощников. Изменилась культура взаимодействия с детьми: у них чаще берут обратную связь и дают больше самостоятельности в повседневной работе. Помимо сторителлинга взяли в практику упражнение «угадайте цитату своих родителей»: оно нравится детям, помогает развивать представления о внутреннем мире другого человека и способствует детско-родительскому диалогу.

Что касается вовлечения родителей, команда берет в работу гипотезы о том, как можно делать это эффективнее: озвучивать ценности сотрудничества на этапе знакомства с новыми благополучателями, при запуске нового проекта презентовать успехи предыдущего, привлекать родителей к постановке целей и формулированию оценочных вопросов.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили пять сотрудников; из материальных ресурсов они задействовали собственное помещение и купили продукты на кофе-брейки для фасилитационных встреч; для транскрибации историй использовали бесплатный сервис. Уменьшить трудозатраты в будущем поможет планирование и распределение нагрузки, которое не всегда было доступно в инновационном проекте, а также сложившаяся «методическая копилка» идей и инструментов.

Результат для благополучателей и НКО

Подростки улучшили свои коммуникативные навыки, повысили уверенность в том, что взрослые слышат их мнение, и стали активнее давать обратную связь в повседневной работе. **Родители** прошли большой путь от низкой вовлеченности в работу организации к диалогу со специалистами. **НКО** сделала выводы о том, как вовлекать родителей, а практику сторителлинга взяла в свою работу как инструмент для участия детей на постоянной основе.



«(Испытала) чувство сопричастности, единства. Понимание, что я могу оказывать влияние на работу организации, а не только «принимать» услуги

Родитель



А вы кто? Директор? Если вы директор, научите меня делать центр, я хочу такой свой...

Дети



Цель проекта — найти и апробировать эффективный формат вовлечения благополучателей — в отношении детей достигнута с превышением ожиданий. Вовлеченность родителей тоже выросла, но рано говорить, что уже сложился эффективный формат. Фактором успеха с детьми была решимость команды сделать их своими партнерами и продуманная система их поддержки; сложности с родителями объясняются тем, что они раньше не были активно включены в работу, а свободных сил и времени у них мало.



Некоторые выводы

1. Если программа работает преимущественно с детьми, нужны дополнительные усилия по вовлечению родителей: озвучивать ценности сотрудничества на этапе знакомства с новыми благополучателями, при запуске нового проекта презентовать успехи предыдущего, привлекать родителей к постановке целей и формулированию оценочных вопросов.
2. Нужно заранее договариваться с благополучателями о степени публичности их историй, а при отсутствии разрешений на публикацию фото можно находить этичные и не требующие затрат альтернативы, например, генерировать иллюстрации при помощи искусственного интеллекта.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с детьми](#)
- ↳ [Приглашение к участию в оценке методом сторителлинга](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)

Как использовать сторителлинг, чтобы сформулировать социальные результаты танцевального проекта для людей с инвалидностью



АНО «Центр социокультурной анимации «Одухотворение»

Основана в 2002 г., Москва и регионы

 oduhotvorenije.com

Миссия

Создание для детей и молодежи с ограниченными возможностями здоровья условий для полноценной жизни.

Программа в 2023 г.

15

сотрудников

895

коллективов
(8000 + человек)
из 78 регионов России
и 36 стран мира

50 млн

рублей — годовой
бюджет программы

Программа «Инклюзивный танец и танцевальная реабилитация (Inclusive Dance)» (с 2012)

Целевая группа

Дети-инвалиды и люди с инвалидностью с различными видами нарушений (опорно-двигательными, интеллектуальными, сенсорными) и без инвалидности (танцующие волонтеры).

Деятельность

Программа содействует созданию коллективов инклюзивного танца, обучает специалистов социально-культурной сферы технологиям инклюзивного танца и танцевальной реабилитации, проводит фестивали по инклюзивному танцу.

Ключевые социальные результаты программы

Рост эмоционального благополучия; улучшение состояния

здоровья и психологической устойчивости; рост социального капитала (уверенности и общительности); рост самостоятельности и жизненно важных навыков.

Система МиО на момент начала проекта

В программе есть логическая модель, есть карта позитивных изменений – система оценки и мониторинга, есть опыт анкетирования и интервьюирования 100 родителей на предмет изменений в обучаемости, уверенности и общительности, самостоятельности и психологической устойчивости их детей.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Команда АНО «Одухотворение» взаимодействует с прямыми благополучателями – танцевальными коллективами, в том числе с руководителями коллективов.



Цель проекта по сторителлингу

Команда проекта хотела уточнить формулировки социальных результатов и социальных эффектов, а также выявить процессы достижения социальных результатов молодыми инвалидами, которые занимаются танцами.

1 шаг

Оценочные вопросы и выборка

Команда работала над замыслом оценки при поддержке куратора, но опиралась и на собственный опыт частого использования полуструктурированных интервью, отмечая его сходства и различия со сторителлингом. Они сформулировали оценочные вопросы:

- **Каковы реальные социальные результаты инклюзивного танца и танцевальной реабилитации? Каков механизм достижения социального результата?**
- **Какие социальные результаты могут быть отнесены к программе и какое значение они имеют для благополучателей?**



Ольга Евдокимова
куратор проекта



На момент старта проекта у команды была разработана логическая модель, и это очень помогло сформулировать оценочные вопросы



В выборку вошли 10 детей и молодых взрослых (от 7 до 23 лет), владеющие речью, занимающиеся инклюзивными танцами не менее 3 лет, имеющие творческие достижения (лауреаты конкурсов), из разных регионов России. Команда проекта старалась сформировать разнообразную по возрасту, полу и географии проживания выборку. В проект включались семьи, где родители отобранных детей тоже были готовы участвовать.



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Команда самостоятельно разработала гайды интервью для родителей и детей.

«Для разработки «детского» гайда, команда сначала решила использовать запись танцевальных номеров как опору для истории», – прокомментировала Ольга Евдокимова.

Но первые интервью показали, что это не помогает удерживать внимание.

Как правило, благополучатели программы по собственной инициативе часто пересматривают фото и видео с соревнований, поэтому к моменту проведения интервью записи уже не вдохновляли новизной. После первых интервью от использования видео отказались.



Инструменты

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

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

3 шаг

Рекрутинг участников

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и детей, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй. Команда отмечает, что это был первый опыт юридического оформления взаимодействия с благополучателями по поводу оценки программы.

Рекрутинг проходил нелегко. Дети и молодые взрослые в программе – очень разные по своим возможностям: много неговорящих, много детей из интернатных учреждений, у которых нет

родителей, значительная доля участников Inclusive Dance – молодые взрослые старше 23 лет. Родители не всегда готовы были уделять время.

4 шаг Сбор историй

Сбор историй от детей и взрослых происходил онлайн, так как участники живут в разных регионах. Его проводили члены команды, директор и менеджер проектов, опираясь на материалы вебинаров и тренингов проекта «Больше историй».

Любовь Никитина

менеджер проектов



Я не психолог, не педагог, для меня это первый опыт интервьюирования. Поэтому сначала были страхи, но если люди соглашались участвовать, то достаточно хорошо шли на контакт. Кто-то рассказывал гладко, кому-то приходилось больше наводящих вопросов задавать. Большинство детей было с ментальными нарушениями: кто-то отвечал односложно, кому-то было надо, чтобы рядом сидел родитель. Был парень с аутизмом, который на тот момент увлекался уже не танцами, он сказал, что пойдет возиться с проводами, и отключился. Но в целом, первый опыт у нас получился



Всего собрали 20 историй: 9 у детей и 11 у родителей.

5 шаг Транскрибация истории

Команда попробовала три способа транскрибации и остановилась на платном сервисе [Any2Text](#). Поскольку интервью проводили через Zoom, попробовали функцию встроенной транскрибации, но для русского языка ее качество оказалось низким. Протестировали еще один вариант встроенной транскрибации – на YouTube, но там отсутствует разбивка по спикерам. Any2Text оказался самым эффективным, хотя и за ним приходилось исправлять неточности. В основном транскрибацией занимался менеджер, на одну историю уходило в среднем 2 часа.

6 шаг Верификация текстов историй

С родителями верифицировали тексты интервью, присылая их по электронной почте. Правок от родителей не было, но иногда они вносили дополнения. С детьми верификацию не проводили.

Видеозаписи и транскрипты историй хранятся на Яндекс диске организации, защищенном паролем.

7 шаг Анализ данных

У команды создалось впечатление, что выводы и рекомендации в отчете – слишком общие, без погружения в специфику программы. Возможно, нужно было больше времени уделить совместным обсуждениям отчета в начале и в процессе его описания. Для обсуждения с родителями на фасилитационной встрече команда самостоятельно конкретизировала формулировки выводов. При этом для валидации социальных результатов, которая была главной целью проекта, они считают этот отчет вполне достаточным.

Удалось выделить социальные результаты в пяти сферах жизни – социальная адаптация, навыки, физическое благополучие, социализация, отношения в семье; их структура подтвердилась в обсуждении с родителями.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Каковы реальные социальные результаты инклюзивного танца и танцевальной реабилитации для благополучателей (людей с инвалидностью)?	Информанты отмечают развитие навыков социализации у благополучателей, рост выносливости и силы, появление новых друзей, рост дисциплинированности и ответственности благополучателей.
Каков механизм достижения социального результата?	Изменения в жизни благополучателей связаны с регулярными занятиями танцами. В качестве основного механизма, который мотивирует благополучателей продолжать заниматься и делать это регулярно, выступает участие в соревнованиях, методичная подготовка к ним и видение собственного прогресса.

8 шаг Обсуждение результатов оценки

Посоветовавшись с внешним фасилитатором, команда решила не проводить обсуждение с детьми, потому что модель социальных результатов программы – это слишком абстрактная для них тема. Вместо этого провели две встречи с родителями, на которых суммарно было 20 участников. Первую встречу в онлайн-формате запланировал и провел фасилитатор, а вторую, по такому же сценарию, – директор организации на выезде в город-отель «Бархатные сезоны» в Сочи.

На встрече родителей познакомили не только с выводами, но и с тем, как шло исследование и как выводы сформировались; в обратной связи участники отметили, что это было ценно. Команда отмечает ценность в том, что комментарии родителей подсветили новые смыслы в полученных результатах, помогли организации присвоить их. Благодаря встрече удалось выявить ценность нахождения в сообществе, которую родители ранее не осознавали.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчеты о первой и второй встречах](#)

9 шаг

Внедрение в практику

Команда проекта сделала вывод, что сторителлинг – не массовый инструмент, и имеет смысл только в долгосрочной перспективе, поэтому его нельзя предлагать множеству участников после разового конкурса. Организация будет применять его точно, для анализа нетипичных случаев, успешных или сложных. Команда сможет делать это в рамках приобретенных навыков: проводить интервью, расшифровывать их и делать статьи для SMM. При этом материалы могут накапливаться и для исследовательского анализа, к которому могут привлекать внешних экспертов.

Чтобы скорректировать «карту позитивных изменений» программы с учетом выделенных пяти сфер жизни, команда планирует дополнительно анализировать результаты и, возможно, проводить еще исследования.



Леонид Тарасов
директор



В этом проекте мы сделали шаг в сторону доказательного подхода, но я пока не очень понимаю, как оценка может быть отдельным проектом, откуда брать на нее столько ресурсов. Хочется научиться встраивать оценку в деятельность, чтобы она не утяжеляла работу и при этом давала необходимые данные



Работа с редактором

Команда работала с редактором над историями, которые сейчас размещаются на сайте [Inclusive Dance](#). Сайт является «витриной» движения инклюзивных танцевальных коллективов, которая знакомит посетителей с историями танцоров и на их примерах раскрывает суть социального эффекта от танца. Это важная часть работы, привычная для организации; внешний редактор помог расставить некоторые акценты в материалах, но не привнес радикально новых идей. Команду волнует, что СМИ пока не берут их материалы; требуется отдельная большая работа, чтобы это произошло.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили три сотрудника; из материальных ресурсов они задействовали помещения организации. Для транскрибации историй использовали платный сервис, но все равно этот этап потребовал много усилий.

Результат для благополучателей и НКО

Команда отмечает, что **родители** почувствовали свою причастность и внимание к себе со стороны организации, осознали ценность нахождения в сообществе. Интересно, что вовлеченность родителей выросла, хотя не находилась в фокусе внимания команды. **Дети** получили первый опыт участия в оценке программы. **НКО** верифицировала свою модель социальных результатов и повысила уровень доказательности своей практики, а также наладила диалог с родителями из регионов, с которыми общалась в основном опосредованно.



Мы за любые предложения и идеи. И хотим центр социокультурной реабилитации в Красноярске

Родитель



Цель проекта достигнута: удалось уточнить формулировки социальных результатов и получить обоснование модели результатов по пяти сферам жизни. На успех повлияла заинтересованность команды в поддержке на пути к доказательности и готовность пробовать себя в новых ролях.

Некоторые выводы

1. Планируя оценку методом сторителлинга, важно найти баланс, чтобы не вкладывать в нее чрезмерные ресурсы, и при этом получить полезные данные.
2. Взаимодействуя с внешними экспертами, важно использовать возможности, чтобы перенять у них часть компетенций или понять, какого специалиста с каким профилем компетенций нужно привлечь в команду.
3. Даже когда сотрудникам НКО кажется, что родители уже сильно вовлечены или не нуждаются в вовлечении, через сторителлинг можно узнать что-то новое об их потребностях в сотрудничестве.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)

Как организовать сторителлинг с детьми, которые пользуются альтернативной дополнительной коммуникацией



АНО «Физическая реабилитация»

Основано в 2008 г., Санкт-Петербург

physrehab.ru

Миссия

Повышение качества жизни и расширение независимости людей с инвалидностью всех возрастов.

Программа в 2023 г.

14

сотрудников

152

семей благополучателей

28,6 млн

рублей — годовой бюджет программы

Программа «SMART-навигатор: долгосрочная междисциплинарная программа социальной реабилитации для детей и подростков с двигательными и множественными нарушениями» (с 2019)

Целевая группа

Семьи, имеющие детей с двигательными и множественными нарушениями развития неврологической природы, соответствующие уровню I-V по GMFCS ([Система классификации больших моторных функций](#)).

Деятельность

Долгосрочная междисциплинарная программа, в которой команда из физического терапевта, эрготерапевта, специалиста по коммуникации, психолога, при участии других специалистов, проводят занятия на базе центра реабилитации, а также в формате домашних визитов, онлайн-консультаций и командных (семейных) встреч. Программа основана на принципах партнерства и семейно-центрированности.

Ключевые социальные результаты программы

Для ребенка: развитие навыков и поддержка использования навыков в повседневных ситуациях, снижение риска вторичных костно-мышечных осложнений, повышение независимости и степени включенности в социальные (жизненные) ситуации.

Для родителей: развитие стратегий ухода, поддержки и воспитания особого ребенка, поддержка копингстратегий, включение в родительское сообщество.

Система МиО на момент начала проекта

Для мониторинга социальных результатов используется Канадская оценка выполнения деятельности (COPM), позволяющая выделить проблемные, с точки зрения родителей, области функционирования ребенка и изменения по этим областям в измерениях «выполнения» и «удовлетворенности» родителя. Оценка проводится 4 раза в год. Кроме этого, ежегодно проводится сбор обратной связи от родителей о качестве программ и о трудностях, возникающих в связи с участием в программе.

Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Родители всегда включены в оценку, постановку целей и оценку результативности вмешательства. Реализация индивидуальной программы для каждого ребенка предполагает разделение ответственности с родителями и включение родителей в адаптацию среды и организацию домашних рутин ребенка. Однократно в 2021 году было проведено качественное исследование мнения родителей, основой для которого стали 10 глубинных интервью. Практик по вовлечению детей в оценку и развитие программ в организации не было.

Цель проекта по сторителлингу

Команда проекта поставила целью выявить с помощью сторителлинга непредвзятые и не исключительно комплиментарные истории об опыте участия в программе от родителей и детей, выявить социальные результаты для семей, связанные с их участием в программе, и определить, какое значение они для них имеют.

1 шаг

Оценочные вопросы и выборка

Совместно с куратором команда проекта спроектировала первоначальный дизайн оценки, сфокусировавшись на двух связанных между собой вопросах: **какие социальные результаты для благополучателей связаны с их участием в программе и какое значение эти результаты для них имеют?**

Выборку респондентов команда проекта формировала в два этапа:

1. Составили список детей и подростков, которые посещают занятия более 1 года и пропускают не более 20% занятий в течение года (что соответствует обычной частоте пропусков в связи с болезнью ребенка или семейными обстоятельствами).
2. Из списка отобрали детей и подростков старше 8 лет, способных рассказать историю с помощью устной речи или с использованием высокотехнологичных средств АДК (альтернативной или дополнительной коммуникации), чьи родители тоже были готовы участвовать в проекте.



Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

2 шаг

Разработка инструментария для сбора историй

Разработка гайда для родителей не вызвала затруднений, а для детей была проведена дополнительная работа.

- Чтобы помочь детям, имеющим трудности с концентрацией внимания, решили использовать визуальный опорный материал – фотографии с занятий, мероприятий и повседневных активностей ребенка, как общие для всех, так и индивидуальные, подготовленные по результатам рассказа родителей.
- Понадобилось индивидуально планировать, кто будет пользоваться какими средствами альтернативной и дополнительной коммуникации, а кто обойдется без них.

Таблица. Средства альтернативной и дополнительной коммуникации (АДК), которые использовались в проекте «Больше историй».

Тип АДК	Описание	Сценарий использования
Коммуникативная книга	Низкотехнологичное средство АДК. Состоит из страниц с абстрактными символами, фотографиями, словами, предметами-символами	Страницы могут быть составлены тематически, для конкретного случая, ситуации, позволяют составлять простые фразы, путем сочетания двух и более символов.
EYE TRACKER	Высокотехнологичное средство АДК. Программа, отслеживающая движение глаз перед монитором компьютера	Ай-трекер устанавливается на монитор компьютера и с помощью инфракрасной камеры прослеживает линию движения глаз. Это позволяет управлять компьютером, набирать текст.
Программы для синтеза речи	Высокотехнологичное средство АДК. Программа для набора текста и последующего преобразования в звуковое сообщение	Программы «Linka: напиши», «Linka: бумажная клавиатура» позволяют с помощью больших клавиш набирать текст и синтезировать его в речь.



Ольга Заводилкина
куратор

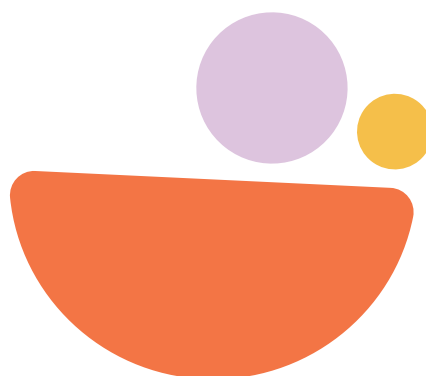


У команды есть собственная экспертиза в сфере социологических исследований, и в ходе работы у нас были интересные методологические дискуссии. Еще для этой команды было важно соблюсти максимальную анонимность и максимально не вовлекать специалистов, работающих в АНО, в сбор историй от родителей и в анализ данных. Это сильно отличает их от других участников проекта



Инструменты

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



3 шаг

Рекрутинг участников

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

В рекрутинге команда проекта шла от детей к родителям: сначала выбрали всех детей, кто может рассказать историю, и их количество составило 12 человек. Поэтому важно было мотивировать как можно больше их родителей на участие в проекте. Чтобы рассказать о проекте, договориться и провести интервью с детьми, команда проекта привлекла людей, которых родители хорошо знают – экс-координатора информационных проектов и автора контента Дмитрия Клочкова и Юлию Балину, которая и беседовала с детьми. Таким образом удалось мягко и плавно включить семьи в исследование.

Из всей выборки участвовать отказались только один родитель и один ребенок (из разных семей) – по личным причинам. Организационная трудность была в том, что из-за особенностей инструментария родители должны были рассказывать истории раньше детей, и это уменьшало диапазон для назначения интервью.



Инструменты

- ↳ [Информированное согласие для родителей на участие в сторителлинге](#)

4 шаг

Сбор историй

Интервью с родителями онлайн проводил незнакомый для семей интервьюер – профессиональный социолог, поэтому беседа начиналась с вводной части – с рассказа о семье, что помогало установить контакт и вовлечься в рассказывание истории. Трудностей в процессе не возникало.

Сбор историй у детей проводится очно специалистом по альтернативной и дополнительной коммуникации. С большинством детей она была знакома, а к сбору историй готовилась, опираясь на вебинары и тренинги проекта «Больше историй» и личный опыт работы в студенческом медиа.



Юлия Балина
специалист по АДК



Кто-то из моих собеседников переживал большой энтузиазм, а кто-то – серьезное стеснение, как любые подростки, которых спрашивают о них самих. Сложно было тем, кто говорит, но испытывает при этом физические трудности: буквально через несколько вопросов они уставали, и надо было делать перерывы



У детей преимущественно не получалось рассказать развернутую историю. Возможно, им было сложно удерживаться в рамках вопросов: вспоминать, что происходило именно «в проекте».



Екатерина Ключкова
директор



Мы сами пробовали другой формат сторителлинга, сделали пилотирование с тремя семьями. Мы попросили родителей, чтобы каждый день в течение недели их дети (или они сами по просьбе детей) фотографировали моменты, которые дети считают важными. Мы хотели понять, фиксируют ли ребята внимание на таких событиях, или поток впечатлений как будто пролетает мимо них. Мы увидели, что у них это получается, но нам это не помогает получить информацию про наши услуги. Мы стали для семей родными и привычными, как домашние тапочки. Вряд ли кто-то будет делать фото «как я сегодня надел тапочки». Вот если бы нам захотелось собрать истории, как ярко может жить ребенок с ДЦП, когда у него поддерживающая семья и доступна хорошая реабилитация, такой формат подошел бы



Всего собрали 19 историй: 9 у детей и 10 у родителей.

5 шаг Транскрибация истории

Транскрибацию историй проводили сотрудники организации, которые имеют доступ к сервису Taddam в Университете Гренобль-Альпы и регулярно пользуются им в работе. Трудозатраты составили примерно 1 час на интервью.

6 шаг Верификация текстов историй

Команда проекта отказалась от первоначального замысла верификации – прислать каждому благополучателю расшифровку его истории на согласование. Основной аргумент был следующий: если человек сказал что-то критическое в адрес программы, то, перечитав, он может это вычеркнуть или смягчить. Это является серьезной проблемой, потому что в условиях дефицита качественных услуг по долгосрочной междисциплинарной реабилитации родители вообще склонны давать только положительные отзывы. Поэтому было принято решение ограничить верификацию обсуждением историй с родителями уже на фасилитационной встрече. Сейчас аудиозаписи и транскрибированные тексты хранятся на защищенном носителе.

7 шаг Анализ данных

Команда проекта изначально планировала провести анализ данных своими силами – в ней есть профессиональные исследователи-социологи. Анализ, сделанный внешним экспертом, показался им недостаточно глубоким и не соответствующим поставленному исследовательскому вопросу. Поэтому большинство выводов было невозможно использовать для подготовки фасилитационной встречи. Сейчас команда с помощью специального программного обеспечения завершает анализ методом сплошной кодировки значимых высказываний и кросс-связей между массивами интервью. Отчет по исследованию будет опубликован не позднее августа 2024 года.

Таблица. Анализ данных АНО «Физическая реабилитация» (фрагмент)

Уточненные оценочные вопросы	Выделяемые темы
Как дети и родители воспринимают специалистов АНО, их методы и подходы к занятиям?	<ul style="list-style-type: none">• Какова значимость специалистов для детей и родителей?• Влияет ли на опыт занятий гендерная принадлежность специалиста?• Важность индивидуального подхода к каждому ребенку.• Влияние игровой формы занятий на восприятие эффективности реабилитации родителями и детьми.

Уточненные оценочные вопросы	Выделяемые темы
Какое значение имеет родительское сообщество для семей, участвующих в реабилитационных программах?	<ul style="list-style-type: none"> • Роль родительского сообщества в поддержке и обмене опытом. • Как взаимодействие между родителями помогает им справляться с трудностями и адаптироваться к новым условиям.
Влияет ли прозрачность и профессионализм специалистов на доверие родителей и восприятие ими эффективности занятий?	<ul style="list-style-type: none"> • Влияние прозрачности и профессионализма специалистов на доверие родителей и восприятие эффективности занятий. • Как отсутствие ложных надежд и профессиональный подход к решению задач формируют восприятие родителей.
Как занятия в АНО помогают детям адаптироваться к повседневной жизни и уменьшить стресс?	<ul style="list-style-type: none"> • Как упражнения и занятия помогают детям адаптироваться к повседневной жизни, повышая их самостоятельность. • Влияние этих занятий на уменьшение стресса как для детей, так и для родителей.

8 шаг **Обсуждение результатов оценки**

Сценарий встречи для родителей команда готовила с внешним фасилитатором, значительно переработав его первую предложенную версию. На онлайн-встрече присутствовали 10 родителей. Они восприняли встречу как проявление эмпатии к их повседневной жизни и происходящим в ней изменениям, и к мнению их детей. Родители активно обсуждали результаты исследования и, в частности, опыт смены специалиста у ребенка, который выделили как сложный момент. В финале встречи родители пришли к выводу, что они – не просто группа благополучателей, а сообщество.

Очная встреча для детей повторялась 2 раза силами самой команды, всего в ней приняли участие 13 ребят. Она проходила в формате игры-презентации, в процессе которой дети по очереди доставали из коробки записки с высказываниями, с которыми соглашались или нет и рассказывали почему. Вторую встречу решили провести, чтобы все дети, включая использующих АДК, успели полноценно высказаться. Однако в этом был и обучающий эффект для команды: по результатам первой встречи внесли изменения в формулировки вопросов, сделав их более открытыми и стимулирующими обсуждение. В ходе встреч удалось более глубоко, чем ожидалось, обсудить заявленные темы.



Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)

9 шаг **Внедрение в практику**

Команда обсудила итоги проекта на общем собрании всей организации. Команда готова продолжать использовать сторителлинг и обладает внутренними компетенциями по анализу данных. Появились даже новые исследовательские идеи, например, взять видеофрагменты, где рассказывают истории дети-благополучатели программы и их нормотипичные сверстники, и сравнить паттерны поведения и речи. Есть гипотеза, что отвлекаться от вопроса и перескакивать с одной увлекательной темы на другую – это возрастная характеристика младших школьников, не связанная с особенностями здоровья.

Но на практике есть несколько барьеров. Во-первых, нужны финансовые ресурсы, чтобы обязательно привлекать внешних интервьюеров, не знакомых с родителями, и для подготовки аналитического отчета. Во-вторых, АНО «Физическая реабилитация» ставит задачей публиковать результаты своих исследований в рецензируемых научных журналах, а для этого в проекте не хватило важного подготовительного этапа: одобрения исследования этическим комитетом.

10 шаг **Работа с редактором**

Команда проекта обсуждала с журналистом не только стилистику текстов, но и стратегию их подачи. Важно было уйти от сценария, когда мы просто публикуем симпатичные истории в соцсетях и получаем хороший отклик, но больше никому, кроме наших подписчиков, они незаметны и неинтересны. Организация выделила бюджет, чтобы профессиональная художница сверстала лонгрид с иллюстрациями к историям, а команда проекта дополнит эти истории описанием системы реабилитации. Еще с одним журналистом договорились вместе написать статью по материалам проекта в «Журнал о благотворительности», чтобы публикация была видимой для потенциальных доноров.

Интересно, что родители не хотят, чтобы их истории публиковали анонимно, потому что они доверяют организации и друг другу.

Задействованные ресурсы

В команду проекта входили 6 сотрудников; из материальных ресурсов они задействовали собственное помещение для очных интервью и фасилитационных встреч с детьми, а также закупили продукты для чаепития. У команды через сотрудника был доступ к платным IT-инструментам высокого качества. Уменьшить трудозатраты и увеличить достоверность историй удалось за счет привлечения внешнего интервьюера для родителей, но это потребовало финансовых вложений.

Результат для благополучателей, НКО и степень достижения цели проекта

Подростки и родители впервые участвовали в обсуждении результатов оценки и считают это значимым опытом. **Родители** смогли обсудить волнующий их момент в оказании услуг и сами пришли к выводу, что являются сообществом, а не просто группой благополучателей. **НКО** получила ценные данные и апробировала новые для себя способы вовлечения благополучателей на уровне программы.



Для нас АНО – это как клуб по интересам. У кого бальные танцы, у кого моделирование, а у нас АНО – наш интерес, наши дети. Обмен опытом, обмен радостями, переживаниями и просто рядом те люди, которые тебя понимают

Родитель



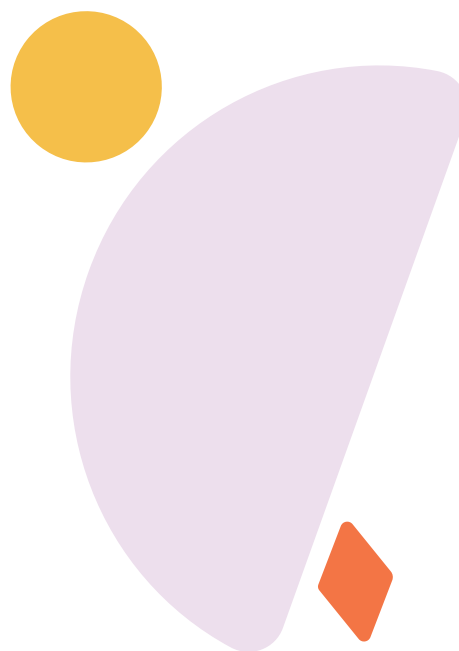
На данный момент поставленная цель еще не достигнута, потому что продолжается анализ данных и подготовка собственного отчета по исследованию. Но команда проекта довольна глубиной содержания историй и ожидает, что получит много информации отом, как благополучатели видят социальные результаты, и процесс взаимодействия со специалистами.



Екатерина Ключкова
координатор программы



В проекте у нас была еще одна цель – услышать голос детей. Это важный этический и методологический вопрос: кто является твоим клиентом в детской реабилитации – дети или родители? Родительские голоса активны, мы их слышим, а детский голос – пока не очень. Этой цели мы достигли



Некоторые выводы

1. Коммуникативные сложности и отсутствие вербальной речи не являются непреодолимым барьером для сторителлинга, если тщательно планировать поддержку и давать достаточно времени высказаться.
2. Получить глубокую развивающую обратную связь сложнее, чем «истории успеха» и «яркой полноценной жизни»; надо следить, чтобы сторителлинг придерживался поставленных задач и не склонялся к более простому варианту. При этом «истории успеха» ценны для родительского сообщества и для внешних коммуникаций организации.
3. Если команда проекта ориентируется на публикации в международных рецензируемых журналах, нужно заранее связаться с этическим комитетом при исследовательском вузе, например, НИУ ВШЭ, чтобы получить одобрение на исследование с участием детей.



Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационных встреч с детьми](#)
- ↳ [Информированное согласие на участие в сторителлинге](#)
- ↳ [Текст приглашения к участию](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)

Итоги проекта «БОЛЬШЕ ИСТОРИЙ»

В ходе проекта «Больше историй» проводилась его внешняя и внутренняя оценка. Нам было важно понять, насколько этот инновационный проект достигает планируемых результатов, и в каком направлении важно развивать тему сторителлинга в будущем для оценки программ.



Познакомьтесь с полным текстом отчета

↳ [Открыть](#)

Целевая группа проекта	Ожидаемые социальные результаты проекта
Сотрудники НКО с разной интенсивностью участия	Повысится информированность, мотивация и компетенции специалистов НКО использовать сторителлинг в оценке своих программ и проектов, вовлекать благополучателей в принятие решений
НКО как организации, получающие индивидуальное сопровождение	Рост зрелости процессов МиО в части сбора обратной связи от благополучателей Расширение применения практик вовлечения благополучателей в деятельность НКО сферы детства
Благополучатели-родители (законные представители, специалисты / волонтеры организаций для детей-сирот)	Рост мотивации, уверенности в своих силах, лидерского потенциала у благополучателей НКО, вовлеченных в активности проекта
Благополучатели-дети	Рост мотивации, уверенности в своих силах, лидерского потенциала у благополучателей НКО, вовлеченных в активности проекта

Резюме отчета об оценке

Оценочные вопросы	Результаты и выводы
<p>В какой мере достигнут социальный результат «Повысится информированность, мотивация и компетенции специалистов НКО использовать сторителлинг в оценке своих программ и проектов, вовлекать благополучателей в принятие решений?»</p>	<p>Участники курса МГППУ «Организация участия детей в принятии решений, касающихся их жизни» высоко оценили рост своей информированности, мотивации и компетенций.</p> <p>Участники курса методических вебинаров по сторителлингу продемонстрировали значительный прирост уровня информированности по тесту знаний.</p> <p>У сотрудников НКО на индивидуальном сопровождении повысился уровень компетенций и мотивации в сферах вовлечения родителей и использования сторителлинга. В интервью они рассказывали о широком круге новых компетенций, которые и их коллеги они освоили в ходе проекта.</p> <p>Результат достигнут в значительной степени для участников ключевых активностей проекта.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% участников КПК «Организация участия детей в принятии решений, касающихся их жизни» оценили рост своей информированности, мотивации и компетенций по вовлечению детей на 8-10 баллов. • В начале курса методических вебинаров по сторителлингу результаты тестирования участников распределялись в диапазоне от 5 до 13 баллов, а после – от 10 до 17, и 4 участника набрали максимальный балл. • 91,3% сотрудников НКО на индивидуальном сопровождении считает, что в следующий раз смогут самостоятельно собирать истории у детей; у 91% укрепились уверенность в важности встреч для обсуждения своей работы с благополучателями.

Оценочные вопросы	Результаты и выводы
<p>В какой мере достигнут социальный результат «Рост зрелости процессов МиО в части сбора обратной связи от благополучателей»?</p> <p>В какой мере достигнут социальный эффект «Расширение применения практик вовлечения благополучателей в деятельность НКО сферы детства»? Насколько устойчивы результаты проекта для специалистов НКО и для организаций в целом?</p>	<p>Организациям в целом удалось успешно апробировать формат участия детей в оценке (если ранее его не было) или повысить вовлеченность детей (перейти от анкетирования – к историям и их обсуждению), а также повысить вовлеченность родителей с разным уровнем активности на старте проекта.</p> <p>НКО-участники повысили уровень доказательности своих программ: получили результаты оценки с участием внешних экспертов; разработали, дополнили или верифицировали логические модели своих программ; пополнили или доработали инструментарий для мониторинга.</p> <p>Результат достигнут в значительной степени.</p>
<p>Как отличаются достигнутые результаты для целевых подгрупп НКО / сотрудников НКО с разной интенсивностью участия в проекте?</p>	<p>Прирост информированности, мотивации и компетенций отмечают ключевых активностей проекта; участники в формате индивидуального сопровождения разработали и внедрили инструменты для оценки методом сторителлинга, участники Методической мастерской также получили решения, которые они тестируют и встраивают в МиО организации.</p> <p>Уникальный вклад формата индивидуального сопровождения — не только в более глубоком погружении в работу, но и в том, что он позволил участникам достичь результатов одновременно и с точки зрения оценки программ, и с точки зрения вовлечения благополучателей.</p>
<p>В какой мере достигнут социальный результат «Рост мотивации, уверенности в своих силах, лидерского потенциала у благополучателей НКО (детей и родителей), вовлеченных в активности проекта»?</p>	<p>Благополучатели — родители и дети получили новые навыки, вырос их лидерский потенциал и повысилась мотивация. Они сами отмечали эти изменения в анкетах обратной связи и в обсуждениях на фасилитационных встречах; рост их включенности отмечали внешние фасилитаторы и сотрудники НКО. Результат достигнут в значительной степени для обеих подгрупп благополучателей: родителей и детей.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Большинство родителей (82%) увидели свое влияние на работу организации через сторителлинг и обсуждение историй. • По 39% детей и родителей уверены, что хотели бы участвовать в аналогичных проектах или в жизни НКО в целом.

Оценочные вопросы	Результаты и выводы
<p>К каким незапланированным (положительным и/или негативным) результатам привел проект?</p>	<p>Незапланированными позитивными результатами проекта стали:</p> <ul style="list-style-type: none"> • развитие проектного и оценочного потенциала команд НКО, • укрепление взаимодействия между НКО, • возможность решать конкретные задачи по укреплению отношений с благополучателями. <p>В некоторых организациях выраженность запланированного результата (интенсивность участия благополучателей) оказалась выше ожидаемой. Негативных незапланированных результатов не обнаружено.</p>
<p>Какова актуальность продолжения деятельности по направлению проекта? Какими могут быть следующие шаги в развитии сторителлинга как метода оценки с участием благополучателей, востребованные среди российских СО НКО в сфере детства?</p>	<p>Участники проекта считают сторителлинг актуальным инструментом и предлагают направления для развития темы его использования:</p> <p>Для дальнейшего развития темы сторителлинга в оценке программ в сфере детства участники проекта предложили:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Углубленно обсуждать методологические вопросы использования сторителлинга в оценке (как совместить истории, которые благополучатель рассказывает о своем целостном опыте и потребность НКО в ответах на оценочные вопросы о конкретных проектах и услугах; как разграничить сторителлинг и глубинные интервью, как принять аргументированное решение об использовании сторителлинга и др.). • Попробовать применить разные виды сторителлинга: фото- и видеоголос, календарь историй и другие • Научиться использовать сторителлинг для разных целевых групп; в т.ч. как готовить «равных» интервьюеров, как использовать сторителлинг в команде сотрудников НКО • Развивать навыки, важные для сторителлинга, в том числе навыки интервьюирования, с акцентом на особенности диалога со сложными группами детей (дети с РАС, подростки с низкой стартовой мотивацией); использования IT-инструментария для обработки данных (в том числе, обучение этому в формате практикумов); анализа данных – как самостоятельно, так и с т.з. постановки технического задания внешним аналитикам

Оценочные вопросы	Результаты и выводы
	<ul style="list-style-type: none"> • Построить модель компетенций, необходимых для проведения оценки методом сторителлинга, на основе которой организации смогут выбирать внешних оценщиков для этой задачи

Инструменты и источники сбора данных

- Сбор обратной связи (анкетирование) у сотрудников НКО по итогам:
 - о курса «Организация участия детей в принятии решений, касающихся их жизни» (51 участник / 41 ответ);
 - о курса из 6 методических вебинаров по сторителлингу (118 участников / 41 ответ);
 - о индивидуального сопровождения на этапах
 - (а) тренинга по сбору историй (87 участников / 59 ответов),
 - (б) сбора историй (23 ответа),
 - (в) анализа и обсуждения историй (22 ответа).
- Входное и выходное тестирование знаний сотрудников НКО по курсу из 6 методических вебинаров по сторителлингу (118 участников / 41 ответ)
- Интервью с командами НКО на индивидуальном сопровождении (10 НКО)
- Анализ внутренней документации по проекту: оценочных дизайнов, ТЗ на анализ данных, отчетов о проведении фасилитационных встреч от НКО и сводного отчета от внешних фасилитаторов (10 НКО), отчетов о консультациях Методической мастерской (20 консультаций)
- Списки регистрации участников публичных мероприятий
- Статистика посещаемости сайта, YouTube

Продукты проекта

Проект способствовал **развитию базы знаний** по вовлечению благополучателей в оценку и мониторинг программ в сфере детства. Помимо данного сборника кейсов в ходе проекта были созданы следующие **продукты**:

- Онлайн-руководство [«Применение практик сторителлинга в оценке с участием благополучателей»](#) в комплекте с записями серии методических вебинаров и рабочей тетрадью
- [Инструментарий для оценки и мониторинга](#): гайды нарративных интервью с родителями (значимыми взрослыми) и детьми; дизайны оценки методом сторителлинга
- [Инструментарий для вовлечения благополучателей](#): сценарии фасилитационных встреч для обсуждения выводов из историй с родителями (значимыми взрослыми) и детьми, примеры вовлекающих приглашений к участию в проекте

Проект способствовал **популяризации темы вовлечения благополучателей** в профессиональном сообществе. Материалы публичных мероприятий размещены в открытом доступе и тоже являются вкладом в базу знаний.

1. Онлайн встреча [«Учимся вместе с детьми: слушать, слышать, вовлекать»](#)
2. [Сессия](#) на IX конференции АСОПП
3. Медиаклуб «АСИ – Благосфера» [«Для чего НКО сторителлинг?»](#)
4. Международная научно-практическая конференция [«Детское благополучие: от научных исследований к практике применения в интересах детей»](#) (МГППУ)
5. Международная научно-практическая конференция [«Формирование национального реестра социальных практик с доказанной эффективностью»](#). Конференция была организована Центром доказательного социального проектирования МГППУ совместно с Точкой кипения МГППУ
6. VI Всероссийский научно-практический семинар [«Сопровождаемое взросление лиц с особыми потребностями: исследования и инклюзивные практики»](#)
7. Семинар [«Доказательный подход в сфере детства: от историй к принятию решений»](#)
8. Онлайн-дискуссия [«Сторителлинг для доказательной оценки программ и вовлечения благополучателей, доноров, партнеров – кейсы НКО сферы детства»](#)

Команда и ключевые эксперты проекта

Арчакова Татьяна, директор АНО Центр развития социальных практик «Дирижабль», эксперт АНО «Эволюция и Филантропия» – внешняя оценка проекта

Батяева Анастасия, администратор АНО «Эволюция и филантропия» – административная поддержка проекта

Богомолова Екатерина, независимый социолог – консультант проекта, ведущая тренинга

Вяткина Юлия, журналист – PR поддержка проекта

Бобылева Ирина, эксперт в сфере социальной адаптации и сопровождаемого взросления. Аналитик ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей, Эксперт центра доказательного социального проектирования МГППУ - методическая поддержка проекта

Гурьянкина Екатерина, ведущий консультант инфраструктурных проектов компании «Мобиус Технологии» - ведущая вебинара

Денисов Дмитрий, юрист – юридическая поддержка проекта

Евдокимова Ольга, исполнительный директор АНО «Эволюция и филантропия» – руководитель проекта

Завадская Ирина, корректор сборника кейсов

Заводилкина Ольга, методист Центра сопровождаемого проживания «Гурьевский», президент АСОПП – методическая поддержка проекта

Кузьмина Юлия, методист в области социальных программ и проектов, руководитель АНО «Агентство социального развития» - ведущая тренинга

Озерова Елена, PR-специалист – PR поддержка проекта

Павлова Ольга, журналист – составитель историй детей

Рождественская Надежда, кандидат экономических наук, доцент кафедры отраслевой экономики и финансов института экономики и управления РГПУ им. А. И. Герцена (г. Санкт-Петербург). Член Ассоциации специалистов по оценке программ и политик, методическая поддержка проекта

Пашнина Екатерина, агентство «Лампа» – фасилитатор

Свиридова Юлия, дизайнер - PR поддержка проекта

Сучков Артем, IT-специалист – верстка онлайн-руководства

Ткач Сергей, социолог – разработчик гайдов, ведущий тренинга

Шамрова Дарья, эксперт в области управления социальной работой, оценки программ, создания среды дружественной детям. Кандидат наук в социальной работе (PhD) – ведущая серии вебинаров

Ширшова Инна, руководитель направления БФ Сбербанка «Вклад в будущее», президент АСОПП 2021г – спикер

Юст Максим, дизайнер – верстка сборника кейсов

Экспертный совет

Боровых Александр Эдуардович, эксперт в области оценки программ в сфере детства

Газарян Алексей Эдуардович, руководитель Аппарата Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребёнка

Гарифулина Эльвира Шамильевна, программный директор БФ «Абсолют-помощь»

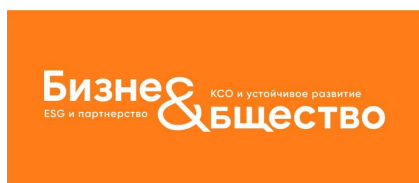
Ефремова-Гарт Ирина Юрьевна, директор по устойчивому развитию «Мобиус Технологии»

Подушкина Татьяна Геннадиевна, заведующий сектором «Центр доказательного социального проектирования» Центра прикладных психолого-педагогических исследований МГППУ

Семья Галина Владимировна, сопредседатель экспертного совета Комитета Госдумы по вопросам семьи, женщин и детей; международный эксперт, профессор, доктор психологических наук

Спивак Александр Михайлович, председатель совета Национального фонда защиты детей от жестокого обращения

Информационные партнеры



ЖУРНАЛ О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ

МЕДИА О ЛЮДЯХ И ПРОЕКТАХ, КОТОРЫЕ МЕНЯЮТ МИР

Партнеры проекта



Мобиус
технологии



АНО «Эволюция и Филантропия»

Миссия АНО «Эволюция и Филантропия»

Формирование среды, способствующей развитию социальных инноваций в России путем распространения и внедрения передового российского и международного опыта. Основной фокус – планирование и оценка социально-экономической эффективности.

Ключевые направления деятельности

Систематический обзор международного и передового российского опыта и выпуск информационно аналитических материалов; разработка уникальных методических продуктов и внедрение их в деятельность организаций партнеров, а также создание межсекторных партнерств.

Информационные ресурсы:

Сайт АНО «Эволюция
и Филантропия», новости

ep.org.ru

Сайт Дайджеста

(для зарегистрировавшихся подписчиков)

ep-digest.ru

Онлайн-база социальных
результатов

socialvalue.ru

Он-лайн сервис Пион

pion.org.ru

Онлайн-база методов
и инструментов «Слушай с пользой!»

base.socialvalue.ru

Онлайн-курс «Оценка проектов
и программ в сфере детства»

edu.socialvalue.ru



Применение практик
сторителлинга в оценке
с участием благополучателей:
сборник кейсов



**ЭВОЛЮЦИЯ
И ФИЛАНТРОПИЯ**