

**Сборник кейсов**

**Поддержка миссии  
СО НКО сферы  
детства: развитие  
родительских  
сообществ**

Проект реализовывался  
АНО «Эволюция и Филантропия»  
при поддержке Фонда президентских грантов

2023

# Оглавление

<b>Введение</b>	<b>3</b>
<b>О проекте «Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»</b>	<b>4</b>
<b>Работа с родительским сообществом в НКО: базовые компетенции</b>	<b>7</b>
Основы комьюнити-менеджмента	7
Карта пути клиента (customer journey map) для участников сообщества	8
Стратегические сессии и фасилитация в сообществе	9
<b>Кейсы участников проекта</b>	<b>10</b>
АНО «Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями «Вера. Надежда. Любовь»	10
АНО «Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»	16
АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»	21
Благотворительный фонд «Арифметика добра»	26
Ассоциация приемных родителей: усыновителей, опекунов и попечителей г.Санкт-Петербурга	32
АНО «Семья детям»	37
Благотворительный фонд «Провидение»	43
Некоммерческая организация Благотворительный фонд «Берегиня»	49
Благотворительный фонд содействия семейному устройству «Найди семью»	54
Хабаровская краевая общественная организация замещающих семей «Чужих детей не бывает»	59
<b>Трудности и решения в работе с родительскими сообществами</b>	<b>64</b>
<b>Онлайн-мероприятия проекта</b>	<b>70</b>
<b>Продукты, созданные в рамках проекта</b>	<b>71</b>
<b>Команда и ключевые эксперты проекта</b>	<b>74</b>
<b>Партнёры проекта и информационные партнёры</b>	<b>75</b>

## Введение

Данный сборник подготовлен в рамках проекта [«Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»](#), направленного на активизацию вовлечения родительских сообществ в поддержку миссии и деятельности НКО сферы детства.

Активное родительское сообщество является важным условием повышения востребованности и качества предоставляемых услуг, укрепления доверия к некоммерческим организациям, роста их устойчивости и эффективности. Интерес к этой теме растет даже у тех организаций, которые раньше видели своей целью только оказание профессиональных услуг. Уже накоплен определенный опыт развития родительских сообществ.

На момент начала проекта практически отсутствовала база знаний, доступные алгоритмы, инструменты, позволяющие организациям сферы детства более активно создавать родительские сообщества и более эффективно вовлекать семьи в процессы формирования, развития и оценки услуг. Фандрайзинг в родительском сообществе — важный элемент финансовой устойчивости НКО – пока освоен слабо.

[Проект «Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»](#) помог заполнить некоторые из перечисленных пробелов, а также стал трамплином для развития родительских сообществ в организациях, помогающих приемным семьям и семьям с особыми детьми.

Мы будем рады, если вы захотите откликнуться, дополнить наш опыт или задать свои вопросы. Наши контакты: [info@ep.org.ru](mailto:info@ep.org.ru)

Мы благодарим всех активных участников проекта «Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»!

## **О проекте «Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»**

Проект направлен на активизацию вовлечения родительских сообществ в поддержку миссии и деятельности НКО сферы детства, что является важным условием повышения востребованности и качества предоставляемых услуг, укрепления доверия к организациям, роста их устойчивости и эффективности.

### **Цель проекта**

Развитие культуры и инфраструктуры эффективного вовлечения родителей в поддержку миссии и деятельности СО НКО сферы детства.

### **Целевые группы проекта**

- НКО, работающие с замещающими семьями и поддерживающие семьи с особыми детьми.
- Специалисты сферы детства — сотрудники НКО.
- Родители — благополучатели НКО.

### **Сроки реализации проекта**

01.02.2022-31.01.2023

### **Задачи проекта**

- Повысить мотивацию и компетенции специалистов НКО сферы детства по вопросам вовлечения родителей в поддержку миссии и деятельности организации (онлайн-семинары, тематические площадки, доступ к инструментарию и технологиям).
- Обеспечить организации сферы детства профессиональными инструментами, подходами и поддержкой для развития родительских сообществ и оценке их эффективности.
- Оказать индивидуальную методическую поддержку НКО сферы детства (конкурсный отбор) по внедрению практик вовлечения родителей (фандрайзинг, вовлечение в дизайн услуг на основе эффективной обратной связи).
- Популяризовать в профессиональном сообществе (НКО, госучреждения, доноры, представители органов власти, СМИ и пр.) тему развития родительских сообществ для поддержки миссии и деятельности НКО сферы детства.

## Ключевые активности и результаты

1) **Работа открытых тематических площадок** по двум типам практик: поддержка приемных семей и семей с особыми детьми.

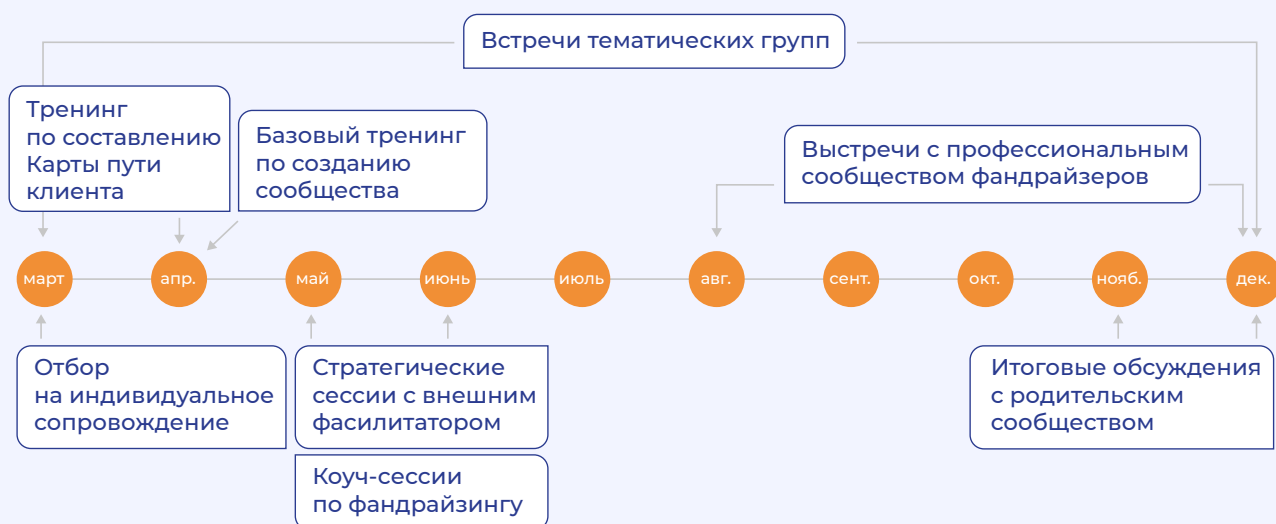
**Результаты:** количество вовлеченных в ключевые активности специалистов сферы детства — 200; количество встреч — 8.

2) **Накопление базы** знаний «Слушай с пользой» по развитию родительских сообществ.

**Результаты:** количество собранных инструментов и материалов в базе знаний «Слушай с Пользой!» — 31.

3) **Индивидуальная методическая поддержка** выбранных по конкурсу НКО в создании и/или развитии родительского сообщества по двум траекториям: (1) фандрайзинг в сообществе и (2) дизайн услуг с участием сообщества.

**Результаты:** количество НКО/родительских сообществ, которые получили поддержку для развития – 12; количество родителей, вовлеченных в развитие сообществ — 73.



Каждая из 12 организаций прошла путь по этому таймлайну, выбрав свою траекторию сопровождения: фандрайзинг в сообществе или дизайн услуг с участием сообщества.



## Как построен сборник

Далее мы расскажем о том, какой опыт получили участники проекта на этом пути и какими уроками готовы поделиться.

Раздел «Работа с родительским сообществом в НКО: базовые компетенции» — краткий обзор того, какие навыки участники проекта освоили на тренингах и как адаптировали их к контексту работы НКО с родителями.

Раздел «Кейсы участников проекта» позволяет заглянуть на «внутреннюю кухню» родительских сообществ в 10 организациях и увидеть, какими разными они могут быть в зависимости от тематики и форм работы НКО.

Раздел «Трудности и решения в работе с родительскими сообществами» собирает и систематизирует все «выученные уроки», о которых речь шла в кейсах и на встречах тематических площадок проекта.

В разделе «Онлайн-мероприятия проекта» мы делимся записями теоретической части тренингов и встреч тематических площадок, а в разделе «Продукты, созданные в рамках проекта» – уникальными материалами и инструментами, которые создали участники проекта при поддержке экспертов.

## Работа с родительским сообществом в НКО: базовые компетенции

На тренингах по работе с сообществом и картой пути клиента (CJM), а также на стратегических сессиях с внешним фасилитатором участники проекта освоили новые навыки и адаптировали их к контексту работы НКО с родителями.

### Основы комьюнити-менеджмента

Сообщество — это группа людей более 3 человек, в которой происходят регулярные коммуникации на основе ряда объединяющих факторов (общих целей, ценностей, интересов). Участники проекта познакомились с моделью Community Canvas, которая описывает основные составляющие сообщества – идентичность, опыт и структуру.

В любом сообществе есть ядро (самые вовлеченные участники, создатели контента, разработчики активностей — их около 1%), активные участники (комментаторы, регулярные участники мероприятий) — 9%; пассивные участники («молчуны», разовые посетители мероприятий) — 90%.

Комьюнити-менеджмент — это планомерная, всесторонняя и долгосрочная работа по созданию сплоченного сообщества. Комьюнити-менеджер, развивая ядро и заручившись его поддержкой, проводит сообщество через стадии жизненного цикла: зарождение, становление, зрелость и распад (или трансформацию/деление на несколько новых сообществ).

#### СПЕЦИФИКА РОДИТЕЛЬСКИХ СООБЩЕСТВ В НКО

Основное условие успешного развития родительского сообщества — это модерация его деятельности со стороны организации, которая создает среду, где родители смогут проявить себя.

Родительское сообщество одновременно является **результатом активности** родителей и **ресурсом** для родителей – как для активных участников, так и для «наблюдателей».

На этапе зарождения родительского сообщества важно работать над следующими процессами:

- над повышением мотивации родителей к активному участию в деятельности организации в качестве партнеров;
- повышением ресурсности родителей;
- повышением ресурсности сотрудников организации;
- повышением мотивации сотрудников организации к взаимодействию с родителями как с партнерами организации, а не только как с благолучателями;
- повышением доверия между родителями и сотрудниками организации.

- [Тренинг-практикум «Создание и развитие родительских сообществ». Часть 1](#)
- [Тренинг-практикум «Создание и развитие родительских сообществ». Часть 2](#)

## Дополнительные материалы:

- [Вебинар «Работа НКО с сообществом» в рамках медиаклуба «АСИ-Благосфера»](#)
- [Образовательные сообщества: кому и зачем нужны комьюнити? — материал СберУниверситет](#)
- [Материалы по теме развития сообществ](#)

## Карта пути клиента (customer journey map) для участников сообщества

Карта пути клиента (CJM) — это инструмент, который помогает исследовать и визуализировать шаги, которые клиент проходит на пути достижения своей цели, и его опыт взаимодействия с продуктом. Освоив его, участники нашего проекта могут исследовать и визуализировать путь, который проходят родители, вливаясь в сообщество. Также они применяют CJM, чтобы вместе с родительским сообществом улучшать существующие услуги или проектировать новые.

Карта пути клиента строится на основе глубинных интервью, требующих тщательной подготовки. Участники проекта узнали, как сформулировать список гипотез, которые они будут проверять в ходе интервью; подготовить гайд интервью и протестировать вопросы; сегментировать респондентов (возможно, для «родителей, активных в соцсетях НКО» и «родителей, которые принципиально не участвуют ни в каких сообществах» понадобятся разные гайды).

### ПРИМЕР СЗМ, ПОСТРОЕННОЙ ДЛЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Команда АНО «Штурвал» при поддержке консультанта [разработала гайд](#), провела серию интервью и на их основе составила [карту пути родителя \(CJM\)](#) от знакомства с организацией до становления активным членом команды. Карта помогла выявить проблемы, которые возникают на этом пути. Команда [разработала и реализовала некоторые решения](#) для преодоления самых актуальных проблем.

- [Вводная лекция о карте пути клиента \(CJM\)](#)
- [Тренинг «Составление карты пути клиента»](#)

## Дополнительные материалы:

- [Дизайн-мышление: клиентоцентричность и инструменты для запуска и поддержки социальных инноваций](#)
- [Дизайн-мышление. Методическое руководство по применению человеко-ориентированного подхода к проектированию](#)



- [Материалы по теме Customer journey map / карта пути клиента](#)
- [Сервисы для самостоятельных исследований в b2b](#)

## Стратегические сессии и фасилитация в сообществе

Участники проекта при помощи внешнего эксперта провели стратегические сессии — групповые встречи, на которых зарождающиеся сообщества принимали значимые о своей дальнейшей работе: кем бы мы хотели стать? чем бы мы хотели заниматься? как бы мы хотели помогать друг другу?

Они обучились навыкам фасилитации — организации общения в группе. Фасилитация помогает людям понять цели друг друга, договориться об общем видении желаемого будущего, принять совместное решение и начать действовать. В роли фасилитатора может выступать кто-то из неформальных лидеров сообщества, комьюнити-менеджер или даже родитель-инициатор встречи. Главное — вместе пройти ряд заранее определенных шагов, чтобы достичь результата, и чтобы этот результат был разработан, понят, и принят всеми участниками.

### ПОДГОТОВКА К СТРАТЕГИЧЕСКОЙ СЕССИИ В РОДИТЕЛЬСКОМ СООБЩЕСТВЕ

1. Обсудите с фасилитатором не только главный вопрос, но и все вопросы, которые будут задаваться на сессии, с точки зрения их понятности и соответствия опыту участников встречи.
2. Подготовьте родителей к участию в сессии. Надо не только заранее проинформировать их о тех вопросах, которые будут обсуждаться, но и индивидуально проговорить, чем может быть полезен опыт каждого родителя, что вы не сможете узнать или решить без него.
3. Подготовьте сотрудников НКО к диалогу с родителями на стратегической сессии; напомните им о важной миссии – транслировать ценности организации.

Низкий уровень ресурсности родителей не должен быть препятствием для проведения стратегической сессии, но требует адаптации формата и стиля фасилитации.

## [Стратегические сессии по развитию родительского сообщества в 12 НКО – участницах проекта](#)

### Дополнительные материалы:

- [Полезные ссылки по теме «Фасилитация групповых обсуждений»](#)
- [Техника мастермайнд в работе сообществ](#)
- [Библиотека полезных материалов «НКО-активность: ключи к новому»](#)

## Кейсы участников проекта

### Как найти баланс между «формализацией» и «интуицией» в работе над созданием родительского сообщества

Развитие услуг



#### АНО «Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями «Вера. Надежда. Любовь»

с 2017 года

[centervnl.ru](http://centervnl.ru)

##### МИССИЯ

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

##### ПРОГРАММА

**Абсолютное вовлечение: родители, специалисты, эксперты** (с 2022 г.)

##### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Родители, воспитывающие детей и молодых взрослых с ментальными особенностями; специалисты, сопровождающие детей и молодых взрослых с ментальными особенностями

##### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Повышение уровня ресурсности сообщества родителей, имеющих детей с ментальными нарушениями, за счёт укрепления взаимосвязей и развития поддерживающей среды; достижение максимально возможного уровня самостоятельности ребенка при переходе ребенка из детства во взрослость; популяризация идеи нормализации жизни молодых взрослых с ментальными нарушениями

##### ТИП УСЛУГ

Консультации, семинары, практикумы, мероприятия на сплочение, включение во взаимодействие с семьей «равных» наставников, ИТ-сервисы для родителей

6

Сотрудников в программе

50

Семей – благополучателей в программе

2,6 млн. р

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщество было «мерцающим»: периодически 10-15 человек включались в необходимые задачи, общались между собой, потом «отступали в сторону» и погружались в свои дела. Они делились опытом и методиками, давали друг другу советы — сообщество уже собирало неформальную базу знаний, и это было его сильной стороной.

Команда специалистов ресурсного центра уже около 3 лет делала практические шаги по поддержке родительского сообщества, но проекты трансформировались, и не было однозначного решения, вокруг какой конкретно деятельности должно складываться сообщество. В 2022 г. сфокусировались на семьях старших подростков, которые посещают пространство «Обычные люди», созданное организацией при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы в рамках проекта «Москва — добрый город», и молодых взрослых, проживающих в [Центре сопровождаемого проживания «Гурьевский» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы](#), на базе которого АНО реализует свои проекты.

У родителей были запросы на помощь, мы удовлетворяли эти запросы и старались задействовать механизмы взаимной поддержки, групповые форматы. Но это не приводило к объединению родителей в инициативно работающее сообщество. Стало ясно: сообщество не будет развиваться, если мы не поймем, что делаем не так или, наоборот, чего еще не делаем.

 **Елизавета Романова**

ДИРЕКТОР



## Ключевые активности по развитию сообщества

К работе с сообществом Елизавета привлекла Надежду Сивакову — одну из родителей-благополучателей, которая отвечает за организацию мероприятий, проведение мастер-классов и сбор обратной связи от других родителей.

В апреле 2022 г. фонд провел [стратегическую сессию с участием 7 представителей родительского сообщества и 7 сотрудников](#). На сессии поработали над видением сообщества — над «выравниванием» понимания и формулировкой разделяемых всеми участниками целей, над укреплением интереса и уверенности сотрудников и родителей в успешном развитии сообщества — успели обсудить конкретные планы.



### Елизавета Романова



На мой взгляд, у нас не было сложившегося ядра: мы сами выбирали, кто готов, и приглашали их на стратсессию. При этом мне было важно не напоминать много раз, не подталкивать к участию.



### Надежда Сивакова



Я думаю, что у нас уже есть ядро, на котором сообщество держится уже два года, это «старички», которые вместе ходят на терапевтическую группу. Просто это не очевидно, потому что они физически не могут ходить на все мероприятия ни как организаторы, ни как участники.

#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Организация реализует проекты, направленные на поддержку семей, воспитывающих детей с ментальными нарушениями, и стремится получать обратную связь на возможные идеи проектов.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К 2024 году по инициативе родителей и с их активным участием осуществляются программы совместного культурно-досугового, летнего отдыха летнего отдыха не менее чем для 15 семей, а также программы подготовки к учебному и сопровождаемому проживанию не менее чем для 10 семей, всего за год в совместных мероприятиях примут участие не менее 50 семей.

На основе [интервью с участниками сообщества](#) и карты пути клиента разработали [гайд по проведению мероприятий](#). Пользуясь этим гайдом, оформленным в виде буклета с инфографикой, родители могут обсуждать и планировать свои идеи мероприятий, не упуская основные организационные вопросы. Первым мероприятием, «сконструированным» по гайду, был мастер-класс по приготовлению сладостей. Его проводили вместе мама и ее ребенок — особый подросток, который осознавал свое отличие от других и в общественных местах не хотел быть заметным.

Одна из задач, которую решает наше сообщество, — заниматься полезным делом и при этом не думать, что ты «не как все».

 **Надежда Сивакова**

Можно вспомнить еще много мероприятий: в сентябре Надежда устраивала пикник, к новому году семьи участвуют в акции «Добрая елка»... Но сложно понять, что влияет на активизацию сообщества. Осенью в проект пришли новые семьи – мне кажется, что приход двух мотивированных мам «продвинул» сообщество не меньше, чем запланированные активности.

 **Елизавета Романова**



На момент начала работы с АНО «Эволюция и филантропия» у нас уже шел проект «Абсолютное вовлечение», поддержанный БФ «Абсолют-помощь»: одной из задач проекта было внедрение форм взаимной поддержки родителей, совместного досуга на основе принципа «равный помогает равному». Его продолжение — проект «Дальше вместе» — разрабатывалось уже в ходе обучения работе с сообществом. В проекте мы рассматриваем родительское сообщество как часть поддерживающей среды перехода ребенка с ОВЗ из детства во взрослость, наряду с персонализированной помощью в формировании жизненных перспектив, привлечением «равных» наставников из числа молодых людей с ментальными нарушениями, имеющих высокий уровень нормализации жизни, и ИТ-сервисами.

#### КАКИХ СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПОМОГАЕТ ДОСТИГАТЬ СООБЩЕСТВО



Плавный переход подростков и молодых взрослых с ОВЗ из детства во взрослость



Социальная инклюзия семей с особыми подростками и молодыми взрослыми



Повышение ресурсности семей с особыми подростками и молодыми взрослыми

## Трудности

Не полностью произошла «стыковка» ожиданий родителей и того, что может дать им организация. Например, мама двух «тяжелых» детей думала, что на стратегической сессии сможет проконсультироваться по поводу их состояния.

 **Надежда Сивакова**

Мы пытались избежать напрасных ожиданий, старались давать полную информацию, чтобы родители осознанно принимали решение участвовать или не участвовать в тех или иных мероприятиях. Но мне кажется, что работа над стратегией — это уровень более зрелого сообщества, чем наше. Возможно, стоило начать с анализа сильных и слабых сторон нашего сообщества, чтобы учитывать, что у нас уже получается, но не быть излишне оптимистичными.

 **Елизавета Романова**

## Находки и советы

Родителям очень важно, кто и как к ним обращается. Часто они лучше воспринимают информацию от меня, как такого же родителя, а не от сотрудников АНО или центра «Гурьевский», даже если я буквально пересылаю тот же самый текст с призывом к действию. Еще они часто игнорируют коллективные обращения и откликаются на аналогичные индивидуальные. Они – часть сообщества, но от этого сообщества им хочется получать индивидуальное внимание, которого им часто не хватает от их привычного окружения. К тому же личная просьба помогает задуматься, «надо ли это мне?» и «что я могу дать?».

 **Надежда Сивакова**



Каждый сотрудник НКО в общении с родителями выступает в нескольких ролях: как организатор, как помогающий специалист, просто как человек, разделяющий их тревоги или интересы. Полезно анализировать отдельные акты коммуникации с сообществом: коммуникации с сообществом: какую роль я сейчас исполняю? к кому именно я обращаюсь? из какой позиции собеседник, скорее всего, отреагирует на мое обращение? Еще одна полезная тема для рефлексии комьюнити-менеджера — соотношение «личного» и «профессионального» в работе.

Параллельно я училась в [Международной школе профессиональной филантропии](#), где много внимания уделяется сообществу студентов. Я пересмотрела свой личный опыт участника сообщества — он сильно отличается от позиции организатора. В этом опыте есть много тепла и эмоций, которые не противоречат «технологичному» социальному проектированию, а дополняют его.

 **Елизавета Романова**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

7

участников — активное ядро общества

127

участников в группе ВК

На **финальной сессии** в декабре участники искали ответ на вопрос «Какие действия мы — родители и специалисты центра — можем совместно предпринимать, чтобы у наших детей было будущее?». Они сверились с ценностями, сформулированными на первой сессии, провели аудит ресурсов и выделили два направления действий — «мы для детей» и «мы друг для друга».

## Планы на будущее

- Предлагать услуги сообществу родителей, приглашая их, в свою очередь, влиять на содержание и процесс работы («коммуникация через услуги»).
- Опираясь на родительское сообщество, изменить основной фокус проектной работы с молодых взрослых на их семьи. Сейчас в работу активно вовлечены 15 родителей и 150 молодых взрослых; планируется сдвинуть это соотношение ближе к 50:50.

Для меня, как руководителя, произошла «формализация неформализуемого». «Неформализуемого», потому что до проекта я надеялась получить технологии, приводящие к предсказуемым результатам, по аналогии со сферой реабилитации. Но пришлось принять, что есть подходы, есть рамочные инструменты, но нет четкой технологии: ты можешь вливать в сообщество массу ресурсов, но оно так и не станет устойчивым, или, наоборот, пара энтузиастов без бюджета могут создать мощное сообщество, даже не поняв, как они это сделали. С другой стороны, появились способы ориентироваться в этих спонтанных процессах, поэтому все-таки «формализация».

 **Елизавета Романова**



### Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

[Гайд интервью с родителями, обращающимися в АНО «Ресурсный центр “Вера. Надежда. Любовь”»](#)

[Видео-кейс «Проведение стратегической сессии “Развитие родительского сообщества”»](#)

[Видео-кейс «От карты пути клиента до вовлечения родителей в проведение мероприятий для сообщества»](#)

[Буклет «Гайд по проведению мероприятий»](#)

# Как привносить в родительское сообщество идеи проектного управления и профессионального роста

Развитие услуг



## АНО «Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»

с 2007 года

Группа ВК

### МИССИЯ

Оказывать помощь и поддержку приемным (замещающим), многодетным семьям, а также родителям, воспитывающим детей с инвалидностью и ОВЗ в Республике Коми

### ПРОГРАММА

Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал» (с 2018 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Приемные родители, опекуны, кандидаты

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Профилактика возвратов детей в детский дом; профилактика эмоционального выгорания родителей; развитие родительских компетенций

### ТИП УСЛУГ

Тренинги, ресурсные группы, клубы

8

Сотрудников в программе (1 в штате и 7 работают в качестве самозанятых)

200

Семей – благополучателей в программе

1,3 млн. ₽

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщество было стихийным: многие обязанности эпизодически брали на себя родители-волонтеры, но у них не всегда получалось довести дело до конца и проконтролировать результат. Директор центра решила структурировать работу, распределить ответственность за выполнение задач и достижение целей и даже ввести проектное управление.



Почему это важно? Я пришла из бизнеса, и точно знаю, как полезна структура. Почему я решила строить ее именно через сообщество? У нас небольшое НКО, очень мало сотрудников, все совмещают несколько функций. Сообщество – это наш основной ресурс. К тому же я чувствовала выгорание, а если единственный лидер выгорает, это сказывается на всей организации. Поскольку все люди иногда бывают «не в ресурсе», самый разумный выход – не быть единственным лидером, а выявлять и поддерживать других активистов. Как их вырастить? Как повысить самооценку?

 **Ольга Смирнова**

ДИРЕКТОР



## Ключевые активности по развитию сообщества

Ольга стала комьюнити-менеджером и лидером изменений в организации. Когда сформировалось ядро сообщества, одна из активных участниц вызвалась на роль ее помощника.

Ольга сама брала интервью у участников сообщества — беседы занимали около 2 часов. Теперь все планы организации составляются с участием выявленных пожеланий родителей и их [карты пути клиента](#). Так выяснилось, что многие мамы нуждаются в индивидуальной работе с психологом. Тогда сотрудники нашли специалиста, готового работать по цене ниже рыночной, а с мамами договорились разделить оплату между ними и организацией.

В мае 2022 г. организация провела стратегическую сессию с участием 2 сотрудников и 6 родителей. На ней обсудили саму идею сообщества, его миссию, цели и ценности; договорились о создании ядра сообщества из участников сессии; разработали повестку на 2022 год.

На стратсессии появилось много идей, но мы, как и многие небольшие НКО, творчески планируем, а потом наталкиваемся на что-то еще более интересное и легко отходим от первоначального плана. Вообще, полезно посмотреть на свой стиль деятельности «со стороны» — присутствие фасилитатора этому способствует.

 **Ольга Смирнова**



#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Мы поддерживаем усыновителей, опекунов, приемных родителей и помогаем им понять и принять некровного ребенка. Мы объединяем родителей в сообщества (клубы), оказываем психологическую и социальную поддержку. Организуем ресурсные и терапевтические группы для приемных родителей, а также оказываем индивидуальную помощь замещающей семье, которая находится в кризисной ситуации.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К 2024 году сплотить и расширить «Семью Штурвал», где не менее 50 семей сообщества являются активными членами, они понимают и принимают миссию, цели и задачи сообщества, являются фандрайзерами организации, создают возможности для расширения данного сообщества.




Планы включали в себя развитие компетенций участниц сообщества. Несколько мам прошли курсы ораторского мастерства, [онлайн-курс «Как создавать сообщество и управлять им»](#) на Ecowiki.ru и освоили технологию проведения родительских групп «На равных» в БФ «Арифметика добра».

Для меня важно, чтобы приемные родители поверили в себя, чтобы у них повысилась самооценка и уверенность в себе. Я считаю, что только счастливые и уверенные в себе родители смогут воспитать здоровых во всех смыслах детей. И у нас есть результаты: некоторые мамы смогли решить свои проблемы и вышли на работу, стали самозанятыми, одна мама смогла уйти от мужа-абыюзера и нашла в себе силы войти в новые «здоровые» отношения, 4 мамы прошли курсы ораторского искусства. Большая часть мам остаётся в сообществе, и они начинают помогать другим приемным родителям. Но есть и те, для которых наше сообщество стало стартовой площадкой для роста, в том числе карьерного, и это тоже результат для меня.

 **Ольга Смирнова**

Совместными усилиями родителей удается проводить в среднем 22 мероприятия в месяц. Количество мероприятий выросло незначительно, но раньше никто не фиксировал их итоги, не анализировал результаты. Сейчас аналитикой, как и разработкой плана-графика в google-таблицах, занимается ядро сообщества. Появились новые активности, инициированные самим сообществом, например, регулярные встречи для игры в «Мафию».

#### КАКИХ СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПОМОГАЕТ ДОСТИГАТЬ СООБЩЕСТВО

-  Повышение инициативности и самооценки родителей
-  Развитие социальных и профессиональных навыков родителей
-  Создание возможностей для личной и профессиональной самореализации родителей



## Трудности

В ходе проекта у меня расширились представления об организационных возможностях. Захотелось работать в «гибком» подходе agile, по методике SCRUM. Но тем родителям, которые сидят с детьми, сложно вникать в эту систему, она далека от их повседневности. Тем, кто работает, сложно выделить время. У меня же нет никаких рычагов влияния, чтобы заставлять их вовремя передавать данные для отчёта по гранту. Такие трудности есть не только в неформальных сообществах, но и в небольших НКО. Мы иногда ведем себя как лесорубы, которые валят дерево тупым топором, и боятся потерять время на заточку старого инструмента или освоение нового.

 **Ольга Смирнова**

## Находки и советы

Еще один подход, с которым я познакомилась в проекте, — это цикл «постановка цели — работа — оценка результатов — празднование». По смыслу похоже на спринты из SCRUM, но не пугает участников сообщества. Так мы не успеваем потерять фокус на задаче, и можем «выдохнуть» между циклами.

 **Ольга Смирнова**

Хотя многие организационные планы остаются в «зоне ближайшего развития», в АНО «Штурвал» не стали совсем отказываться от попыток внедрить инструменты для отслеживания задач. Для этой цели нашли и начали использовать [YouGile](#) — систему управления проектами с русскоязычным интерфейсом, бесплатную для команды до 10 человек.

Важно скорректировать завышенные ожидания — странно предъявлять к родителям-активистам требования, как к сотрудникам крупной компании. И это касается не только задач и дедлайнов, а вообще всего, что мы делаем. Допустим, мне не нравится стилистика, в которой кто-то пишет посты. Но он не SMM-менеджер на зарплате!

 **Ольга Смирнова**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

# 10

родителей вошли в ядро сообщества

# 11

людей из «внешнего круга»: привлекаемые тренеры, сотрудники партнерских организаций

# >70

родителей из Сыктывкара участвуют в сообществе

# 150

родителей общаются в 10 районных чатах — суммарно



На финальной сессии в ноябре участники сообщества провели ретроспективу — освежили в памяти весь путь, который прошли вместе, начиная с создания ядра сообщества. Оценили результаты, достигнутые в 2022 г., выделили 5 направлений работы на следующий год и закрепили за каждым из них ответственных участников сообщества.

Очень понравилось, как мы планировали и обсуждали мероприятия и дальнейшее развитие нашего сообщества в карте Miro. Еще понравилось онлайн-обучение по созданию сообщества, стала понятна цель, структура, и как оно живет и развивается. А как участники генерируют идеи мероприятий! Нравится, что наше сообщество постоянно пополняется новыми людьми.

 **Ирина Хилько**

УЧАСТНИЦА СООБЩЕСТВА

## Планы на будущее

- Продолжить структурировать работу и внедрять проектное управление.
- Силами сообщества проводить мероприятия по пяти направлениям работы: группы поддержки (отдельно для приемных и для многодетных семей); занятия с детьми; подростковый клуб; досуговое направление – отдых и трансформационные игры; марафоны, т.е. длящиеся несколько дней тематические события с элементами тренингов.

Появляются идеи про бизнес-продукт, про наше уникальное предложение, которое не могут дать семьям ни органы опеки, ни государственные центры. Мы оказываем хорошие услуги, в которые вкладывают свое время и силы хорошие специалисты и, кстати, «прокачавшие» свои навыки родители. Я напрямую говорю тем участникам сообщества, которые «переросли» роль благополучателя, что если они решат уделять больше времени, например, проведению тренингов для сообщества, то мы поищем для них финансирование.

 **Ольга Смирнова**



### Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

[Гайд интервью с участниками родительского сообщества АНО Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»](#) с отчетом о проведенных интервью

[Видео-кейс «Опыт работы по развитию родительского сообщества и созданию карты пути родителя»](#)

[Анкета для членов родительского сообщества АНО Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»](#)

# Как расширять услуги на новую целевую группу родителей, используя их сообщество, как точку роста

Развитие услуг



## АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»

с 2016 года

[centr-sodeistvie.ru](http://centr-sodeistvie.ru)

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Психолого-педагогическая поддержка детей с ОВЗ и инвалидностью и их семей, комплексное сопровождение семей с детьми с ОВЗ и инвалидностью

### МИССИЯ

Помогаем и оказываем поддержку семьям, воспитывающим детей с ОВЗ и инвалидностью, для их развития, социальной устойчивости и полноценной интеграции в общество

### ПРОГРАММА

**Клуб родителей подростков и молодых людей с ОВЗ и инвалидностью «Скрепка»**  
(с 2022 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Родители подростков и молодых людей с инвалидностью, в том числе с ментальными нарушениями

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Повышение качества жизни семей с подростками и молодыми людьми с ОВЗ и инвалидностью

### ТИП УСЛУГ

Поддерживающие, нестандартизированные услуги, психолого-педагогическая помощь, организация досуга

3

Сотрудников в программе

12

Семей – благополучателей в программе

0 р

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщества родителей не было: организация работала только с их детьми — подростками и молодыми взрослыми с ОВЗ. Несколько семей просто дружили.

Директор центра решила вовлечь родителей в работу, и вместе с услугами развивать сообщество. Она опиралась на наблюдения, что чаще всего новые участ-

ники приходят по сарафанному радио. Те, кто приходит по совету знакомых, менее скептически по отношению к специалистам, чем те, кого специалисты сами выявляют и стараются вовлечь. В организации был опыт консолидации активных семей: позже они примкнули к региональному объединению родителей, но продолжают возвращаться в Центр за психологической поддержкой.

## Ключевые активности по развитию сообщества

Работу с родителями молодых взрослых взяла на себя команда проекта «Организация группы поддержки родителей детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью “Равновесие”». Функции комьюнити-менеджера распределили между координатором проекта Еленой Тафинцевой и двумя специалистами, работавшими с детьми, — психологом и социальным педагогом — которых родители уже хорошо знали.

В мае 2022 г. организация провела **стратегическую сессию с участием 5 сотрудников и 6 родителей**. На ней обсудили идею сообщества для поддержки родителей и деятельности НКО, готовность участников взять на себя активную роль в сообществе, а также идеи мероприятий до конца года.



### Ирина Шелпакова

ДИРЕКТОР АНО «ЦЕНТР «СОДЕЙСТВИЕ»

Стратсессия была сложным моментом — в целевой группе преобладают люди старшего возраста, которые «не дружат» с компьютером, а им пришлось работать онлайн. Некоторые задания вызвали сопротивление, особенно предложение обсудить общие ценности. Но трудности с форматом не помешали договориться о совместных действиях.

Идея организации сообщества — хорошая, хотя мы все и общаемся друг с другом уже давно, но было бы неплохо включать сюда и новых людей, расширяться. А мы готовы участвовать и помогать.

**Екатерина К.**

УЧАСТНИЦА СООБЩЕСТВА



#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Создаем пространство для включения в социум, реализации и поддержки родителей особых детей.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К 2024 году в сообществе будут регулярно общаться и взаимодействовать в дистанционном и очном формате не менее чем 40 участников, из которых не менее 80% будут удовлетворены получаемой поддержкой в сообществе.

Елена провела 8 интервью с родителями молодых взрослых и подтвердила гипотезу о том, что эта целевая группа остро нуждается в психологической помощи и неформальной взаимной поддержке на досуговых мероприятиях. С учетом этого в Центре начала работу группа поддержки для родителей, включающая психологические тренинги и мастер-классы. Ведущие опираются на опыт проведения группы поддержки для родителей детей более младшего возраста — доказательную практику «Группа поддержки родителей детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью "Равновесие"», [включенную в «Смартеку»](#). На каждой встрече группы родители обсуждают план следующей встречи, определяют ее содержание.



### Елена Тафинцева

КОординатор проекта «РАВНОВЕСИЕ»  
и клуба «СКРЕПКА»

Сейчас существует большое количество родительских сообществ, в основном это родительские комитеты в детских садах и школах. Мы столкнулись с ситуацией, когда в общении нуждаются родители особых детей и молодых взрослых. Пригласив их на первую встречу, мы увидели, как для них важна эта идея. Они оказались готовы встречаться, но, к сожалению, совершенно не готовы брать на себя инициативу и организацию. На данном этапе становления сообщества они нуждаются в поддержке специалистов. Траектория развития намечена, будем двигаться по этому направлению.



Не хотелось бы делать это «просто услугой». Сейчас мы работаем с родительским сообществом, а оно само создает для себя услугу, шаг за шагом. Хотя брать на себя всю полноту лидерства родители еще не готовы, их инициатива уже направляет работу специалистов.

 **Ирина Шелпакова**

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА



Повышение уровня поддержки родителей особых подростков и молодых взрослых



Рост инициативности родителей



Расширение поддерживающей сети социальных контактов

## Трудности

Когда наша команда участвовала в обучении, у психолога возникали вопросы, насколько опыт построения сообществ применим в наших реалиях. Кажется, что сообщества актуальны в мегаполисах, где жители открыты новым впечатлениям и знакомствам, и при этом им не хватает тесных семейных и соседских связей. Наш Котовск – небольшой город (30 тыс. жителей), у нас все наоборот. Но любые практики можно адаптировать!

**Ирина Шелпакова**

## Находки и советы

Нам было бы легче, если бы родители сами инициировали свое объединение. Когда людей подталкивают, они склонны сопротивляться. В идеале надо найти или вырастить лидера, который будет «гореть» идеей и «зажигать» других родителей.

**Ирина Шелпакова**

Важно учитывать степень зрелости сообщества и с учетом этого ставить достижимые KPI по количеству участников в сообществе и его «ядре», а также реалистичные ожидания от внутренней позиции родителей. Чтобы понимать, на каком этапе приверженности участники сообщества находятся и на какие действия уже готовы, можно с помощью [инструмента «Кривая приверженности»](#).

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

3

родителя вошли в ядро сообщества

12

родителей в сообществе

100%

доля родителей, удовлетворенных участием в мероприятиях сообщества (на основе устного опроса при подготовке к итоговой сессии)

На **финальной сессии** родители предложили много идей на следующий год, в том числе спортивные занятия для участников сообщества. К воплощению этого замысла понадобилось подключить партнера, располагающего нужной инфраструктурой — Центр ТОГАОУ «Котовская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».



## Планы на будущее

- Привлекать родителей как соведущих мастер-классов.
- Передавать родительскому сообществу ответственность за решение организационных вопросов.
- Внести в устав организации новые целевые группы: «работа с молодыми взрослыми» и «поддержка родителей молодых взрослых».

Не могу сказать, что у нас сложилось зрелое сообщество, но все чаще слышу от родителей слова «наша группа» или «у нас в коллективе». Они начинают идентифицировать себя с сообществом.

 **Ирина Шелпакова**



### Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

[Гайд интервью с представителями родительского сообщества АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»](#) с отчетом о проведенных интервью

[Видео-кейс «Опыт проведения интервью с родителями»](#)

[Видео-кейс «Опыт проведения стратегической сессии с родителями»](#)

# Как развивать сообщество родителей-волонтеров, которые сами проводят группы для родителей – конечных благополучателей

Развитие услуг



## Благотворительный фонд «Арифметика добра»

с 2014 года

[a-dobra.ru](http://a-dobra.ru)

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Подготовка и сопровождение приемных семей; наставничество над подростками-воспитанниками детских домов; просветительская деятельность

### МИССИЯ

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

### ПРОГРАММА

«Клуб приемных семей», проект «На равных» (с 2021 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Приемные родители (независимо от формы устройства ребенка в семью)

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Приемный ребенок/дети остаются в семье до совершеннолетия; семья самостоятельно справляется с возникающими трудностями или семья обращается за помощью; замещающие родители готовы к приему новых детей

### ТИП УСЛУГ

Ресурсные группы поддержки замещающих семей

7

Сотрудников в программе

500

Благополучателей в программе

3 млн. ₽

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщество более чем из 100 участников уже существовало, в группу в WhatsApp автоматически включались все приемные родители из Москвы и любых других регионов РФ, которые прошли тренинг тренеров по программе «На равных» и получили сертификаты. Больше внимания уделялось тому, чтобы волонтеры решали свою основную задачу — успешно проводили группы «На равных», и меньше — горизонтальному взаимодействию между участниками.

Наше сообщество отличается от остальных участников этого проекта тем, что родители-участники – не конечные благополучатели, а волонтеры, практикующие или потенциальные ведущие групп для приемных родителей. Сообщество – инструмент качественной работы с волонтерами. Оно решает задачи мотивации и развития компетенций ведущих групп «На равных». Оно создает безопасную среду для обмена опытом, решения возникающих трудностей и задач, проведения супервизий и методической поддержки, и, что важно, для удовлетворения персональных потребностей волонтеров.

 **Оксана Кузнецова**

МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА «НА РАВНЫХ» ДО 01.11.22

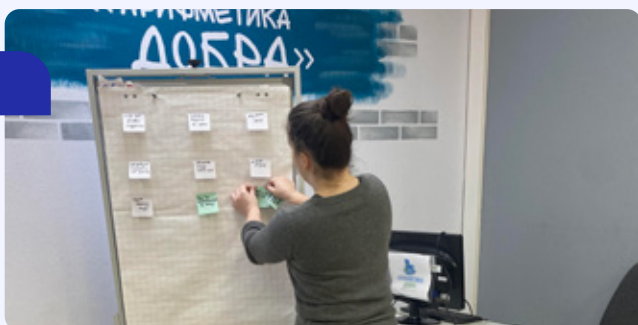


Оксана захотела систематизировать знания и навыки работы с сообществом, привлечь родителей к организации и проведению активностей друг для друга, помимо групп «На равных», и за счет их вовлечения решить «ускользающие от менеджера задачи эмоциональной поддержки и мотивации».



## Ключевые активности по развитию сообщества

В апреле 2022 г. фонд провел  **стратегическую сессию с участием 6 представителей родительского сообщества и 5 сотрудников**, которые также принадлежат к родительскому сообществу. На сессии сформулировали видение сообщества, способствующего решению актуальных задач всех участников проекта; договорились о создании ядра сообщества; наметили приоритетные шаги – годовой план мероприятий, удобное интернет-пространство и вопросы развития и роста участников сообщества.



На стратсессии мы выделили зоны развития в надежде, что в каждой зоне объявятся свои лидеры – так и произошло. Часть задач пришлось на лето, и сезон отдыха нам не помешал.

 **Оксана Кузнецова**

#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Обеспечить сохранение, развитие и повышение ресурсности приемных родителей посредством проведения встреч закрытых ресурсных групп в онлайн и очном формате.

#### СВЯЗЬ С МИССИЕЙ ФОНДА:

Группы «На равных» обеспечат профилактику эмоционального выгорания и повышение компетенций родителей, что послужит профилактике вторичных возвратов. Так они делают вклад в реализацию миссии фонда — чтобы каждый ребёнок воспитывался в заботливой семье, и учреждения были не нужны.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К началу 2026 года благодаря проведению занятий Школы ведущих, мероприятий по набору групп и сопровождению волонтеров-ведущих, организованным командой проекта «На равных», количество стартовавших групп достигнет 120. Общее количество волонтеров-ведущих достигнет 160-180, из них 60-80 человек повторно проведут группы.



После стратсессии родители создали рабочие группы, и в таком составе активно общались и несколько раз встречались очно или в Zoom:

- Группа по организации мероприятий проводит слеты 1 раз в квартал на базе фонда в Москве, летом проводит экскурсии, находит бесплатные билеты на концерты и в музеи. В Нижнем Новгороде две активные мамы запустили Книжный клуб, а также провели трехдневный фестиваль для участников сообщества с тренингами и прогулками по городу. Решили сделать «Фестиваль городов» ежегодным и каждое лето встречаться в разных городах, а авторы события готовы консультировать тех, кто примет эстафету.
- «Группа стратегического и тактического планирования» – опытные родители из разных регионов, с которыми Оксана советовалась в принятии ключевых решений.
- Группа по работе в соцсетях, которая начала с задачи «уйти из WhatsApp в ВК», а затем развивала новую площадку.
- Методическая группа — родители, заинтересованные в доработке материалов и презентаций групп «На равных», в создании презентаций, поиске текстов, которыми можно иллюстрировать идеи.

Мы изначально поделили всю фактическую и планируемую деятельность на тематические направления, и структурировали анкету для волонтеров по этим направлениям: в чем хотели бы участвовать? что готовы «внутри» этого направления делать? Мы обсуждали наши анкеты с другими участниками проекта и слышали очень вдохновляющую обратную связь. Родители тоже хорошо справились с ответами, потому что анкета создавала определенность.

 **Оксана Кузнецова**

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

-  Повышение компетенций родителей-волонтеров, проводящих группы «На равных» для приемных родителей
-  Повышение мотивации родителей-волонтеров, проводящих группы «На равных» для приемных родителей, и достижение их персональных целей

## Трудности



Иногда участники неверно считывают контекст или интонацию собеседника в переписке в чате. Из-за этого бывают конфликты или недопонимания. Поэтому в новом году мы постараемся ввести правила общения в группе и позицию модератора чата. Это абсолютно нормальная практика в любом онлайн-общении, так что будем применять.

Есть трудности, связанные со временем и с сезонностью. Бывает сложно договариваться об онлайн-мероприятиях из-за большого разброса часовых поясов в сообществе. Также мы столкнулись с тем, что в новогодние праздники, летом, в сезон огородов, и осенью, в сезон урожая, люди (особенно жители сельских регионов) выпадают из активности. Тут пока не придумали решения, просто принимаем как данность.

 **Екатерина Ахметгалиева**

МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА «НА РАВНЫХ»,  
РАНЕЕ — УЧАСТНИЦА РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

## Находки и советы

После стратсессии у нас еще проходила коуч-сессия, на которой мы занимались тактическим планированием. Потом мы вошли во вкус и поняли, что хотим глубже обсудить наши ценности при поддержке фасилитатора, но в проекте таких мероприятий больше не подразумевалось. Я попросила Кристину Максимову поработать с нами еще раз, но уже бесплатно, — и она согласилась!

 **Оксана Кузнецова**

В комьюнити-менеджменте время от времени нужно подключать профессиональные навыки из смежных сфер: фасилитатора, медиатора, SMM-специалиста и многие другие. Нельзя уметь все, и не всегда есть бюджет, чтобы нанимать подрядчиков. Не стесняйтесь приглашать экспертов как волонтеров pro bono.

Так же мы представляем себе и мотивацию родителей-волонтеров в нашем сообществе. Есть те, кем движет исключительно альтруизм, но они не заинтересованы в общении с другими волонтерами. Остальные участники реализуют свои потребности в неформальном общении, в принадлежности к сообществу крупного фонда с хорошей репутацией, в признании, в профессиональном поиске. Наш принцип — волонтер должен не только давать, но и получать. Эксперт pro bono вполне может сориентироваться, что интересного он получит в свою профессиональную «копилку» от помощи НКО.

 **Оксана Кузнецова**

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

140

участников  
в сообществе

7

человек входят в активное  
ядро сообщества

На **финальной сессии** участники сообщества проанализировали достижения и сложности, включение новых участников в ядро и замену некоторых «старичков», а также сделали предварительный набросок плана на 2023 год. Среди сложностей отметили, что «живой» группы в ВК так и не получилось: сложно перевести сообщество с привычной платформы на новую.



Мы планируем перестроить работу проекта «На равных» и его содержательную часть. Это не влияет на сообщество волонтеров напрямую, но ему тоже надо будет адаптироваться к изменениям. Что точно не поменяется? Будем продолжать делать все то, что хорошо получалось в уходящем году: поддерживать книжный клуб, занятия арт-терапией, инициативы по взаимопомощи, которые возникают в чате. У нового менеджера проекта уже есть дополнительные идеи, какие активности помогут еще больше сплотить волонтеров.

 **Оксана Кузнецова**

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КЛУБ ПРИЕМНЫХ СЕМЕЙ»

### Планы на будущее

- Включить участников сообщества ведущих групп «На равных» в более широкое сообщество Клуба приемных родителей — приглашать их на встречи, тренинги и вебинары Клуба.
- Усилить направление по развитию компетенций: переформатировать слеты в стажировки, где волонтеры смогут оттачивать свои тренерские навыки, а общение в WhatsApp дополнять полезной информацией о воспитании приемных детей; проводить супервизии с психологом.
- Сделать общение в группе более структурированным: разработать правила и ввести роль модераторов.



В следующем году фонд не планирует проводить новую школу ведущих групп «На равных», но планирует провести 30 циклов групповых встреч – эта форма поддержки востребована. Волонтеры ведут встречи в паре, и это значит – нужно задействовать 60 ведущих, а потом — не потерять их, чтобы они не выгорели и не ушли. Львиная доля успеха зависит от того, получают ли они от сообщества поддержку и другие важные для себя вещи.

 **Оксана Кузнецова**



### Ссылка на видео-кейс

[Гайд интервью для участников сообщества ведущих «На равных»](#)

с отчетом о проведенных интервью

[Видео-кейс «Опыт проведения стратсессии с родителями»](#)



# Как повышать профессионализм и развивать новые проекты в уже существующем сообществе приемных родителей

Развитие услуг



## Ассоциация приемных родителей: усыновителей, опекунов и попечителей г.Санкт-Петербурга

с 2017 года

группа в ВК

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Системная помощь приемным семьям для профилактики возвратов детей в учреждения

### МИССИЯ

Мы работаем, чтобы дети с опытом сиротства справились с травмами прошлого, жили в любящей семье и никогда не возвращались в детские дома

### ПРОГРАММА

**Центр поддержки приемных семей в г. Гатчина** (с 2016 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Приемные родители и дети

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Помощь в воспитании и сохранении приемных детей в семье

### тип услуг

Консультационные услуги психологов, социального работника, занятия дефектолога с детьми, практико-ориентированные тренинги для приемных родителей и детей, нейропсихологические занятия с детьми

**6**

Сотрудников в программе

**120**

Благополучателей в программе

**3 млн. р**

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщество существовало уже давно, но стихийно. В него входили приемные родители из Городка приемных семей «Надежда» (БФ «Ключ») и выпускники Школы приемных родителей (ШПР) Гатчинского района. Они встречались очно и общались в группе ВК. Постепенно самые опытные мамы почувствовали, что набрали багаж знаний и навыков, которым готовы делиться. Они планировали зарегистрировать свою ассоциацию, чтобы перейти на более профессиональный уровень, но в итоге вступили в «Ассоциацию приемных родителей» г.Санкт-Петербурга».





## Мария Федорова

КОординатор по сопровождению семей

Ядром нашего сообщества много лет были три мамы, включая меня, но одна переехала в другой регион, и нагрузка на оставшихся выросла. Случились и другие изменения. С 2016 г. я работаю в БФ «Найди семью», но с этого года я вела ШПР в Ленинградской области, но в этом году такой возможности не было, и я задумалась, откуда теперь в сообщество будут приходить новые участники. Появился страх, что сообщество постепенно распадется.



Также Мария поставила цели развивать ядро сообщества, чтобы успех не зависел от ее личного лидерства, и разнообразить жизнь сообщества, в котором стабильность уже стала походить на стагнацию.

## Ключевые активности по развитию сообщества

Мария стала привлекать активных участников к более структурированной помощи. Появилась «медиагруппа», отвечающая за соцсети и рассылки: работали над развитием группы в ВК, сделали чат в WhatsApp для оперативного решения вопросов. Родители взяли на себя ответственность за библиотеку и бук-кроссинг, которые уже действовали в Городке приемных семей силами «старого» ядра сообщества. Не ограничиваясь книгами, они создали в ВК раздел «Барахолка», где можно попросить или предложить любые б/у вещи.

В мае 2022 г. ассоциация провела [стратегическую сессию с участием 4 сотрудников и 8 родителей](#). На ней поработали над расширением ядра сообщества, выбрали приоритетные направления движения, по каждому направлению создали рабочие группы, а в них — планы работы на ближайшее время.

Сначала была установка, что на стратсессии надо что-то «родить», а потом идеи стали рождаться сами, и мы выбирали из многих вариантов. Мы поставили реалистичную SMART-цель и полностью ее выполнили, а параллельно с этим воплощались незапланированные проекты.

Мария Федорова

#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Миссия сообщества – собрать вместе людей, которым по жизненным обстоятельствам и/или по профессиональной деятельности важно и/или интересно приемное родительство и все, что с этим связано. Сделать так, чтобы сообщество служило поддержкой нуждающимся и новеньким приемным родителям, приносило пользу обществу.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К концу 2023 года количество участников сообщества увеличится до 60-70 семей; участники организуют выезд приемных родителей и продолжат реализовывать начатые проекты.




Своими силами сообщество планирует и проводит мероприятия: семинары-тренинги «Школа неидеальных родителей», на которых опытные приемные родители делятся своими педагогическими находками и отвечают на вопросы начинающих; тренинги для детей и подростков. Осенью впервые провели мастер-класс «Заготовки впрок» для мам, проживающих в ЦВП «Дом для мамы» на территории Городка приемных семей.

Однажды на встрече выяснилось, что семье из нашего сообщества нужна помощь. Откликнулись родители, которые в первый раз ее видели. Так появился девиз: «если не знаешь, куда обращаться, обращай к нам». А уже из этого родилась идея помощи тем, кто явно нуждается в ней за пределами нашего сообщества. Мы решили помогать женщинам в кризисной ситуации, живущим в «Доме для мамы» на территории Городка приемных семей.

 **Мария Федорова**



#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

-  Повышение уровня поддержки приемных семей внутри сообщества / матерей, находящихся в кризисной ситуации
-  Развитие родительских компетенций участников сообщества
-  Повышение уровня благополучия детей и подростков в приемных семьях

## Трудности

Раньше мы получали от БФ «Ключ» и от БФ «Найди семью» средства на организацию мероприятий – а мероприятия могут быть недешевыми, если нужно оплатить проезд по области. В 2022 г. все это финансирование прекратилось. Зато стало невозможно сохранять потребительскую позицию: либо участники сообщества сделают свой вклад в подготовку, либо ничего не произойдет. В итоге количество мероприятий у нас не уменьшилось по сравнению с прошлыми годами, а собственная активность родителей — выросла.

 **Мария Федорова**

## Находки и советы

От АНО «Эволюция и филантропия» мы узнали про еще один курс по работе с сообществами, который можно проходить онлайн в своем темпе — [«Как создавать сообщество и управлять им» на Ecowiki.ru.](#)

У меня большой практический опыт в этой сфере, и новой стала только терминология. А родители, которые вошли в ядро, так описывали прохождение курса: «Я кучу слов не понимаю, мне дети их гуглят!». Для многих это был первый опыт учебы за много лет, первый опыт онлайн-учебы в жизни, но они не сдались, дошли до финала и получили сертификаты — так загорелись этой идеей.

 **Мария Федорова**



Приемные родители не всегда делают ставку на профессиональное развитие, тем более в качестве не тренера ШПР или психолога, а пока еще экзотичного комьюнити-менеджера. Если вы хорошо знаете ядро своего сообщества, то, вероятно, все-таки сможете найти тех, кто готов повышать квалификацию в этом направлении.

Увлекать за собой участников сообщества помогает наработанный за много лет авторитет. Мне уже не надо доказывать, что я предлагаю что-то стоящее – люди собираются по первому зову. Хорошо, когда в работе с сообществом есть возможность опираться на уже наработанные связи. Мне кажется, существующие авторитет и доверие помогли нам предотвратить «раскол» на почве событий этого года. У нас есть люди с разными точками зрения, но всем было важно обходиться с разногласиями аккуратно.

 **Мария Федорова**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

# 8-10

человек сейчас входит в ядро сообщества, ранее — 2

# 40

родителей в сообществе, которые активно участвуют в его жизни и посещают мероприятия

# 134

участников в группе в ВК.  
В чате WhatsApp — 30 участников

**Финальную сессию** родители провели неформально, подводя итоги года за чаем. Планируя будущие активности, они единодушно пришли к выводу — в их жизни много задач, близких к профессиональной деятельности, они ходят на тренинги и супервизии, сотрудничают со специалистами, сопровождающими их детей. Уникальным вкладом сообщества может стать общение из позиции «просто людей», а не приемных родителей «при исполнении обязанностей».



## Планы на будущее

- Организовать выезд на 2-3 дня в дом отдыха для неформального общения и более тесного знакомства с новыми участниками.
- Сделать помощь матерям в кризисной ситуации постоянным проектом и закрепить другие достижения – поддерживать количество и качество мероприятий, расширять сообщество.



Мы пока сами себе не верим: неужели мы правда все это делаем. Прежде, чем строить новые планы, хочется убедиться, что мы можем стабильно продолжать то, что сейчас взяли на себя.

 **Мария Федорова**



### Ссылка на видео-кейс

[Гайд интервью с представителями родительского сообщества Центра поддержки приемных семей в г. Гатчина](#)



# Как не растеряться, обнаружив, что у вас на самом деле не было сообщества, и начать его строить в направлениях родительского фандрайзинга и волонтерства

Развитие услуг



## АНО «Семья детям»

с 2015 года

[family2children.ru](http://family2children.ru)

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Семейное жизнеустройство через поддержку биологических и приемных родителей в кризисе; социализация детей в кризисе при поддержке наставников; обеспечение безопасности в семьях и детских домах через профилактику жестокого обращения и рискованного поведения

### МИССИЯ

Мы работаем, чтобы каждый ребенок жил и воспитывался в семье в атмосфере любви, заботы, безопасности и принятия. Вместе с партнерами создаем в регионе систему помощи и поддержки семьи. Помогаем семьям в сложных жизненных ситуациях, обучаем специалистов эффективным социальным технологиям

### ПРОГРАММА

#### Школа приемных родителей

(с 2020 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Кандидаты в приемные родители

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Прием ребенка в семью; мягкая адаптация ребенка в семье; профилактика вторичного сиротства

### тип услуг

Тренинг (очно и онлайн)

6

Сотрудников в программе (4 основных, 2 привлеченных специалиста)

300

Благополучателей в программе

3 млн. р

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

За много лет в организации сложилась база контактов примерно 400 «выпускников» Школы приемных родителей (ШПР), и сотрудники отождествляли ее с сообществом. После окончания ШПР «выпускников» не включали ни в какие активности.



### Елена Белова

ФАНДРАЙЗЕР

Мы думали, что у нас есть сообщество, но его не было. Если бы мы не присоединились к проекту, то продолжали бы жить в иллюзии по этому поводу.



Запрос на создание сообщества исходил от фандрайзера. Задачей было создать комфортное сообщество, чтобы кандидаты и уже состоявшиеся приемные родители могли брать на себя инициативу и в привлечении средств, и в обмене опытом.

## Ключевые активности по развитию сообщества

В июне 2022 г. организация провела [стратегическую сессию с участием 5 сотрудников АНО и 5 родителей](#). На сессии определили форматы работы сообщества и выяснили, в каком сообществе родители готовы общаться: на какой площадке, на какие темы, с какими правилами.

Вариант проведения фасилитации эффективен в действующем сообществе, где уже можно выделить определенный актив. Если сообщество еще не сформировано, необходимы дополнительные мероприятия для подготовки к сессии, поэтому пришлось прикладывать больше усилий.

### Лилия Мингажева

РУКОВОДИТЕЛЬ СЛУЖБЫ ШПР



#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Развивая и поддерживая родителей, мы помогаем детям.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К 2023 г. сформировать сообщество из 50 проактивных, осознанных и успешных родителей, которые вовлекаются и организуют мероприятия по поддержке и развитию самого сообщества, не реже двух раз в месяц.

Служба ШПР сделала небольшие шаги сразу в нескольких направлениях. В фокусе их внимания был родительский фандрайзинг, но благополучателей интересовали и другие аспекты сообщества, в частности, разные способы получить полезный опыт.



#### Марина Медведева

ПРИЕМНАЯ МАМА

У меня дочка 2 года в семье, мне не хватало общения с родителями, обсуждений, у кого как ребенок приживается. Психолога каждый день тревожить не хочется, а личный родительский опыт – уникален, его можно взять только от переживающих его людей.

#### Елена Колядина

КАНДИДАТ В ПРИЕМНЫЕ РОДИТЕЛИ

Я окончила ШПР и отдавала себя отчет, что объем знаний у меня ограничен. А куда дальше? К тому я же никогда не общалась с детьми-сиротами и побаивалась того момента, когда пойду знакомиться с ребенком.

Участников сообщества стали привлекать к волонтерскому проекту выездов в детские дома с мастер-классами. Это способ установить горизонтальные связи в сообществе в ходе подготовки к выезду, дать детям полезные навыки, а кандидатам — возможность получить реалистичные представления о детях с опытом сиротства. Участники сообщества открыто обсуждают с сотрудниками сильные и слабые стороны этой инициативы: что дети готовы и не готовы взять от мастер-классов, как лучше организовывать расписание.

В программу Школы приемных родителей внесли изменения на основе обратной связи от «выпускников»: увеличили длительность юридического и педиатрического блоков, сделали их более диалогичными и с «переводом с медицинского языка на человеческий». На завершающем занятии тренер озвучивает пути дальнейшего сотрудничества с посылом «Мы не прощаемся с вами!». Слушателей из онлайн-ШПР теперь приглашают на выпускной вечер вместе с очным потоком.

В октябре АНО «Семья детям» провела День открытых дверей, приуроченный к переезду в новое помещение. На Дне открытых дверей провели беспроигрышную лотерею: родители жертвовали фиксированную сумму и получали сюрпризы лично от сотрудников организации. Потом сами родители стали делать лоты для лотереи на выпускном вечере в ШПР, для новогодней ярмарки.

Одна из выпускниц ШПР, которая активно участвует в программе «Наставничество», получила грант на 495 000 в конкурсе [«Практики личной филантропии и альтруизма»](#) Благотворительного фонда Владимира Потанина на поддержку детей из детского дома в Первоуральске, организацию мероприятий и мастер-классов с привлечением сообщества родителей и волонтеров.

На Дне открытых дверей я познакомилась со всеми сотрудниками АНО «Семья детям» – раньше знала только тех, кто со мной работал. Было много знакомств с другими кандидатами и родителями, много новой информации. Ты ведь можешь не знать, что та или иная информация в будущем неожиданно понадобится.

 **Елена Колядина**



#### РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ

**10**

благополучателей-фандрайзеров  
приняли участие в подготовке лотов  
к лотереям

**50**

благополучателей стали донорами,  
приняв участие в лотереях

**30 тыс. ₽**

удалось привлечь за счет  
фандрайзинга в сообществе  
(без учета гранта)

## Трудности

Стратегическая сессия стала моментом разрушения наших иллюзий по поводу того, что сообщество было. Мы делали рассылки и посты про стратсессию с уверенностью, что родители придут нам помочь. Но сначала эффект был нулевой. Ошибкой было отождествлять базу контактов и сообщество – об этом мы узнали на первых же занятиях проекта, за что очень благодарны.

 **Елена Белова**



## Находки и советы

Раньше сообщество не было приоритетом еще и потому, что руководителем и тренером ШПР был один и тот же человек. Конечно, он был перегружен и не мог уделять внимание еще и сообществу. В нашей организации активностей в соцсетях для этого недостаточно — надо перестраивать работу ШПР и очные мероприятия. Поэтому с сентября в проекте появилась новая позиция — руководитель службы ШПР с функцией работы с сообществом — на которую я пришла. На собеседовании меня спрашивали о соответствующих компетенциях — коммуникативных, организационных.

 **Лилия Мингажева**

Не всегда есть возможность расширять штат организации, но любой формат выделения фиксированного рабочего времени или части ставки для комьюнити-менеджера будет полезен. Часто назначение ответственного — это единственный способ начать работу с сообществом: ведь если оно не возникает спонтанно, кто-то должен его культивировать. Также отдельный сотрудник может поддерживать хорошее качество взаимодействия, например, быстро реагировать на инициативы родителей.

На Дне открытых дверей я увидела, что организации нужна моя помощь, предложила ее и была удивлена неожиданно быстрым откликом. Уже через час со мной обсуждали подробности, а через неделю прошел мой первый мастер-класс, куда успели собрать полную студию народа.

 **Марина**



### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

62

благополучателя общаются в группе в Telegram

10–13

активных участников сообщества – кандидатов в приемные родители и действующих приемных родителей

В декабре также удалось провести еще одну сессию с участием только команды АНО «Семья детям» и профессионального фасилитатора. Основным стратегическим направлением развития организации было выбрано усиление формирования и поддержка родительского сообщества; вовлечение родителей, кандидатов, окончивших ШПР и наставников в фандрайзинг и волонтерство.

## Планы на будущее

- Рекрутировать профессиональных юристов и педиатров из числа выпускников ШПР, чтобы они вели тематические занятия.
- Помогать благополучателям начать событийный фандрайзинг на платформе [«Пользуясь случаем»](#).
- Привлекать к фандрайзингу кандидатов и состоявшихся приемных родителей, которые являются сотрудниками среднего и крупного бизнеса. В регионе пока недостаточно развиты практики корпоративной социальной ответственности, поэтому контакты через сотрудников — лучший способ начать отношения с компанией.
- Планируемый объем родительского фандрайзинга на 2023 г. — 150 тыс. руб.



### Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

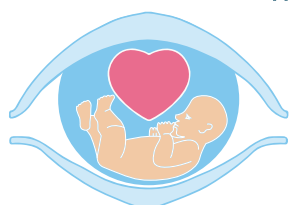
[Видео-кейс «Опыт стратегической сессии с родителями»](#)

[Гайд интервью с участниками ШПР АНО «Семья дети»](#)

# Как бережно подойти к организации родительского фандрайзинга в кризисной ситуации и поддерживать у родителей вовлеченность в сообщество, когда кризис миновал

## Фандрайзинг

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ПРОВИДЕНИЕ

### Благотворительный фонд «Провидение»

с 2018 года

[fond-providenie.ru](http://fond-providenie.ru)

#### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Помощь слабовидящим и рожденным раньше срока детям

#### МИССИЯ

Спасение зрения детей, улучшение качества жизни детей с тяжелыми заболеваниями и поддержка их семей

#### ПРОГРАММА

**Служба адресной помощи**  
(с 2018 г.)

#### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Слабовидящие и рожденные раньше срока, дети с тяжелыми нарушениями

#### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Исправление косоглазия, спасение и лечение зрения, комплексная реабилитация для детей с тяжелыми нарушениями, а также с нарушениями по слуху и речи

#### ТИП УСЛУГ

Информационная поддержка, психологические консультации и предоставление адресной помощи

2

Сотрудника  
в программе

150

Благополучателей  
в программе

20 млн. р

Годовой бюджет  
программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщества практически не было: после завершения реабилитации и лечения детей родители переставали поддерживать связь с фондом и уже не откликались на просьбы сотрудников фонда. Те, кто были на сопровождении, иногда озвучивали в чате запросы, например, на психологическую помощь, но почему-то неохотно участвовали в активностях, проводившихся по их запросам.



### Виктория Рыжкова



РУКОВОДИТЕЛЬ СЛУЖБЫ АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ

Мы заметили, что, получив адресную помощь от фонда, родитель больше не хочет с нами общаться, даже если лечение ребенка не закончено и помощь фонда ему еще понадобится. Было обидно и непонятно: что мы делаем не так? Почему с нами не хотят поддерживать долгосрочные отношения?



С момента основания фонда все сборы были срочными и включали в себя родительский фандрайзинг, чтобы собрать нужную сумму как можно быстрее — ведь при ретинопатии недоношенных (патологических изменениях в сосудах сетчатки глаза) у врачей есть только 72 часа с момента установления диагноза, чтобы сохранить ребенку зрение. Сейчас основное лечение вошло в ОМС, а фонд занимается сборами на долгосрочные задачи. Роль родительского фандрайзинга перестала быть очевидной.



### Ирина Святченкова



ФАНДРАЙЗЕР

Родители крайне растеряны после преждевременных родов, далеко не все готовы публично говорить об этой ситуации, тем более – просить денег. А потом, когда с ребенком все хорошо, хотят поскорее про все забыть. Поэтому мы решили: чтобы подступиться к родительскому фандрайзингу и создать «долгоиграющее» сообщество, надо научиться доносить важность совместной работы по сбору, услышать родителя и помочь ему.

## Ключевые активности по развитию сообщества

Функции комьюнити-менеджера Виктория и Ирина разделили между собой. Они разработали бережную, но четкую и убедительную аргументацию, почему семье необходимо подключиться к срочному сбору и давать ссылки на него в личных соцсетях. Сотрудники фонда рассказывают о ценности партнерства и о том, что фонд

построен на фандрайзинге, объясняют механику сбора и разделение функций между фондом и семьей. Есть памятка, которая служит «шпаргалкой» и единым «справочником» для всех сотрудников.

Нам стало легче объяснять установленные правила работы фонда и процесс организации сбора. Если родитель не готов выполнять эти условия, то мы стараемся объективно оценить свои силы, прежде чем взять заявку в работу. Кроме того, мы перестали пытаться спасти всех и научились отказывать семьям, чьи причины обращения в фонд не подходят под программы оказываемой помощи.

 **Ирина Святченкова**



#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Создание пространства – сообщества людей, объединенных идеей развития и поддержки друг друга в сложных жизненных ситуациях.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

В течение года создать прочные доверительные отношения между командой фонда и родителями для плодотворной совместной работы в оказании помощи тем, кто в ней нуждается.

Сотрудники фонда стали встречаться с родителями в неформальной обстановке. Некоторые мамы начали проявлять инициативу: предлагать связаться с тем или иным экспертом, помогать в развитии соцсетей. Возросла активность в соцсетях: увеличилось количество лайков и комментариев, комментарии стали содержательнее, в них родители благодарят фонд или делятся своими историями. Действуют родительские чаты с информационной поддержкой по нескольким темам. Их модерировать родители-«выпускники» фонда под руководством Виктории.

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ (С СЕНТЯБРЯ 2022 Г.)

**23**

благополучателя  
выступили в роли  
фандрайзеров

**8**

благополучателей  
стали донорами

**1,39** млн. р

объем средств, привлеченных  
благополучателями-  
фандрайзерами

**450** тыс. р

объем средств,  
предоставленных  
благополучателями-донорами

## Трудности

Время от времени — сейчас уже реже — родители говорят: «Зачем нам фонд-посредник, если от своего круга общения мы можем собрать деньги на личные карты?». Приходится следить за финансовой дисциплиной и объяснять ценность фонда. Непросто найти золотую середину в общении с родителями. Не хочется быть слишком требовательными, но и замалчивать важные моменты тоже нельзя. Родители должны обладать четкой информацией по тактике ведения сбора: как и где будут собираться средства, как его необходимо продвигать со стороны фонда и родителей, и почему важно делать именно так.

 **Ирина Святченкова**

Для развития и укрепления стойкого родительского сообщества требуется много времени и сил, необходимо быть в теме деятельности фонда и быть социально чувствительным.

Курировать сообщество — контролировать и развивать его — это функция, которую нужно возложить на отдельного человека. Совмещать по схеме «все делают все» — не очень продуктивно. Такая нагрузка — не для волонтера, не для мамы недоношенного ребенка, поэтому нужен еще один сотрудник.

 **Виктория Рыжкова**



## Находки и советы

Нам было очень полезно выстроить карту пути клиента (customer journey map), увидеть на этом пути «дыры» и «барьеры». В результате мы обновили заявления и анкеты при приеме в фонд. Будем пользоваться и гайдом интервью — он помогает родителям высказать все, что они не успевают сформулировать в критический момент, пока мы принимаем их на сопровождение и вместе продвигаем их сбор.

 **Ирина Святченкова**

В БФ «Провидение» сотрудничество с родителями начинается динамично и в стрессовой ситуации, поэтому мала вероятность, что долгосрочные отношения возникнут сами собой. Хотя часть проблем очевидна, многие барьеры можно увидеть только глазами благополучателя, что и помогает сделать карта пути клиента.

Мы получили ответ на свой вопрос «Почему сообщество не складывалось?». Секрет в коммуникациях. Мы внедрили в родительском сообществе практики благодарности, уважения, стали рассказывать о ценности и миссии фонда, держать родителей в курсе того, как проходит их сбор, и почувствовали разницу. Родители стали видеть, какие действия предпринимают сотрудники фонда для закрытия сбора — и начали это ценить. Помогли сессии с фасилитатором: на них мы и работали над развитием сообщества, и выговаривались. Сложно признаться постороннему эксперту, что у твоей организации есть проблемы в отношениях с благополучателями. Но когда удалось их обсудить, мы обнаружили, что уже не чувствуем себя загнанными, и готовы стать «координаторами по душевности».

**Ирина Святченкова**

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

20

родителей вошли в ядро сообщества

1 400

подписчиков в ВК

265

подписчиков Дзен

600

участников  
информационных чатов

Поскольку фонд присоединился к проекту позже других участников, стратегическая сессия состоялась в конце года. В ней приняли участие 2 сотрудника и 11 родителей.



Общение с вами очень зарядило нас и помогло увидеть весь внутренний процесс работы. Мы очень хотим вам помогать.

**Екатерина  
Макеева**

УЧАСТНИЦА СООБЩЕСТВА

За период обучения нам удалось сформировать пусть небольшое, но крепкое и отзывчивое сообщество родителей. Когда мы пригласили их принять участие в стратегической сессии, то многие с радостью согласились и посвятили вечер нашей сессии.

**Виктория  
Рыжкова**

На стратсессии мы увидели, что у нас есть вовлеченные родители, у которых много идей по развитию деятельности сообщества. А нам, как представителям фонда, стоит наладить механизм, который позволит воплощать эти идеи.

**Ирина  
Святченкова**

## Планы на будущее

- Найти способы сделать родительское сообщество более самостоятельным, независимым от инициативы сотрудников фонда. Для этого хочется продолжить работу с коучем по развитию сообществ.
- Выстроить иерархию сообщества — создать подгруппы по городам, найти в регионах активных родителей, которые смогут курировать местные сообщества, соединяя воедино весь процесс.
- Планируемый объем родительского фандрайзинга на 2023 г.: на срочных сборах объем родительского фандрайзинга — до 50% сбора, на несрочных — до 20%.



### Ссылки на видео-кейсы и созданные продукты:

[Гайд интервью с родителями,  
обращавшимися в БФ «Провидение»](#)

с отчетом о проведенных интервью

[Кейс «Карта пути родителя,  
как способ развития фандрайзинга»](#)



## Как в процессе работы с родительским сообществом посмотреть на целевую группу своего проекта новым взглядом и сегментировать ее

Фандрайзинг



### Некоммерческая организация Благотворительный фонд «Берегиня»

с 2009 года

[fondbereginya.ru](http://fondbereginya.ru)

#### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Помощь детям и молодым взрослым с онкогематологическими и другими тяжелыми заболеваниями, проживающим в Перми и Пермском крае.

#### МИССИЯ

Проведи ребенка за руку от болезни до счастливого детства

#### ПРОГРАММА

**«На подмогу»** (программа действует с 2009 г. под названием «Адресная помощь», с 2021 г. переименована в «На подмогу»)

#### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Семьи, где есть дети с онкологическими заболеваниями (на стадии лечения, окончившие лечение недавно, окончившие лечение до 8 лет назад)

#### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Создание опоры для семей, в которых дети проходят тяжелое лечение

#### ТИП УСЛУГ

Адресная помощь на лечение; комплексная помощь (консультации психолога, социального работника)

5

Сотрудников  
в программе

146

Благополучателей  
в программе

11,9 млн. р

Годовой бюджет  
программы

### Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

У фонда есть предыстория работы с родительским сообществом. В 2014 г. был создан семейный клуб «Солнечные человечки» — активные семьи проводили в нем мероприятия, которые сами же и придумывали, а фонд помогал им финансовыми и волонтерскими ресурсами. С 2016 г. деятельность клуба прекратилась: перестали поступать предложения от родителей, а сотрудники фонда утратили контроль над процессом и не пытались восстановить родительскую инициативу.

Елена Бояршинова, руководитель программы «На подмогу», решила развивать родительское сообщество для фандрайзинга — ведь среди семей, чьи дети уже прошли лечение, есть люди с ресурсным социальным окружением, например, сотрудники крупных компаний. Был и личный интерес: понять, что несколько лет назад было сделано не так, и как надо правильно передавать родителям ответственность.

## Ключевые активности по развитию сообщества

Елена стала чаще общаться с родителями онлайн: через группу в ВК, чат, опросы и личные сообщения. В июне 2022 г. фонд провел [стратегическую сессию](#) с участием 4 сотрудников и 9 родителей. На ней обсудили с родителями опыт взаимной поддержки, который у них уже был, и описали ориентир для развития — «лучшую версию» такой поддержки в «идеальном» сообществе, а также конкретные первые шаги.



### Елена Бояршинова

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «НА ПОДМОГУ»

Родители активно вовлеклись в обсуждение видения «идеального» сообщества и ценностей поддержки. Онлайн-формат помог объединить родителей из разных населенных пунктов края, поэтому берем его в практику в дополнение к нашим очным встречам.

За встречу большое спасибо – у меня столько энергии и любви появилось. Очень нравится, как вы общаетесь.

### Марина Дерюшева

УЧАСТНИЦА СТРАТСЕССИИ

Полезно иногда отвлечься от болезни своего ребенка и переключиться на «большую» помощь. Узнаю много нового и интересного для себя.

### Алла Ланге

УЧАСТНИЦА СТРАТСЕССИИ

#### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Забота без границ. В наших силах сделать жизнь детей ярче.

#### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

После выписки из больницы каждый родитель знает, где он может получить помощь и поддержку, и принимает участие не менее чем в трёх проектах по событийному фандрайзингу в год.

Первым опытом событийного фандрайзинга для сообщества стала акция «Дети вместо цветов» на 1 сентября. Сотрудники отдела PR и фандрайзинга разработали план и подготовили на выбор два варианта эмоционально теплых, неформальных текстов,

объясняющих ценность акции. Члены сообщества использовали эти материалы в чатах школ, где учатся их дети. Также родителям ежемесячно отправляют фандрайзинговые рассылки, рассказывая о том, как они сами могут помочь фонду.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ**

**10**

родителей договорились со школами, где учатся их дети, об участии в акции «Дети вместо цветов»

**95 тыс. р**

привлекли в ходе акции (из запланированных 100 тыс.)

Помимо фандрайзинга, родительское сообщество привлекли и к разработке услуг. Провели фокус-группу с родителями, на которой протестировали новые продукты, например, телеграм-бот [@BFBereginya\\_bot](#) о доступной помощи и услугах фонда. В фокус-группе приняли участие 2 сотрудника и 9 родителей из разных населенных пунктов и с разным «стажем» — недавние и давние «выпускники» фонда, работающие или еще находящиеся на больничном.

**Находки и советы**

Когда мы пришли к родителям, которые еще находятся с детьми в больнице, чтобы обсудить идеи от родителей, чьи дети уже налаживают жизнь после выписки, мы встретили холодный прием. Нежелание выходить из палаты и включаться во встречу мы объяснили тем, что за время ковидных ограничений у нас ослаб личный контакт с семьями в стационаре. Но когда эти родители стали рассказывать, что им нужно и что их волнует, мы поняли — у нас в программе не одна, а две довольно разные целевые группы. Родители детей, которые лечатся в больницах, и родители детей, которые проходят реабилитацию уже после выписки, находятся в разных условиях, у них разные задачи и потребности. Идеи родителей на этапе «после больницы» кажутся неактуальными на этапе «в больнице».

**Елена Бояршинова**

Даже в собственном проекте можно сделать открытия, если посмотреть на него с позиции благополучателей. В работе с родительским сообществом особенно важно быть чувствительным к тому, как сами участники себя сегментируют: иногда «чтобы объединиться, надо сначала размежеваться».

Еще одно наше открытие заключалось в том, что попытки собрать встречу в удобное для всего актива сообщества время сами по себе создают неудобства. Время тянется, согласования идут, а подходящего всем момента может не быть никогда. Теперь мы сами назначаем фиксированную дату и вечернее время для встреч, лично приглашаем людей из актива и даем объявление в общий чат — желающие присоединяются.

**Елена Бояршинова**

## Трудности

К сожалению, после стратегической сессии мы немного «спустили на тормозах» ответственность за конкретные задачи — они иногда провисают. Возможно, проблема в том, что родители нерегулярно вспоминают про эти задачи — они же не на работе, у них нет обязательств заглядывать в планировщик. Сейчас я более четко делегирую сообществу задачи, которые не являются моими рабочими, выходят за рамки программы, например, распределить подаренные нам билеты на елку.

 **Елена Бояршинова**



### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

5

родителей вошли  
в ядро сообщества

32

родителя участвуют в онлайн  
и очных встречах сообщества

390

родителей с разной степенью  
включенности в обсуждения состоят  
в группе в ВК

На финальной сессии 2022 г. родители разработали необычные форматы поздравлений для партнеров и доноров, например, печенье с детскими предсказаниями. При этом участники сообщества отметили, что пока не готовы брать на себя большую ответственность, например, за самостоятельное проведение масштабных акций.

## Планы на будущее

- Развивать событийный родительский фандрайзинг (лендинг «Умножай любовь», лендинг «Дети вместо цветов»). Планируемый объем средств, которые родители привлекут в 2023 г. — 300 000 руб.
- При выписке ребенка из больницы предлагать семьям на выбор возможности для участия в помощи другим (разрабатывается информационный лист), а также давать ресурс семьям, которые сейчас находятся с детьми в больнице, чтобы они видели в фонде возможного партнера, а не просто источник материальной помощи.

- Развивать сообщество на местном уровне – проводить очные встречи в городах края. Первый выезд уже прошел успешно: из 10 заявившихся в чате пришло 6 родителей, и они привели 2 новичков, не получавших помощь в фонде ранее.

Есть некоторые противоречия, которые усложняют развитие сообщества в будущем. Во-первых, приоритет организации — это помощь детям. При нехватке ресурсов или оперативной перегруженности мы будем делать выбор в пользу этой задачи, и работа с сообществом рискует уйти на второй план. Во-вторых, нам еще предстоит донести ценность сообщества до самих родителей, а здесь трудно выдерживать корректный тон — не пассивный, но и не навязчивый. Надеюсь, эти риски перевесит простая мысль, которую родители понимают: они нужны таким же людям, оказавшимся в такой же ситуации.

 **Елена Бояршинова**



### **Созданные продукты**

[Гайд интервью с представителями](#)

[родительского сообщества](#)

[БФ «Берегиня»](#)

# Как организовать родительское сообщество и волонтерский фандрайзинг силами программного сотрудника — помогающего специалиста и приемного родителя

## Фандрайзинг



### Благотворительный фонд содействия семейному устройству «Найди семью»

с 2013 года

[sirota.ru](http://sirota.ru)

#### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Системная помощь приемным семьям для профилактики возвратов детей в учреждения

#### МИССИЯ

Мы работаем, чтобы дети с опытом сиротства справились с травмами прошлого, жили в любящей семье и никогда не возвращались в детские дома

#### ПРОГРАММА

Центр поддержки приемных семей в Москве (с 2018 г.)

#### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Приемные семьи (независимо от формы семейного устройства)

#### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

- Повышение ресурсности приемных семей
- Повышение благополучия приемных детей в семье

#### ТИП УСЛУГ

Индивидуальные консультации, групповые занятия, материальная помощь

3

Сотрудника в программе

73

Благополучателя в программе

4,5 млн. р

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Сообщества не было: родители взаимодействовали только на групповых занятиях, а чат центра в WhatsApp использовался для анонсов и объявлений.

Запрос на создание сообщества исходил от руководителя региональной сети фонда. Эта работа стала первым шагом в развитии фандрайзинга от частных доноров, особенно актуального на фоне происходящих кризисов. Для запуска родительского фандрайзинга выбрали именно Центр в Москве – в самом благополучном регионе.

## Ключевые активности по развитию сообщества

Функции комьюнити-менеджера взяла на себя директор Центра поддержки приемных семей в Москве. В ходе проекта она ближе познакомилась с родителями через их соцсети, стала лично обращаться к ним с поздравлениями и с небольшими просьбами, а затем пригласила их к общению в группе в ВК.

В мае 2022 г. фонд провел [стратегическую сессию](#) с участием 6 сотрудников фонда и 6 родителей. На сессии сотрудники фонда рассказали родителям, что такое сообщество, и чем оно может быть им полезно; вместе обсудили миссию, цель и первые практические шаги в жизни сообщества.

### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Собрать вместе людей, которым по жизненным обстоятельствам и/или по профессиональной деятельности важно и/или интересно приемное родительство и все, что с этим связано. Сделать так, чтобы сообщество служило поддержкой нуждающимся и новеньким приемным родителям, приносило пользу обществу.

### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К концу 2023 года в сообщество войдет 500 новых участников, благодаря их пожертвованиям удастся закрыть 1-2 сбора на проекты Центра (ориентировочно 300 000 руб.)



### Наталья Васильева

ФАНДРАЙЗЕР

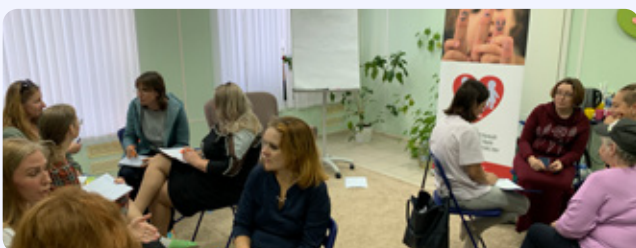
Самым ярким моментом для меня стала стратсессия; я впервые лично познакомилась с родителями, увидела их заинтересованность, идеи. Фасилитатор работала профессионально: задавала нужные вопросы в нужные моменты.



### Евгения Быкова

ДИРЕКТОР ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ  
ПРИЕМНЫХ СЕМЕЙ В МОСКВЕ

Я в стратсессии увидела другую сторону, как часто бывает в бизнес-тренингах: во время сессии — воодушевление, а потом — пробуксовка, потому что возникает ощущение, что «мы перечислили пункты — значит выполнили». Я помогла участникам сообщества снова активизироваться.



Растущее сообщество должно было стать «точкой входа» для родителей в волонтерский фандрайзинг, поэтому одновременно с курированием родительского сообщества развивалось и это направление. Евгения осваивала навыки фандрайзинга — участвовала в тематических занятиях и [в серии коуч-встреч](#), на которых разработала план по сбору средств. В процессе реализации плана Евгения стала предлагать родителям сделать комфортный для них финансовый вклад в работу проектов фонда и стать рекуррентным донором. Такое предложение стало частью процедуры приема всех новых семей на сопровождение.

Опыт московского Центра распространяется на неформальных встречах с директорами других 7 подразделений фонда.



#### РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ

100%

сотрудников Центра поддержки приемных семей в Москве подписались на регулярные пожертвования

100 400 ₺

За счет фандрайзинга в сообществе удалось обеспечить годовой бюджет группы психологической поддержки приемных родителей «Теплый круг»

## Трудности

Не имея опыта, сложно оценить, каких ресурсов требует активность в сообществе. Я посчитала, что сейчас на общение у меня уходит 2 часа в день, а в некоторые периоды и больше; я участвую в 40-70 переписках в мессенджерах. Эта серьезная дополнительная нагрузка, но она не только забирает силы, но и вдохновляет – много благодарности от родителей.

 **Евгения Быкова**





## Находки и советы

Знакомьтесь с тем, чем родители интересуются, читайте их в соцсетях, замечайте даже маленькие инициативы. Среди родителей есть люди творческих, исследовательских или помогающих профессий — предложите им партнерство.

 **Евгения Быкова**

В БФ «Найди Семейю» такое партнерство сложилось с мамой – профессиональным кинооператором. Она снимает фильм о жизни приемных семей, и по мере развития сообщества меняется сценарий: в него добавились эпизоды, снятые в неформальной обстановке — на групповых занятиях и даже у семей в гостях.

В начале проекта у меня было сопротивление. [Я вижу себя как программного сотрудника НКО](#), который предлагает людям помощь, поэтому просить их о чем-то казалось некорректным. Потом я выстроила аргументацию — «я прошу о небольшом вкладе, и вот почему он важен» — и общаюсь с людьми без усилий, могу как предлагать поддержку, так и просить ее. Помогает и личный пример — все сотрудники тоже стали донорами. Важно всегда оставлять родителям возможность отказаться от финансовых пожертвований и даже из позиции фандрайзера не транслировать им идею, что «вклад в сообщество» обязательно связан с деньгами.

 **Евгения Быкова**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

5–8

родителей вошли в ядро сообщества и активно участвуют в его регулярных онлайн-встречах

до 364

участников выросла созданная с нуля группа в VK, которую модерировать члены сообщества



Идут съемки документального фильма о жизни приемных семей – благополучателей и сотрудников фонда

На финальной сессии в ноябре участники подвели итоги проделанной за полгода работы по развитию сообщества, выделили факторы успехов и неудач, наметили планы развития на 2023 год. Они решили продолжать попытки встретиться очно, несмотря на все организационные трудности; предложили новые идеи фандрайзинга, например, распространять у себя на работе информацию об коммерческих услугах, предоставляемых фондом для корпоративных клиентов, чтобы получить средства на основную деятельность фонда.

Многие благополучатели пересмотрели свою активность. За прошедший год ядро сообщества полностью сменилось: те, кто говорил о готовности участвовать, не смог это делать, но появились активисты, которые раньше на эту роль не претендовали.

 **Евгения Быкова**





## Планы на будущее

- В ближайшее время планируются регулярные очные встречи для передышки, неформального общения и «развиртуализации» тех, кто познакомился в ВК. База для встреч — мероприятия, на которые родители сами достают билеты.
- В долгосрочной перспективе сотрудники фонда думают о создании сообщества подростков. Дети и подростки из приемных семей уже частично знакомы по разным занятиям; посещая мероприятия вместе с родителями, они могут укрепить эти связи и сами стать сообществом с отдельными от взрослых задачами.
- Планируемый объем родительского фандрайзинга на 2023 г. — 300 000 руб.

Мы еще в начале пути; у нас происходит сборка, а не полноценное развитие. Полноценное развитие будет, когда мы убедимся, что у нас есть стабильное ядро и есть «живая» группа, откуда можно привлекать новых активистов в ядро.

 **Татьяна Дробышевская**

РУКОВОДИТЕЛЬ РЕГИОНАЛЬНОЙ  
СЕТИ ФОНДА



## Ссылка на видео-кейс

[Видео-кейс «Как заниматься фандрайзингом, если ты не фандрайзер?»](#)

**Анна В.**

УЧАСТНИЦА РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА



Мы поняли, что можем помогать разными способами, что хоть какая-то возможность есть у каждого: связи, информационное поле, идеи... Главное — делать это сообща. Благодаря сообществу у меня также появилось еще одно пространство, где я могу почувствовать себя нужной, реализовать себя.

# Как объединить в одном сообществе родителей из нескольких НКО и инициативных групп — и вместе собрать средства на недостающую помощь специалистов

Фандрайзинг

ЧУЖИХ ДЕТЕЙ НЕ БЫВАЕТ

## Хабаровская краевая общественная организация замещающих семей «Чужих детей не бывает»

с 2013 года

[khabdety.ru](http://khabdety.ru)

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот, сопровождение замещающих семей; поддержка семей с детьми, а также подростков и молодых взрослых, попавших в трудную жизненную ситуацию

### МИССИЯ

Мы работаем для того, чтобы для каждого ребенка-сироты нашлась любящая семья, чтобы родные родители не отказывались от своих детей, а приемные не возвращали детей в детские дома, чтобы подростки, выпустившись из детского дома, успешно адаптировались в обществе, а семья с ребенком с особенностями развития могла справиться с трудностями

### ПРОГРАММА

**«Рожденные сердцем»** — содействие семейному устройству детей-сирот и сопровождение замещающих семей (с 2017 г.)

### ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Замещающие родители; специалисты, работающие с замещающими семьями

### НА КАКОЙ ДОЛГОСРОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТАЕТ ПРОГРАММА

Популяризация усыновления, предотвращение вторичных отказов

### ТИП УСЛУГ

Семинары и тренинги, консультации психолога и юриста, досуговые мероприятия

8

Сотрудников в программе

120

Благополучателей в программе

1,3 млн. ₽

Годовой бюджет программы

## Стартовая точка сообщества и запрос на развитие

Организация начиналась с родительского сообщества, но в ходе ее профессионализации неформальное сообщество отделилось в другие НКО или «стихийные» группы. Команда АНО «Чужих детей не бывает» сфокусировалась на помощи кровным и приемным семьям в кризисе, а с сообществом не работала.



### Ольга Лим

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ

С 2020 г. я вижу, что на фоне глобальных кризисов неформальному сообществу приемных родителей стало сложно справляться – увеличилось количество возвратов детей, начались трения внутри сообщества. Родители либо «закрываются» при обсуждении трудностей, либо говорят, что «запутались» и им не хватает помощи специалистов, независимых от государства.



Ольга поставила задачу объединить усилия родительских групп и специалистов, согласовать общие цели и подходы, чтобы сделать помощь доступнее для всех семей в крае.

Родительский фандрайзинг показался хорошим способом сбора средств как на оплату услуг специалистов, так и на «пересборку» сообщества. Опыт волонтерского фандрайзинга уже был — иногда журналисты, писавшие об организации, запускали такие сборы на базе местных СМИ.



## Ключевые активности по развитию сообщества

Ольга Лим пригласила к сотрудничеству родителей из нескольких стихийных групп и три родительских НКО, а также восстановила взаимодействие с органами опеки и попечительства как с внешними партнерами, которые не приглашаются в сообщество, но могут реагировать на тревоги и вопросы от его участников.

В июне 2022 г. [организация провела стратегическую сессию с участием 5 сотрудников и 7 представителей родительского сообщества](#). На сессии они обсудили уже имеющийся опыт, общее видение «идеального» сообщества и стратегию движения к нему, а также барьеры на пути.

### МИССИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА

Уменьшить количество детей в учреждениях и возвратов приемных детей через объединение приемных семей и консолидацию усилий приемных родителей Хабаровского края

### ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

К 2025 году в сообществе приемных семей Хабаровского края состоит 1000 человек, которые ежегодно проводят форум приемных родителей, открыли свою ШПР и Школу поддержки замещающих семей, где получают поддержку не менее 200 человек в год.

На стратсессии все увидели, что сообщество есть, оно живет, а для консолидации усилий как раз не хватает четкой стратегии. Хочется проводить такие сессии регулярно и найти фасилитатора в Хабаровске, чтобы работать очно и в удобном графике. Из-за разницы во времени у нас почти все вечера, свободные от работы с семьями, заняты участием в профессиональных онлайн мероприятиях – днем по московскому времени.

 **Ольга Лим**

Для объединения участников сообщества организовали чат и группу в ВК, провели опрос о самых волнующих темах и запустили полезную почтовую рассылку 1 раз в месяц. В рассылке и лично рассказывали про возможность организовывать сборы и благотворительные события, активно работали с вопросами и возражениями. Принятию новых идей способствовала теплая атмосфера: очные встречи – завтраки по субботам в уютном кафе, которое предлагает родителям два чайника чая бесплатно.

Когда контакты в сообществе активизировались, больше приемных семей стали обращаться за экстренной помощью. Поэтому часть собираемых средств понадобилось направить на усиление комплексного сопровождения семей и профилактику возвратов — организация приняла на работу трёх новых специалистов.

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ФАНДРАЙЗИНГА В СООБЩЕСТВЕ

# 5

акций волонтерского фандрайзинга проведено: 1 донат на ВК, 1 ярмарка, 1 благотворительный кинопоказ, [2 сбора на портале «Пользуясь случаем»](#)

# >117 ТЫС. Р

общая сумма привлечённых средств, более 150 пожертвований — результаты за 3 квартал 2022 г.



Приход средств позволил привлечь к работе 3 специалистов, запустить 2 ресурсные группы «На равных» онлайн, регулярно проводить «родительские школы» и встречи с психологом

Сейчас так много говорят о важности объединения, солидарности... Мы тоже постоянно думали об этом, но толком не понимали, как именно нам всем объединиться. В этом проекте нам дали конкретные инструменты и помогли их сразу внедрить. Будем продолжать!

 **Ирина Черненко**

УЧАСТНИЦА СООБЩЕСТВА



## Трудности

Начинать фандрайзинг было сложно: родители задавались вопросами «Кому выгодно?» и «Почему я должен просить денег у своего близкого окружения, чтобы отдавать дальнему?». Когда несколько активистов закрыли первые сборы, стала видна перспектива, появилось вдохновение, собственные идеи родителей. Но нельзя двигаться на одном энтузиазме. Чтобы возникло настоящее доверие, мы максимально подробно отчитываемся перед сообществом: сколько средств собрали с их помощью, сколько на что потратили (и почему именно на это). А пока энтузиазм и доверие у родителей созревали, «провисающие» задачи по волонтерскому фандрайзингу «подхватывали» сотрудники организации.

 **Ольга Лим**

## Находки и советы

Послушав вводные лекции по работе с сообществом, мы сначала запутались. А где границы нашего сообщества? Или мы пытаемся собрать «сообщество сообществ» – как с ним обходиться? В итоге мы вывели для себя формулу: наше сообщество = члены родительских НКО + участники клубов и групп приемных родителей + приемные родители как отдельные люди.

 **Ольга Лим**



Работая с сообществом на региональном уровне, организации-инициатору важно понимать границы своего вклада и влияния. ХКОО «Чужих детей не бывает» взяла на себя роль стабильной «ресурсной» организации, поддерживающей другие НКО в крае, но не навязывающей родителям свою «повестку дня» как единственно правильную.

Хочется, чтобы наша организация была равным членом краевого сообщества, и при этом помогала «растить» другие родительские организации. Мне важно, чтобы работа с сообществом оставалась общим делом, а не превращалась в одну из наших программ – ведь тогда другие НКО и группы почувствуют себя лишними и постепенно перестанут участвовать.

 **Ольга Лим**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ СООБЩЕСТВА БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

# 5

человек из 4 разных родительских объединений вошли в ядро сообщества; еще 23 родителя входят в актив, участвуют в регулярных встречах сообщества

# до 41

подписчика с нуля выросла запущенная группа в ВК

На **финальной сессии** участники сообщества вместе подвели итоги 2022 года и разработали амбициозный план на 2023 год, который можно реализовать, только собрав воедино ресурсы нескольких родительских объединений.

## Планы на будущее

- Провести в 2023 г. Форум приемных родителей, объединяющий семьи Хабаровска и всего края, дающий площадку для общения приемных родителей друг с другом, со специалистами и с органами опеки. У каждой родительской организации, входящей в сообщество, в плане подготовки есть своя зона ответственности. В прошлый раз такой Форум проводился в 2017 г., возникло намерение сделать его ежегодным.
- Создавать местные сообщества на малых территориях края, где приемные родители держатся закрыто и обособленно, им не хватает специалистов и хорошей интернет-связи.
- Открыть на базе организации Школу приемных родителей, тесно связанную с сообществом, чтобы члены сообщества участвовали в проведении занятий, а выпускники сразу включались в жизнь сообщества.
- Продолжать родительский фандрайзинг; планируемый объем на 2023 г. — 480 000 руб.

Каждый человек состоит во множестве сообществ, а я еще и координирую сразу два; второе — родительский комитет в школе моего ребенка. Участвуя в проекте, я стала дополнительно искать информацию про сообщества в сфере образования и нашла [«Курс школьного комьюнити-менеджера» от «Рыбаков Фонда»](#).

 **Ольга Лим**



### Ссылка на видео-кейс

[Видео-кейс «Опыт проведения стратегической сессии с родителями»](#)



## Трудности и решения в работе с родительскими сообществами

В ходе встреч на тематических площадках участники проекта активно обсуждали трудности, с которыми сталкиваются в работе с родительскими сообществами, и идеи по их преодолению. В этом разделе мы объединили их вместе с трудностями и находками, упомянутыми в описаниях кейсов, и структурировали с учетом тематики сообществ и специфики задач, которые они решают.

У всех родительских сообществ в НКО много общего, но есть и различия.

**В организациях, помогающих семьям с особыми детьми,** родители ориентированы на помощь своему ребенку. И это неудивительно: они хотят максимально полно использовать возможности для реабилитации, пока ребенок растет, и создать вокруг него «страховочную сеть» из поддерживающих людей, которые будут с ним рядом во взрослой жизни. При этом сами родители тоже нуждаются в поддержке.

### СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ В СООБЩЕСТВЕ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ С ОВЗ

Ожидания родителей не всегда совпадают с тем, что предлагает им организация, приглашая в сообщество.

Родители не видят ценности в том, чтобы искать решение своих проблем внутри сообщества вместе с другими участниками.

У участников сообщества мало ресурсов; нет сил и времени на активность в сообществе. Они не готовы вкладываться в поддержку товарищей и сами нуждаются в профессиональной психологической помощи (хотя не всегда это осознают).

### НАШИ РЕШЕНИЯ

Начинайте работу по развитию существующего сообщества с анализа его сильных и слабых сторон, чтобы учитывать, что уже получается, а что лучше пока не предлагать. Покажите, родителям, что они **уже** делают вместе, хотя еще не осознают себя сообществом.

Родителям очень важно, кто и как к ним обращается. Они могут лучше воспринимать призывы к объединению и действиям от такого же, как они, родителя и хуже — от специалистов.

Примите как факт, что повышение и поддержка ресурсности родителей требует специальных усилий со стороны организации.

Проводите ресурсные группы; делайте это в наиболее доступных именно вашему сообществу офлайн и/или онлайн форматах.



**Приемными родителями** люди становятся по собственной инициативе, подготовившись к этому шагу заранее. Безусловно, у них бывают кризисы, спады и сложности с детьми, пережившими травматический опыт, но в целом у них есть ресурсы объединяться, чтобы помогать другим.

**СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ  
В СООБЩЕСТВЕ ПРИЕМНЫХ РОДИТЕЛЕЙ**

В системе помощи семьям и контроля за благополучием детей со стороны государства есть некоторая рассогласованность целей. Это снижает уровень доверия приемных родителей и к государственным учреждениям, и к НКО, и к помогающим специалистам в целом.

**НАШИ РЕШЕНИЯ**

Предлагайте родителям присоединяться к межрегиональным сообществам (или сами создайте такое). Родители часто считают, что безопаснее делиться проблемами и советоваться с родителями из других городов.

Предлагайте родительскому сообществу повлиять на ситуацию: **сформулируйте цели сообщества, влияющие на сферу социальной защиты в регионе, например, давать обратную связь органам власти или вносить предложения в законодательство.**

Предлагайте свою организацию как посредника между родительским сообществом и органами власти/организациями защиты детства, например, создавайте площадки для встреч родителей и сотрудников этих организаций.

В организациях, которые работали по направлению **«фандрайзинг в родительском сообществе»**, родители сами подписывались на рекуррентные платежи, проводили сборы средств в личных соцсетях и на платформах для событийного фандрайзинга, организовывали благотворительные ярмарки и беспроигрышные лотереи, а также акцию «Дети вместо цветов» в школах, где учатся их дети.

**ТРУДНОСТИ**

В привычных для себя ролях сотрудники НКО предлагают родителям помощь, поэтому просить родителей о пожертвовании кажется им некорректным и лично некомфортным.

**НАШИ РЕШЕНИЯ**

Продумайте четкую аргументацию («я прошу о небольшом вкладе, и вот почему он важен»), обсудите с коллегами, запишите и на первых порах используйте как «шпаргалку».

Всегда оставляйте родителям возможность отказаться от финансовых пожертвований; явно проговаривайте, что «вклад в сообщество» — не обязательно деньги.

#### ТРУДНОСТИ

У родителей возникают сомнения в духе «Почему я должен просить денег у своего близкого окружения, чтобы отдавать дальнему?».

#### НАШИ РЕШЕНИЯ

Показывайте пример — сами подпишитесь на рекуррентные платежи в пользу своей НКО.

Максимально подробно отчитывайтесь перед сообществом: сколько средств собрали с их помощью, сколько на что потратили (и почему именно на это).

Работайте над сплоченностью сообщества, чтобы участники ощущали его «своей» группой — это снимет вопрос про «ближних» и «дальних».

#### ТРУДНОСТИ

Родители могут ненамеренно нарушать принципы этичного фандрайзинга, например, собирать деньги на личные карты.

#### НАШИ РЕШЕНИЯ

Обеспечьте родителей четкой информацией по тактике ведения сбора: как и где будут собираться средства, как правильно продвигать сбор.

В организациях, которые работали по направлению **«дизайн услуг с участием родительского сообщества»**, родители планировали и проводили тренинги и мастер-классы внутри сообщества и вовне, для более уязвимых групп — женщин в кризисной ситуации и детей в детских домах; организовывали выездные фестивали и пикники, книжный клуб, библиотеку и бук-кроссинг. В АНО «Вера. Надежда. Любовь» разработали гайд – буклет с инфографикой, который помогает родителям обсуждать свои идеи мероприятий, не упуская основные организационные вопросы. В АНО «Содействие» на основе родительского сообщества открылся новый проект.

#### ТРУДНОСТИ

Барьеры, возникающие у родителей в связи с профессионализацией работы сообщества, переходом от позиции получателя услуг к позиции партнера: психологические сложности (неуверенность в своих силах на фоне опытных специалистов организации); технические сложности (например, использование онлайн-инструментов).

#### НАШИ РЕШЕНИЯ

Соизмеряйте возможности и желания: перфекционизм, высокий темп, большие амбиции не подходят для родительского сообщества.

С одной стороны, упрощайте или поясняйте все, что в этом нуждается, например, терминологию на стратегической сессии или описания проектов организации. С другой стороны, предлагайте учиться; спрашивайте родителей об их идеях и/или о желании повышать квалификацию и профессионализироваться.

Обязательно фиксируйте результаты всех встреч и обсуждений в письменной форме и рассылайте членам сообщества и активу. Это даст возможность дополнительно обдумать текущую деятельность и задать вопросы, если что-то было непонятным.

Существуют трудности, общие для всех родительских сообществ в НКО.

## Трудности со стороны родителей

### ТРУДНОСТИ

Психологические барьеры, мешающие родителям проявлять инициативу в повседневной жизни сообщества: неуверенность в себе, сомнения в своих силах, необходимость делиться с незнакомыми людьми и сомнения в том, что личный опыт может быть интересен и полезен кому-то другому, страх навредить.

Недостаточная мотивация родителей к участию в жизни сообщества.

Преобладание материальной мотивации

Конфликты или недопонимание в онлайн-общении, когда участники неверно считывают контекст или интонацию собеседника в переписке.

### НАШИ РЕШЕНИЯ

Работайте с участниками сообщества не только в группе, но и индивидуально – вовлекайте родителей и повышайте их личную значимость, напоминая об их же маленьких инициативах и успехах; помогайте занять лидерскую позицию, опираясь на их сильные стороны, и систематически поддерживайте их.

Используйте рассказывание историй (сторителлинг) для сплочения группы, для планирования активностей и подведения итогов.

Спрашивайте родителей об их целях и «болях» — возможно, вы обнаружите, что ваше сообщество делится на несколько целевых подгрупп с разным видением проблем и целей, а значит — с разной мотивацией.

Создайте условия для удовлетворения личных потребностей в самореализации, развитии и достижениях, в общении с такими же родителями или признании с их стороны. Участник сообщества должен не только давать, но и получать.

Меньше используйте коллективные призывы к действиям, и чаще — личные обращения. Это дает родителям индивидуальное внимание, которого часто не хватает, и помогает задуматься, «надо ли это мне?» и «что я могу дать?».

Обращайтесь к личному опыту, чтобы обогатить профессиональный: вспоминайте ваш собственный опыт участия в сообществах. Что мотивировало вас? Что ослабляло энтузиазм?

Подумайте о том, какие материальные/финансовые продукты может создавать само сообщество (например, [«Карта приемного родителя», дающая скидки на приобретение товаров в магазинах-партнерах БФ «Семицветик»](#)).

Вместе с участниками разработайте правила общения в группах и чатах и введите позицию модератора — им может стать кто-нибудь из ядра сообщества.

Анализируйте свои действия в коммуникации с сообществом: какую роль я сейчас выполняю? менеджера сообщества или психолога, работающего с родителями? из какой позиции собеседник, скорее всего, отреагирует на мое обращение?

### ТРУДНОСТИ

Организационные трудности, связанные со временем (разница в часовых поясах, где живут участники сообщества) и с сезонностью (снижение активности в период летних отпусков, сбора урожая)

### НАШИ РЕШЕНИЯ

Примите эти ограничения как данность и учитывайте их при планировании. Попробуйте не искать «удобное для всех» время встреч — назначайте фиксированные дни, делайте встречи регулярными и предсказуемыми.

Можно использовать различные онлайн-форматы работы для общения сообщества, группы в соцсетях так, чтобы у участников не было ощущения «выпадения из контекста» (например, можно использовать «Контент-план сообщества»)

## Барьеры со стороны организаций

### ТРУДНОСТИ

При создании сообщества не до конца проговорены и не синхронизированы цели НКО и родителей; сохраняется неопределенность в отношении замысла сообщества.

### НАШИ РЕШЕНИЯ

Прежде чем создавать сообщество, определите его цели и задачи для организации; создайте портрет будущих участников, чтобы собрать действительно единомышленников. Для этого можно использовать различные **форматы**.

Вовлекайте родителей на всех этапах создания сообщества: спрашивайте о потребностях, приглашайте на стратегические или иного формата групповые **сессии**.

Обращайте внимание на то, насколько опыт построения сообществ применим в ваших реалиях (например, в маленьких населенных пунктах, где «все и так друг друга знают»). Адаптируйте его, чтобы и для участников, и для вас самих деятельность сообщества была комфортной и «естественной».

Бывает, что объединение родителями не востребовано, сообщество не работает – постарайтесь вовремя признать неудачу и остановиться.

Для того, чтобы получить более объективную информацию о том, нужно ли участникам сообщество и стоит ли продолжать работу, полезно использовать анонимные опросники, где участники дадут правдивые, а не социально одобряемые ответы.

Недостаточно ресурсов, чтобы назначить отдельного сотрудника на роль комьюнити-менеджера

Подсчитывайте трудозатраты на работу с сообществом, чтобы вовремя заметить перегруженность. (Не забывайте учитывать и то, что **дает вам** работа с сообществом — это важно для профилактики выгорания).

Выделяйте фиксированный объем рабочего времени сотрудника на комьюнити-менеджмент, чтобы избежать работы «по остаточному принципу».

Когда вы замечаете, что вам не хватает профессиональных навыков из смежных сфер (фасилитатора, медиатора, SMM-специалиста), не стесняйтесь приглашать экспертов как волонтеров [pro bono](#).

Сотрудник, совмещающий свою основную деятельность с ролью комьюнити-менеджера, не успевает выполнять задачи, сталкивается с переработками и эмоциональным выгоранием

Обращайтесь за помощью к коллегам и сообществу, следуя правилу ДНО: делегирование — наставник — отдых (см. кейс [«Полет без выгорания»](#)).

Для сложных задач найдите напарника, чтобы делить с ним нагрузку и подстраховывать друг друга ([принцип «тандемократии»](#)).

Старайтесь сразу делегировать ядру сообщества все задачи, которые выходят за рамки основной деятельности вашего проекта (например, распределение новогодних подарков).

Внутри организации есть активные родители, но нет явного лидера сообщества

Если лидера нет, можно попробовать «вырастить» его с вашей поддержкой. Присмотритесь к благополучателям, которые уже долго сотрудничают с вашей организацией. Нарботанные за много лет связи и авторитет помогут им увлечь за собой остальных.

Знакомьтесь с тем, чем родители интересуются, читайте их в соцсетях, замечайте даже маленькие инициативы. Среди родителей есть люди творческих, исследовательских или помогающих профессий — предложите им партнерство.

Конкретные задачи, запланированные на стратегических сессиях и других встречах, иногда «провисают» и не доходят до реализации.

Делегировав активу сообщества задачи, разработайте наглядную систему напоминаний (но не слишком жесткую, ведь участники сообщества — не сотрудники).

Автоматизируйте работу с задачами, используя простые инструменты, например, [треккер задач YouCile](#).

Используйте [встречи в формате «мастермайнд»](#), чтобы поддерживать энтузиазм, глубже прорабатывать идеи и регулярно отслеживать прогресс.

Важно учитывать степень зрелости сообщества и с учетом этого ставить достижимые KPI по количеству участников в сообществе и его ядре, а также иметь реалистичные ожидания от внутренней позиции родителей.

## Онлайн-мероприятия проекта

### Лекции, тренинги, практикумы

- [Тренинг-практикум «Создание и развитие родительских сообществ». Часть 1](#)
- [Тренинг-практикум «Создание и развитие родительских сообществ». Часть 2](#)
- [Вводная лекция о карте пути клиента \(CJM\)](#)
- [Тренинг «Составление карты пути клиента»](#)

### Встречи тематической группы НКО, работающих с замещающими семьями

- [Установочная встреча тематической группы «Практики работы с замещающими семьями»](#)
- [«Стратегическая сессия, как инструмент работы с сообществом»](#)
- [«Рекрутинг и привлечение новых членов в сообщество»](#)
- [«Лидерство в сообществе и профилактика выгорания»](#)

### Встречи тематической группы НКО, поддерживающих семьи с особыми детьми:

- [Установочная встреча тематической группы «Практики поддержки семей с особыми детьми»](#)
- [«Родитель особого ребенка: тактики и стратегии вовлечения»](#)
- [«Родительское сообщество: ресурс для родителей или результат их активности»](#)
- [«Выученные уроки или как учиться на чужом опыте»](#)

### Встречи с профессиональным сообществом фандрайзеров

- [Диалог представителей НКО, работающих с семьями и детьми «Фандрайзинг с участием родителей»](#)
- [Круглый стол совместно с Ассоциацией фандрайзеров: обсуждение опыта и практики развития фандрайзинга и этические вопросы участия родителей – благополучателей НКО, реализующих программы в сфере детства](#)

## Продукты, созданные в рамках проекта

### Анкеты

- [Анкета для членов родительского сообщества](#), АНО Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»
- [Анкета по измерению социальной поддержки родителей, участвующих в родительском сообществе](#), БФ «Дети+»

### Видео кейсы

- [Кейс «От карты пути клиента до вовлечения родителей в проведение мероприятий для сообщества»](#), АНО «Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями «Вера. Надежда. Любовь»
- [Кейс «Опыт стратегической сессии с родителями»](#), АНО «Семья детям»
- [Кейс «Опыт работы по развитию родительского сообщества и созданию карты пути родителя»](#), АНО «Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»
- [Кейс «Опыт проведения интервью с родителями»](#), АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»
- [Кейс «Опыт проведения стратегической сессии с родителями»](#), АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»
- [Кейс «Карта пути родителя, как способ развития фандрайзинга»](#), Благотворительный фонд «Провидение»
- [Кейс «Как собрать и удержать рядом единомышленников-приемных родителей»](#), Благотворительный фонд помощи детям и молодежи с социально значимыми заболеваниями «Пора помогать»
- [Кейс «Опыт проведения стратсессии с родителями»](#), Благотворительный фонд «Арифметика Добра»
- [Кейс «Исследование пути родителей»](#), Благотворительный фонд содействия семейному устройству «Найди семью»
- [Кейс «Как заниматься фандрайзингом, если ты не фандрайзер?»](#), Благотворительный фонд содействия семейному устройству «Найди семью»
- [Кейс: «Этапы выгорания и инструменты поддержания мотивации членов актива сообщества»](#), Благотворительный фонд «Томск без сирот»
- [Кейс «Опыт проведения стратегической сессии с родителями»](#), Хабаровская краевая общественная организация замещающих семей «Чужих детей не бывает»

- [Кейс «Проведение стратегической сессии «Развитие родительского сообщества»](#), АНО «Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями «Вера. Надежда. Любовь»

### **Гайды интервью**

- [Гайд интервью с родителями](#) АНО «Ресурсный центр помощи людям с ментальными нарушениями «Вера. Надежда. Любовь»
- [Гайд интервью с родителями](#) АНО «Семья детям»
- [Гайд интервью с участниками родительского сообщества](#) АНО «Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»
- [Гайд интервью с представителями родительского сообщества](#) АНО Центр сопровождения детей и семей «Содействие»
- [Гайд интервью с участниками родительского сообщества](#) Ассоциации приемных родителей: усыновителей, опекунов и попечителей г.Санкт-Петербурга
- [Гайд интервью с родителями](#) Благотворительного фонда «Провидение»
- [Гайд интервью для участников сообщества ведущих «На равных»](#) Благотворительного фонда «Арифметика Добра»
- [Гайд интервью с родителями](#) Некоммерческой организации Благотворительный фонд «Берегиня»

### **Отчеты по интервью**

- [Отчет по интервью участников родительского сообщества](#) АНО «Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»
- [Отчет по интервью с представителями родительского сообщества](#) Центр сопровождения детей и семей «Содействие»
- [Отчет по интервью с родителями, обратившимся](#) в Благотворительный фонд «Провидение»
- [Отчет по интервью с участниками сообщества «На равных»](#) Благотворительного фонда «Арифметика Добра»
- [Отчет по интервью с представителями родительского сообщества](#) Некоммерческой организации Благотворительный фонд «Берегиня»

### **Методы вовлечения**

- [Техники вовлечения в процесс принятия решения](#)



- 
- [Техники вовлечения в групповую работу](#)
  - [Анкета-конструктор для сбора обратной связи](#)
  - [Группа «На равных»](#)
  - [Стратегическая сессия](#)
  - [Карта пути клиента](#)
  - [Гайд по проведению совместных мероприятий для родителей особых детей](#)
  - [Сторителлинг](#)
  - [Мастермайнд](#)
  - [Буклет «Гайд по проведению мероприятий»](#)
  - [Материал «Методы мотивации людей, основные практики и технологии»](#), Наталья Володина, HR-специалист

## Команда и ключевые эксперты проекта

**Арчакова Татьяна**, психолог-методист БДФ «Виктория», эксперт АНО «Эволюция и Филантропия» — внешняя оценка проекта

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

**Богомолова Екатерина**, независимый социолог — консультант проекта, разработчик гайдов интервью и анкет

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

**Ефремова-Гарт Ирина**, независимый специалист по оценке социальных проектов — промежуточная оценка проекта

**Заводилкина Ольга**, методист Центра сопровождаемого проживания «Гурьевский», ведущая тематической группы НКО, поддерживающих семьи с особыми детьми

**Максимова Кристина**, представитель «Глобального диалога» — фасилитатор, трекер-консультант

**Меньшенина Ирина**, исполнительный директор «Ассоциации фандрайзеров» — проведение серии коуч-сессии по фандрайзингу

**Озерова Елена**, PR-специалист — PR поддержка проекта

**Пашнина Екатерина**, представитель «Глобального диалога» — фасилитатор

**Поспелова Марина**, представитель «Глобального диалога» — фасилитатор

**Резницкий Евгений**, консультант по стратегиям развития сообществ, методолог, партнер Лаборатории решений для бизнеса NAULAB — ведущий тренинга по развитию сообществ

**Строганова Светлана**, программный директор благотворительного фонда «Дети наши» г. Москва, ведущая тематической группы НКО, работающих с замещающими семьями

**Хлопова Дарья**, лидер компетенции по сервис-дизайну в Сбербанке — ведущая лекции и тренинга «Составление карты пути клиента»

## Партнеры проекта



## Информационные партнеры:



---

## Реализация проекта АНО «Эволюция и Филантропия»

Миссия АНО «Эволюция и Филантропия» — формирование среды, способствующей развитию социальных инноваций в России путем распространения и внедрения лучшего международного и российского 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 и участие в ведущих международных инициативах. email: [info@ep.org.ru](mailto:info@ep.org.ru)

## Информационные ресурсы:

Сайт АНО «Эволюция и Филантропия»,  
новости [www.ep.org.ru](http://www.ep.org.ru)

Сайт Дайджеста  
[www.ep-digest.ru](http://www.ep-digest.ru)

Онлайн-база социальных результатов  
[www.socialvalue.ru](http://www.socialvalue.ru)

Телеграмм [@Evolphil](https://t.me/Evolphil)

Он-лайн сервис пион  
[pion.org.ru](http://pion.org.ru)

Онлайн-база методов и инструментов  
[base.socialvalue.ru](http://base.socialvalue.ru)

ВК [vk.com/evolution\\_and\\_philantropy](https://vk.com/evolution_and_philantropy)

