



Благотворительный фонд «Дети наши»
Программа «Не разлей вода»

Отчет о результатах исследования мнения благополучателей проекта профилактики социального сиротства

Москва

Ноябрь 2020

Содержание

1. Дизайн исследования.....	3
2. Результаты исследования	4
3. Выводы и рекомендации.....	17

1. Дизайн исследования

Контекст исследования

- Исследование проводилось в рамках разработки документов, регламентирующих деятельность команды профилактики социального сиротства по технологии работы со случаем. В основу исследования легли вопросы, озвученные сотрудниками команды на стратегической сессии и отобранные с учетом значимости.
- Работа над исследованием проводилась в период с 22 июля по 9 сентября 2020 года.

Цель исследования

- Усовершенствовать технологию работы со случаем.

Задачи исследования

- Прояснить понимание благополучателями целей благотворительного фонда и мотивов к осуществлению помогающей деятельности.
- Узнать об изменениях, которые происходят в жизни благополучателей благодаря работе фонда.
- Определить отношение благополучателей к совместному планированию, выявить возможные аспекты для коррекции метода.
- Выявить значимые с точки зрения благополучателей действия специалистов и избыточные, или ненужные, с их точки зрения; уточнить причины данного восприятия.

Метод исследования

- Телефонный структурированный опрос с открытыми и закрытыми вопросами.
- С гайдом опроса можно ознакомиться по ссылке:
<https://docs.google.com/document/d/1OUVceuC5pagolMglhcK4EeEug1WWVmcQWTAU2PK62E/edit?usp=sharing>.
- Опрос осуществлялся сотрудником команды в Смоленской области, ассистентом Алексеем.

Характер исследования

- Прикладной — данные для принятия решений по развитию технологии.

Целевые группы

- Семьи, получающие/получавшие регулярно комплексную помощь фонда на протяжении не менее чем 3 месяцев
- В целевые группы не включены семьи, получавшие разовую помощь.
- Рекомендуются делать более разнообразную выборку с учетом разных случаев.

Выборка

- В телефонном опросе приняли участие 29 семей в лице одного родителя (из 41 семьи, попадающей под критерии, то есть 70%).
- Часть семей (30%) не смогли принять участие в силу необходимости личной встречи и невозможности общаться по телефону.
- В опросе приняли участие в основном мамы — 27 человек (93%), папы — 2 человека (7%).

Факторы, влияющие на содержание ответов

- Опрос велся под запись, о чем участников предупреждали в самом начале. Это может влиять на степень искренности.
- Стоит понимать, что участники опроса находятся в ситуации определенной зависимости от сотрудников фонда и могут в связи с этим давать социально одобряемые и избыточно позитивные ответы, стараясь не навредить отношениям с фондом и с теми кураторам, с которыми они работают.
- На результаты опроса может влиять некоторая степень тревоги у участников во время ответов, вызванная первым подобным опытом, а также страхами, личными особенностями, способом связи, сложностью некоторых вопросов.

2. Результаты исследования

Цели и мотивы деятельности благотворительного фонда глазами благополучателей

Участникам опроса задавали вопрос «Как вы понимаете, почему фонд помогает семьям? Зачем наш фонд этим занимается?». Ответы содержали от одной до нескольких позиций. Только один участник не смог ответить на вопрос.

Самые популярные озвученные цели, причины:

- улучшить жизнь семей;
- помочь малообеспеченным семьям;
- помочь нуждающимся людям;
- помочь многодетным семьям.

Любопытно, что ответы о сохранении семьи и недопущении попадания в детский дом (собственно миссия фонда) прозвучали не так часто (3 раза). Что может быть вызвано эмоциональной заряженностью такого мотива, не соотношения своей текущей ситуацией с ним, ориентацией на саму помощь, а не возможные негативные последствия или с тем, что участники не знакомы с миссией фонда.

В таблице 1 приведен спектр ответов, сгруппированных при необходимости в кластеры, а также количество их упоминаний.

Анализируя перечень, можно увидеть, что в качестве благополучателя участники опроса видят:

- маму (родителя);
- детей;

Отчет о результатах исследования мнения благополучателей проекта профилактики социального сиротства

- семью;
- людей.

Только два участника опроса ответили на этот вопрос, не исходя из мотива помощи, а через характеристику сотрудников фонда как «добрых людей» и самого дела как «хорошее дело». Остальные ответы обращались к разным сторонам социальных трудностей, решение которых представляется как причина/цель деятельности фонда.

Здесь и далее указание количества упоминаний для определенных ответов не является «количественными данными» в понимании количественных исследований, а служит дополнительным способом анализа качественных данных, для выражения частотности. При внешней публикации требуется согласование исследовательски точного языка их презентации.

Таблица 1. Варианты ответа на вопрос «Как вы понимаете, почему фонд помогает семьям? Зачем наш фонд этим занимается?»

Ответ	Примеры ответов	Количество упоминаний
Мать-одиночка	«Как мать одиночка», «Я одна воспитываю ребенка, и ваш фонд очень помогает»	2
Забирать детей из интерната	«Мой ребенок был в интернате», «Ребенок был в интернате»	2
Стремление людей к лучшей жизни, толчок	«Я думаю, чтобы люди понимали, что к лучшей жизни стремиться надо. Толчок, может, даже какой-нибудь»	1
Помочь детям	«Помочь детям, которые нуждаются в помощи», «Помочь детям выйти из жизненной ситуации нехорошей»	3
Облегчить жизнь, облегчить детям детство	«Немного облегчить детство детям», «Мне намного, именно с детским фондом, стало легче жить»	3
Малообеспеченность, нехватка средств	«У кого детям не хватает средств, помогает», «Улучшить жизнь людям, кому не хватает средств», «Чтобы семьям всего хватало»	5
Улучшить жизнь семей, улучшить жизнь	«Очень большая помощь для многих семей. Например, мы жили в деревне, а теперь стали жить в городе», «Чтобы в семьях было лучше», «Улучшить жизнь», «Чтобы в семье было все хорошо»	7
Помочь людям, помочь нуждающимся	«Людям помощь оказать», «Помочь тем, кто нуждается»	4
Помочь в выходе из жизненной ситуации	«Всякие жизненные ситуации бывают у человека, не может решить, а ему это нужно», «У кого нет работы, если надо что-то купить, ты можешь позвонить, и тебе помогут»	2

Ответ	Примеры ответов	Количество упоминаний
Многодетная семья	«Многодетная семья, поэтому»	4
Недоработка государства, потребность в адресной помощи	«Нет комплексной поддержки для многодетных семей и нуждающихся. Выделяются от государства пособия, какие-то выплаты, но этого некоторым достаточно, а некоторым нет. Необходима адресная помощь»	1
Сохранение ребенка дома в семье	«Чтобы дети не попали в детский дом», «Чтобы деток не забирали», «Чтобы от детей не отказывались»	3
Добрые люди, люди, готовые помогать	«Ну, мир не без добрых людей, я думаю. Люди еще есть, которые могут помогать, а не только забирать у народа»	1
Хорошее дело	«Это хорошее дело»	1
Поддержка	«Поддержали мою жизнь, вот в чем дело»	1
Помощь родителям, у которых нет возможности, но есть способности	«Есть способные родители, но нет возможности куда-то вырваться»	1
Понимание, как нужно общаться с детьми	«Чтобы они поняли, как нужно общаться с детьми»	1
Понимание, какая помощь нужна	«Поняли, какая помощь им нужна»	1
Надежда	«Наконец-то хоть что-то, надежда»	1

Отношение благополучателей к деятельности благотворительных организаций

Благополучателей фонда спрашивали: «Как вы относитесь к тому, что благотворительные организации занимаются помощью семьям в трудной ситуации?»

Значительное большинство опрошенных одобряют деятельность благотворительных организаций (подразумевая зачастую именно деятельность фонда «Дети наши»):

- одобряют, хорошее, отличное отношение — 25 (86%);
- нормальное отношение, среднее — 3 (10%);
- можно улучшить деятельность — 1 (4%).

Описание изменений, которые произошли в жизни с позиции благополучателей

Родителям задавали вопрос «Скажите, какие изменения произошли в вашей жизни, после того как вы стали сотрудничать с нашим фондом?».

Отчет о результатах исследования мнения благополучателей проекта профилактики социального сиротства

Только 2 из 29 участников опроса (7%) отметили, что не видят в своей жизни изменений. Остальные 27 (93%) сообщили о различного рода изменениях, указывая от одной до нескольких позиций.

Стоит отметить, что благополучателям сложно мыслить в проектной логике и в части ответов речь идет, скорее, о той значимой помощи, которые они получили, а не о том, к чему привела эта помощь. Однако, следуя духу качественного исследования, мы оставляем эти ответы как релевантные вопросу, учитывая, что родители именно так понимают изменения (вклад в свою жизнь).

Приводим ответы, с указанием числа упоминаний:

- помощь продуктами, одеждой, канцелярия к школе, подарки — 13
- улучшение жилищных условий, ремонт, печка — 10
- улучшение психологического состояния, моральная поддержка, вера в себя — 6
- экономия средств, не тратить на газ и продукты, невозможность приобрести полученное без фонда — 6
- укрепление хозяйства, куры, семена — 5
- ребенок вернулся из интерната — 5
- новая работа — 4
- стало легче жить — 4
- улучшение отношений с ребенком, детьми — 3
- изменение места проживания (квартира) — 1
- сохранение ребенка дома — 1
- дети стали лучше учиться — 1
- медосмотр — 1
- жизнь пошла по плану — 1
- не надо думать что-то, за нас подумали — 1
- избавление от задолженностей — 1
- оформлены выплаты от государства — 1
- начало общения с хорошими людьми — 1

Важно, что ответы вписываются в теорию изменений, лежащую в основе проекта профилактики социального сиротства, и покрывают все четыре задачи, связанные с непосредственным влиянием на жизнь семьи (пятая задача относится к доказательности):

- **помочь семьям стабилизировать финансово-материальную ситуацию** и снять риск отобрания по причине бедности;
- **способствовать формированию у родителей уверенности в собственных силах** и переходу к активной позиции в отношении трудностей;
- **содействовать гармонизации внутрисемейных отношений**, повышению уровня родительских компетенций, снизить уровень внутрисемейного стресса и содействовать повышению уровня благополучия детей;
- **укрепить конструктивную и помогающую позицию органов опеки и попечительства** и других субъектов профилактики в отношении семей, усилить поддерживающее отношение со стороны местного сообщества и социального окружения.

Чаще других встречались ответы, связанные с материальным положением семьи, на порядок реже — с изменением в социальном окружении. Однако то, что они встречаются в субъективной картине родителей,

позволяет говорить об их наличии, и при количественном исследовании они могут быть обнаружены в большем объеме.

Содержание ответов может быть связано с навыками и склонностью к рефлексии у участников опроса, а также с тем, проводилось ли до этого обсуждение с ними изменений силами куратора или психолога.

Хочется отметить, что, говоря о полученной материальной помощи, часть родителей осознают ее эффект в экономии средств, с одной стороны — через высвобождение денег на другие расходы, с другой — через получение благ, на которые бы никогда бы не смогли накопить. Один из показательных ответов:

У меня больше остается денег, чтобы купить детям что-то, например к школе, какие-то другие вещи. Я одна воспитываю, и мне порой просто не хватает денег купить канцтовары.

В ответах на другие вопросы встречается и прямое указание на действия сотрудников во взаимодействии с опекой:

Активное участие, хорошо помогали мне, чтобы все условия для ребенка были, и с опекой помогали, чтобы опека отдала ребеночка назад.

Также встречается ответ и об отказе от употребления алкоголя:

Я перестал пить и стал смотреть на мир другими глазами, когда начал общаться с Алиной и Павлом.

Оценка значимости произошедших изменений

Следующий вопрос касался субъективной оценки значимости этих изменений и звучал так: «Насколько вы считаете эти изменения значимыми для вас и вашей семьи? Оцените от 1 до 10, где 1 — незначимые, до 10 — очень значимые».

Мы получили 26 ответов из 29 (90%). 3 участника (10%) не смогли ответить на этот вопрос.

Среднее значение ответов — **9 из 10**, что свидетельствует о высоком уровне субъективной значимости изменений и их актуальности для благополучателей.

Представление о деятельности сотрудников, которая повлияли на изменения

На вопрос «Каков вклад в эти изменения сотрудников нашего фонда? Помогли ли они им произойти?» смогли ответить 23 участника опроса из 29 (79%), отметившие различные действия со стороны команды фонда, повлиявшие на их ситуацию.

В целом картина схожа с той, что описывали родители на предыдущих вопросах. Из не озвученного детально ранее можно выделить юридическую помощь в суде и с документами, коммуникацию с интернатом, непосредственную работу с детьми. Многие отмечают важность простого общения со стороны сотрудников, моральной поддержки, присутствия, узнавания потребностей.

Приведем колоритные ответы, которые подчеркивают разные аспекты деятельности сотрудников глазами благополучателей.

Поддерживающие беседы:

Алина приезжает, общается, после разговора мне на душе легче становится. Они подскажут, расскажут, как лучше, что сделать, с ними поговоришь и забудешь, им можно довериться.

Просто по телефону поддерживали, для меня это уже помощь. Такое по телефону, знаете, бывает — с человеком просто поговорить, уже как-то легче, особенно когда ты в проблемах.

Просвещение в вопросах воспитания детей:

Я могу сказать, что я могу позвонить Кристине Александровне и спросить что-то; она мне разъяснила, почему у меня мальчик не разговаривает. Мне очень это было важно, почему у меня ребенок плохо разговаривает. Она мне объяснила, она меня успокоила. Мне все нравится, честно. — Как-то это повлияло на вашу жизнь? — У меня мальчик, как она посоветовала, не показывать ему, что это или это дать, а чтобы он сам пытался сказать, что ему дать. И он начинает говорить, что ему дать.

Психолого-педагогическая работа с ребенком:

С ребенком педагог приезжает заниматься, это большое дело. Это же личное потраченное кем-то время на нашего ребенка, а ребенку хорошо. И нам тоже даже очень хорошо. У ребенка уже и восприятие по-другому, а то всё родители, родители — одно и тоже. Еще и карантин, никуда нельзя выйти и пойти, какое-то хоть разнообразие у ребенка. И вспоминает он часто это, повторяет то, что с ним проигрывали, проговаривали. Какие-то занятия новые, для него это очень впечатляюще, а это за полгода карантина очень большое дело.

Мотивация к активным действиям:

Стимул к ремонту после общения с Алиной Вячеславовной.

Помощь в восстановлении родительских прав:

Они очень помогли... Везде ездили со мной, помогали дочку забирать, суды выигрывать, документы собирать, очень большую помощь оказывали. Без помощи сотрудников у меня ничего бы не вышло.

Индивидуальный подход:

Алина и Паша — они обратили внимание, заметили, помогли именно там, где надо. Они посмотрели, как у нас, они не стали что-то другое предлагать, именно как надо помогли. В плане ремонта я же не просила, ничего не говорила, что надо отремонтировать, на свои силы рассчитывала. А они неожиданно так помогли.

Помощь в развитии хозяйства:

У меня... я давно хотела завести себе куриц. И у меня руки не доходили, а тут ваши сотрудники нам помогли. Сбылась мечта.

Оценка степени влияния деятельности фонда на изменения

Следующий вопрос — «Скажите, могли бы эти изменения произойти без участия сотрудников фонда?» — был направлен на прояснение оценки степени влияния сотрудников на ситуацию и вероятности, что изменения могли бы произойти другим путем.

На вопрос смогли ответить 22 родителя из 29 (76%). Если сгруппировать их ответы по ключевому содержанию, то получим следующее распределение:

- да, возможны изменения без участия — 2;
- да, но не так быстро — 5;
- да, но не в таких объемах — 1;
- может быть, средняя вероятность — 1;
- нет, не произошли бы, маловероятно — 13.

Таким образом, большинство из ответивших считает, что без участия сотрудников фонда наступившие изменения были бы невозможны или маловероятны. Родители отмечают, что им не хватило бы сил, финансов, возможностей, ресурсов справиться с ситуацией.

Нет, потому что у меня нет мужа, у меня нет поддержки мужской. Я даже не могу подумать о любовнике. Я поставила точку давным-давно, шесть лет назад, родила третьего сына, осталась одна, одинокая под старость лет. И благодаря фонду... они как моя мужская рука. Благодаря фонду произошли изменения, а без них я бы не справилась, сама не смогла, я же женщина.

Нет, по своим финансам я не могу за раз столько выделить.

Мне не хватило бы сил бороться с опекой, на всё это подняться. После освобождения это было очень тяжело, слишком тяжело, в голые стены приехать. Помогли и дали надежду, что можно забрать и все сделать.

По мнению части родителей, фонд выступает ускорителем помощи, обеспечивая более короткие сроки разрешения трудностей и проблем.

Предполагаю, что они могли бы произойти, но времени на это бы очень много потратилось. Учитывая, что финансово многодетная семья... у нас не всегда средства позволяют купить что-то, приобрести. Сделали бы сами, но было бы это очень долго. Может быть, года два бы заняло, может три даже, с тем же ремонтом.

Могла бы, но это было бы сильно долго.

Один из утвердительных ответов относительно возможности изменений без участия фонда содержит следующее объяснение:

Да потому что финансовое положение в стране нашей плохое, потому что помощи денежной неоткуда ждать, не от кого. Как по-русски говорят, петушок в жопу, это я так, чисто по-деревенски. Все, пришлось идти и работать, надо: ребеночек маленький.

Совместное планирование выхода из трудной жизненной ситуации

Пул вопросов относительно создания совместного плана действий оказался самым трудным для респондентов. Они нередко терялись, сомневались, не могли сформулировать ответ или отвечали о взаимоотношениях с фондом в целом, приравнивая к ним «план», а иногда отвечали что-то абстрактное, не относящееся к сущности вопроса.

На вопрос «Создавали ли вы с нашими специалистами совместный план по выходу из трудной ситуации?» мы получили следующие ответы, содержание которых можно представить следующим распределением:

- да, создавали — 12;
- да, но не понял(а) — 5;
- да, но было давно — 2;
- нет/не помню — 10.

Стоит отметить, что 10 из 29 респондентов (34%) отметили, что не создавали план или не помнят такого. При этом 12 участников (41%) ответили вполне утвердительно, часть раскрыли ответы:

Да, создавали, сидели как-то, думали, что и как, куда и как, зачем.

Создавали. У меня был насчет ремонта дома.

Обращают на себя внимание ответы респондентов о том, что план был им непонятен:

Создавали план. Он такой большой. Для меня он не был понятен, я не так грамотна, как могла бы понять этот план. В дальнейшем я не смогла понять этот план.

Да, создавали, но я в нем ничего не поняла.

Мне что-то объясняли, но я не поняла. Что-то говорили по поводу плана. Документы показывали, не разобралась.

Ряд ответов свидетельствуют о том, что работа с планом велась единожды, в начале взаимодействия; после к нему не возвращались, со слов родителей.

Что-то такое в начале было, я помню, когда она мне обои привозила детям в детскую, я клеила. И все, мы уже года два с вашей фирмой.

Нет уверенности, что участники опроса под «планом» во всех ответах понимают собственно «план», а не договор или акты. Об этом свидетельствует, например, этот диалог с интервьюером.

Документы собирали, я не знаю, там все делала Алина, все документы. — Что-то припоминаете, что план был? — План в каком смысле? Что мне помочь надо было? Я даже не знаю. — План — это документ, который создается с куратором, куда вы записываете ваши шаги. Что-то такое припоминаете? — Да. Постоянно — то, что привозят, мы расписываемся на документах. Они говорят: «Вам надо?» — Да, надо. Мы расписываемся. Они приезжают, мы расписываемся. — Вы имеете в виду акт? — Да. — А я спрашиваю про план? — Всё вместе согласовываем. — Речь идет о документе, был ли он или нет? — Да, был.

На следующий вопрос — «Как вы понимаете, для чего этот план нужен?» — содержательно ответили 16 участников опроса (55%). Цели плана, глазами благополучателей, имеют два направления — для родителей и для самого фонда, выглядят они следующим образом (указано количество упоминаний, реплики отредактированы).

Для родителей:

- понимать порядок действий и шагов — 4;
- достичь цели, поставить новую — 3;
- выйти из положения, что все не так плохо — 1;
- чтобы дальше развиваться и ребенку, и самим — 1.

Для сотрудников фонда:

Отчет о результатах исследования мнения благополучателей проекта профилактики социального сиротства

- помогать, улучшать жизнь, участвовать дальше — 5;
- отчетность внутри фонда и перед спонсорами — 2;
- знать нужды семьи — 1.

Таким образом, мы наблюдаем равное распределение ответов относительно адресата плана. Одни родители видят в нем инструмент для себя, другие — для самого фонда. Примеры первого варианта понимания:

Чтобы мы знали, что нам делать. Например, ребенку чтоб были игрушки, кровать; мы так составляли план и плавно шли по этим планам, чтобы у нас ничего не сбивалось.

Чтобы лучше распланировать, чтобы эффективнее и быстрее сделать это. Когда планируешь, тогда стремишься к этому.

Пример второго варианта понимания:

Я так понимаю, что у вас там все по документам. Я думаю, они создавали его для отчетности какой-то, из-за этого я не сильно вникала, это не для меня. Я не так поняла — наверное, надо было изучать.

Чтобы они были в курсе того, в чем я нуждаюсь.

Следующий пул из 3 вопросов был посвящен разным аспектам работы с планом. Обобщенные ответы и их количество приведены в таблице 2.

Таблица 2. Ответы на вопросы по разным аспектам работы с планом

Удавалось ли вам следовать ему?	Как вы считаете, помогал/-ет ли план совместных действий вам в вашей ситуации?	Как вам кажется, необходимо ли создавать совместный план с семьями по выходу из ситуации?
Да — 18 Нет — 1	Да — 13 Не знаю — 3 Не сильно помогает — 1 Мне нет, фонду да — 1 Не всегда помогает — 1 Частично — 1	Да — 14 Нет — 2

Значительное большинство родителей, ответивших на эти вопросы, считает при этом, что им удавалось следовать плану, что план им помог и его необходимо создавать для выхода из трудной жизненной ситуации. Однако что именно они имели в виду под «планом», однозначно утверждать мы не можем.

Почему надо составлять планы

Родители приводили свои обоснования, почему имеет смысл составлять план. Вот некоторые из ответов:

Потому что есть свои, конечно, мысли в голове, может быть, прислушаешься. Семьи разные, у каждого свой психологический настрой — может быть, прислушаются, сделают так и потом поймут, что это лучше.

План на будущее даже. Будем мы сотрудничать, не будем мы сотрудничать. Надо план всего этого составлять.

Я вижу, как мне хорошо стало на душе. Если б мы не создавали этот план, то было б все совсем по-другому в жизни. А за три года, конечно, совсем другая жизнь стала благодаря этому плану.

Лишняя ответственность появилась. Расслабляться — мы не расслабляемся, некогда.

Я думаю, что все задуманное должно сначала писаться на бумаге. Все, что записано, потом реализуется — с мыслями, с усилием, с делом. Это как самолет: прежде чем его построить, его надо сначала нарисовать. Так и здесь.

Потому что много семей, с одним одно, с другим другое. Одной помочь работу найти, например, как вы сказали. Чтобы сотрудники не просто так бегали, а где-то это фиксировалось. У нас семей много, чтобы не сбивались. Чтобы с каждым человеком, с которым они занимались, составляли план.

В нашей ситуации у нас по-другому как-то получилось, я не знаю, почему так. С ремонтом, мы когда с Алиной, Пашей познакомились, нам ремонт этот не нужен был. И когда квартира эта появилась, я не просила их ремонтировать, и так получилось, они сказали, что мы можем помочь, давайте поможем. Не предугадала я, в этой ситуации нельзя было предугадать. А в других ситуациях, у кого условия получше, мне кажется, другим семьям можно такие планы составлять, когда нет таких ситуаций непредсказуемых. — По-вашему, он помогает предсказывать развитие событий? — Да. У нас развитие событий непредсказуемое было, потому что в других семьях предсказуемо — может, тем и надо, когда тяжелая ситуация. Когда родители аморальный образ жизни ведут, может, и надо — план.

Почему не стоит использовать планы

Не всегда выходит работать с планами, я бы больше не рискнула.

Предложения по улучшению плана

Практически все родители, отвечавшие на вопрос «Как, на ваш взгляд, можно сделать его создание плана более удобным, полезным или улучшить этот процесс?», не смогли предложить улучшений, мотивируя это тем, что не знают, или тем, что всё хорошо и так.

Приводим все 3 ответа, предлагающие, как можно улучшить совместное планирование:

Разговаривать... все равно у меня бывают сложности внутри, у меня бывает депрессия. Когда приезжает психолог, мы можем пообщаться, я немного успокаиваюсь. Я немного успокаиваюсь, чтобы дети не видели, как мне тяжело и как мне плохо. Когда приезжает психолог, Алина, а есть Кристина, я с ней поговорю, даже по телефону, мне и то легче. В этом плане, когда мне было тяжело, тогда мы делали план.

Тут, видите, ошибка получается: когда они приехали, я настороженно, не открывалась сильно, в плане жилищной ситуации, не знаю... Надо доверительные отношения. Мы в таком мире живем, что все не доверяют друг другу.

Если касемо жилищного вопроса, можно делать фотографии и снимать видео, чтобы было видно и понятно, кто нуждается, а кто нет.

Практику совместного планирования в том виде, в котором она существует, сложно назвать эффективной. Задуманная как способ повышения ответственности родителей, как вспомогательный инструмент выстраивания шагов и оценки улучшений, как техника соконструирования решений, на деле пока таковой не является. Работа с планом, согласно ответам, ведется в основном только в начале поддержки семьи; многие не могут вспомнить, о чем шла речь тогда, и родителям сложно объяснить цель этой деятельности.

При этом часть родителей действительно понимают эту практику так, как она задумана. Но их количество пока не столь велико. Без сомнений, требуется принимать дополнительные меры по развитию и совершенствованию данного этапа технологии работы со случаем в фонде.

Предложения благополучателям по совершенствованию работы фонда, дополнительным услугам и изменениям

Для поиска ответов относительно того, в какую сторону стоит развиваться фонду и проектам профилактики социального сиротства, мы задавали последовательно три разных вопроса: «Скажите, какую еще помощь мог бы фонд оказывать вашей семье и другим?», «Какие действия сотрудников, на ваш взгляд, излишни и не нужны? Что, как вам кажется, мы делаем неправильно?», «Что можно было бы улучшить в работе фонда в целом?».

Большинство родителей затруднялись найти места в деятельности фонда, сотрудников, которые или работу которых следует усовершенствовать, дополнить либо улучшить. В основном ответы были следующего характера:

Я считаю, что этого достаточно. Благо — это уже хорошо.

Меня все устраивает, я не могу сказать, что неправильно.

Вы делаете все правильно, абсолютно. Ваши сотрудники поступают очень правильно.

Мне кажется, тут улучшать уже нечего, все хорошо.

При этом позитивном фоне все же удалось получить ряд пожеланий, рекомендаций со стороны участников опроса. Большинство было озвучено в этой части разговора. Ряд дополнений мы перенесли из ответов на предыдущие вопросы.

Самое популярное пожелание, встретившееся в нескольких ответах, было — чтобы сотрудники почаще приезжали, звонили, узнавали о состоянии дел в семье.

Почаще бы приезжали, справлялись бы, как дела. А так — вроде все хорошо.

Чтобы приезжали почаще, звонили, спрашивали бы, что надо.

Также приводим список отдельных пожеланий, просьб и потребностей, озвученных родителями.

Материальная помощь:

- новая квартира для детей;
- утеплить сарай;
- сделать пристройку к дому;
- телефон;

Отчет о результатах исследования мнения благополучателей проекта профилактики социального сиротства

- техника в дом;
- косилки;
- мотоблок;
- мебель;
- помощь по дому;
- продукты;
- одежда для ребенка в школу;
- канцелярия в школу;
- пластиковые окна;
- помощь в достройке бани;
- ремонт;
- проводка;
- умывальник с краном.

Финансовая помощь:

- помощь с погашением долгов.

Развитие хозяйства:

- инструменты;
- дополнительные программы по животным (птица, КРС);

Воспитание детей:

- санаторий для детей;
- лагерь на лето для детей;
- больше психолога, педагога детям;
- ноутбуки для учебы.

Медицина:

- стоматологическая помощь;
- другая медицинская помощь;
- медицинская помощь для детей.

Коммуникации с сотрудниками, информация:

- больше общения;
- менее навязчиво напутствовать;
- больше информировать о том, чем можете помочь;
- обещали с печкой, пропали;
- больше информации, куда можно обращаться.

Отдельно хочется обратить внимание на ряд ответов, реплик, замечаний, высказанных родителями, в которых поднимается тема неэффективной помощи, несправедливости, в какой-то мере зависти, сравнения помощи разным семьям. Ситуация обусловлена тем, что родители знают о других семьях, которым помогает фонд, и у них возникают свои вопросы.

Даже не знаю, как сказать. Хотелось бы чуть получше, потому что кому-то помогают прямо все. А тут спросишь — да-да, есть, но уже не по своим средствам, не хочется там это, по своим средствам покупаешь что-то, что можешь. А другим — они готовы всё, не ждешь уже помощи. Уже сама на себя рассчитываешь. Вот в чем дело. — Это вы имеете в виду именно нашу организацию? Есть семьи, которым помощь больше, а другим меньше? — Да, если сделать так, чтоб одинаково.

Я просто пример приведу, кому-то всё, а кому-то ничего. Понимаете? Есть люди, которые стараются, работают, а есть — которые сидят просто, не стараются. С огорода своего что-то взять, хотя он у них есть, и не стараются устроиться на работу. А тут, как говорится, сама крутишься, вертишься, хочешь и то, и это. Мы же не знаем, что можно спросить, попросить, а другие люди не стесняются, а мы стесняемся спросить даже.

Просто нужно помогать так — именно кому надо. Грань, главное, уловить, а то бывает, что помогают, а может, и не надо.

К некоторым семьям нужно присмотреться. Ваша организация помогает, а многие родители пускают помощь не в то русло, в которое нужно пустить. Нужно взять на контроль. Наши органы опеки безвластвуют просто, они не смотрят за людьми, которым оказана помощь. Они смотрят только за тем, кто вот, допустим, как я, — выпил. А если у меня трудная ситуация, от них помощи ждать не стоит. Я пришел к ним, попросил посмотреть в интернете лекарство, потому что я не понимаю. В каких аптеках есть? А они отвечают: «Тебе надо, ты и смотри». Поэтому я звоню Алине, и она выручает.

Я, конечно, стеснительная в этом плане, но я вижу, как помогают другим семьям, например моей дальней-дальней родственнице. Мы хотели попросить с кухней помочь, мы дом увеличивали, делали кухню с верандой, она у нас холодная и хотелось бы поставить пластиковое окно, хоть оно там и узенькое, а то мы его пленкой на зиму затягиваем, и дверь у нас плохая. Я просто видела в другой семье, как ей помогают, а там женщина нечистоплотная, и у нее всё лежит, что ей привезли, и сдвига никакого нет. Даже с подругой ходили, говорим — совести у вас нет, вам везут-везут, помогают, а толку нет.

Благодарность фонду и его сотрудникам за деятельность

Все интервью наполнены благодарностью. В процессе общения родители не раз говорили теплые слова в адрес как отдельных сотрудников, так и всей организации. Вот лишь некоторые из них, которыми считаем важным поделиться:

Большое спасибо, что помогают, чем могут

И фонд как раз адресно, я считаю, мне помог, это замечательно, я очень благодарна, прямо в точку.

Они очень хорошие люди. — Кто хорошие люди? — Психолог Алина Вячеславовна и Григорий.

Если что-то надо, насчет учебников, лекарств, я к Алине обращаюсь. Это не женщина — это золото. Ну и Павел, такой же самый.

Очень благодарные, очень рады, что существуют такие фонды.

С таким пониманием, как бог послал, свыше. Такие люди работают в этом детском фонде, что у меня даже слов нет. Очень хорошие люди.

Очень благодарна той помощи, которую он дает. Даже не знаю, как выразить.

Если что-то нужно, мы звоним им, и они дальше нам объясняют, обалденные девочки. И мужчины, которые приезжают, вот Паша хороший.

Если бы не Павел с Оксаной, я бы детей лишилась. Хотя я не пью и работаю. Я буду им очень благодарна, пока живу.

Значение индекса NPS

На вопрос «Скажите, рекомендовали бы вы сотрудничество с нашим фондом другим семьям, кто оказался в трудной ситуации? Оцените вероятность от 0 до 10, где 0 — не рекомендовали бы, 10 — бесспорно рекомендовали бы нас» ответили 28 человек.

NPS = 100 (максимальное значение: одна 9, остальные 10)

Это прекрасный результат.

Отвечая на вопрос «Почему вы поставили такой балл?», родители отмечали значимость оказанной им помощи, большое количество нуждающихся, произошедшие позитивные изменения в жизни, отдельных сотрудников и их вклад. Вот некоторые из аргументов:

А кто, кроме вас? Раньше она мне нужна, а кому-то она еще нужна. Помочь только вы можете, а кто еще? Григория благодарю и богу на вас молюсь. Спасибо вам большое.

У меня знакомая была, я ей все время говорила, у нее двое деток. Я всем рекомендую, это десять баллов точно.

Они помогут с пониманием детей и вообще во всем.

Уже одной своей знакомой вас порекомендовала. Потому что у меня тоже были проблемы, и она в такой оказалась, я решила ей номер дать. Я ей давала Кристины Александровны номер, и они там с ней разговаривали уже.

Потому что мне нравится общаться с Алиной, она такая общительная, может выслушать, подсказать что-то. Кристина тоже как психолог может что-то подсказать: если заходишь ты в тупик, она раз — и новая идея, ты смотришь — действительно, так оно и есть. Не находится решение для проблемы, не решить, а с этим человеком, пообщавшись, находишь ответ на свой вопрос.

Я больше не знаю никаких организаций.

3. Выводы и рекомендации

1. Определить желательное позиционирование фонда в глазах благополучателей, соотнести с полученной в рамках исследования картиной, доработать коммуникации фонда и сотрудников с благополучателями и социальным окружением, внедрить изменения с использованием скриптов для специалистов при беседах, информационных материалов для родителей и детей (буклеты, плакаты, календари, визитки и прочее).
2. Разработать решение, способ, позволяющий родителям и детям выразить благодарность фонду, оставить свой живой отзыв, поделиться мнением о работе и дать оперативную обратную связь.

3. Создать отчет для участников опроса с итогами исследования, благодарностью и обратной связью со стороны фонда о ценности полученной информации и мерах, которые планируется принять (принято в этике подобных исследований).
4. Учитывать в деятельности фонда тот факт, что семьи знают о помощи друг другу и может возникать ситуация зависти, возмущения, обиды, ощущения несправедливости в случаях неравномерного выделения помощи, а также в ситуациях, когда какие-то из семей неэффективно ей пользуются. Принимать меры по объяснению принципов выделения помощи, внимательно относиться к критериям и контролю/вовлечению использования.
5. Использовать для сбора дополнительных данных ситуацию, когда одни родители знают о состоянии дел в других семьях — клиентах фонда. Также смотреть в сторону возможной коллаборации с ними и взаимопомощи на территории, если это гипотетически возможно и полезно.
6. Кураторам уделить больше внимания осмыслению, оценке произошедших изменений у благополучателей в рамках взаимодействия с фондом, включить промежуточную оценку и подведение итогов в содержание бесед и работы с планом.
7. Разработанная теория изменений в целом нашла подтверждение в ответах благополучателей. Можно использовать цитаты и данные из исследования для ее подкрепления.
8. В связи с акцентом самих семей на влияние материальной стороны вопроса на их ситуацию и на значимые для них изменения — обсудить и разработать новые решения в этом направлении с учетом финансовой модели жизни семей. Возможно, построение такой модели и работу с ней стоит проводить с каждой семьей, в том числе развивая и навыки финансовой грамотности и устойчивого финансового поведения.
9. Подробнее информировать семьи о возможностях получения помощи, давать разъяснения по различным аспектам — строительным, педагогическим и другим, чтобы благополучатели лучше ориентировались в том, на что они могут рассчитывать и каким образом. В этом смысле недостаточно спрашивать: «Что необходимо?» — важно также показывать ассортимент возможных действий и приводить примеры других семей.
10. На проверку оказалось, что родители мало осведомлены о документах, которые подписывают с фондом, их назначении и разнице. Требуется дополнительно объяснять и разъяснять им — возможно, используя простые и доступные инструкции, а также рекомендуется в целом усиливать работу по повышению их юридической грамотности.
11. Рассмотреть предложения родителей по расширению спектра услуг, провести дополнительные исследования по востребованности тех или иных запросов, оценить целесообразность, в том числе экономическую, и после скорректировать ассортимент услуг. Перспективными видятся услуги по развитию для детей, медицинская помощь (состояние здоровья как очень значимый фактор благополучия), развитие своего хозяйства и повышение финансовой устойчивости.
12. Исследование еще раз обозначило важность выездов сотрудников к ним как одной из значимых форм коммуникации. Семьи не только говорили о приездах как о чем-то важном, но и сам факт того, что часть семей не смогли принять участие в опросе, свидетельствует о специфике условий работы и отношений с благополучателями.
13. Обратить особое внимание на потребность отдельных семей в более частом общении с сотрудниками, проанализировать этот сигнал, принять по необходимости меры и, возможно, организовать систему (график, календарь) регулярных контактов (звонков, выездов) без «пропадания на время».
14. Учесть тот факт, что не все семьи в интервью называли своих кураторов по имени. Причины, безусловно, могут быть разные, в том числе — не запоминают или общались недостаточно много. Все же следует уделить дополнительное время теме работы специалистов с контактом, выстраиванию доверительных отношений с родителями. На эту необходимость прямо указывали сами родители.

15. Провести цикл методических встреч команды по совершенствованию совместного планирования с семьями, чтобы сделать его более культуросообразной, доступной и эффективной практикой. Возможно, выделить разные форматы плана (в зависимости от интеллектуальных способностей родителей), определить регламент работы с планом, прояснять родителям смысл работы с ним, искать способы более активного его внедрения в регулярную коммуникацию с семьями, пересмотреть форму заполнения, найти носители, более удобные с бытовой и информационной стороны. Прийти к коллегиальному принятию ценности данного этапа в его новом прочтении, обмениваться опытом, проводить интервью и супервизии по этому шагу.
16. Телефонный опрос в целом оказался вполне продуктивным способом исследования, хотя и не позволил получить информацию от всех родителей из выборки. Может проводиться ежегодно как регулярная форма оценки. При составлении опроса в следующий раз рекомендуется по возможности упростить вопросы, найти способы повышения искренности и больше времени уделить тестированию гайда.
17. Идти дальше и попробовать дополнительные способы участия родителей в реализации и развитии проекта. Собрать проектировочную сессию, «конференцию» с их участием. Организовать клуб семей в статусе «выпускников» и привлекать их к кодизайну программы.
18. Обсудить роль детей в проекте и потребность команды слышать их голос, чтобы развивать и оптимизировать деятельность по технологии и повысить ее эффективность.
19. Обсудить целесообразность, формат и содержание публикации результатов исследования и обмена опытом с другими организациями, возможность использовать цитаты или результаты опроса для коммуникации с донорами и в фандрайзинговых целях.
20. Наградить сотрудников команды проекта за хорошую работу и высокую оценку со стороны благополучателей. Отдельную благодарность объявить Алесе за усилия по проведению телефонного опроса.