



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ  
ФОНД «СВЕТ»

# СИСТЕМА СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

УДК 364.044.24

ББК 60.95

Система сбора обратной связи БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» / под ред. Т.О. Арчаковой. — М.: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2021. — 73 с.  
Дизайн и верстка макета: А. А. Фирсова

Методическое пособие адресовано широкому кругу специалистов, работающих в социальной сфере. В нем представлен опыт системы оценки проектов в сфере профилактики социального сиротства, семейного устройства и поддержки детей-сирот: цели и задачи, организационные аспекты сбора обратной связи, инструменты (анкеты, гайды интервью), а также полученные результаты. Читатели могут использовать пособие как опору для разработки собственной системы сбора обратной связи и для бенчмаркинга – сравнения полученных результатов.

Пособие подготовлено при содействии Благотворительного фонда социальной помощи и поддержки «Свет».



Условия лицензии:

Методическое пособие доступно по лицензии Creative Commons С указанием авторства-Некоммерческая 4.0 Всемирная: допускается использовать, распространять, копировать на любые носители, перерабатывать или цитировать в некоммерческих целях с обязательным указанием выходных данных произведения и источника заимствования.

© БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2021

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| Обратная связь от благополучателей<br>«Вы находитесь здесь»  | 2  |
| Программа «Профилактика социального сиротства»:<br>Проект «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» | 4  |
| Программа «Профилактика социального сиротства»:<br>Проект «Профилактика отказов от новорожденных»      | 16 |
| Программа «Профилактика социального сиротства»:<br>Проект «Теплый дом»                                 | 24 |
| Программа «Помочь детям в учреждениях»:<br>Проект «Быть рядом: Наставничество»                         | 36 |
| Программа «Семейное устройство»:<br>Проект «Информационный центр «Дети в семье»»                       | 44 |
| Инфраструктурный проект<br>«Волонтерский центр»  | 54 |

# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ: «ВЫ НАХОДИТЕСЬ ЗДЕСЬ»



В 2020 г. мы создали систему сбора обратной связи во всех основных программах нашего фонда. Почему это важно?

Во-первых, мы стараемся понять не только то, скольким детям и семьям мы помогли, как быстро и какими усилиями, но и то, как наша помощь повлияла на их жизнь. Что улучшилось? Какое изменение было самым важным? Какие возможности открылись после того, как семья преодолела трудную жизненную ситуацию или у ребенка-сироты появился наставник? Нельзя ответить на эти вопросы, глядя только с позиции помогающего специалиста – пришло время оценить результаты глазами благополучателей (а в некоторых проектах – и глазами партнеров).

Вторая цель сбора обратной связи – понять «пользовательский опыт» работы с нами. Что именно помогало, а что мешало достигать желаемых изменений? Удавалось ли почувствовать себя услышанным, поработать вместе (а не просто «получить услугу») или даже конструктивно поспорить? Кстати, каково быть партнером фонда? А что мотивирует волонтеров?

Собирая обратную связь, мы вдохновлялись любознательностью, но использовали ее гораздо более прагматично:

- *Чтобы внести изменения в работу проектов – в содержание деятельности, в количество мероприятий, в форматы взаимодействия с благополучателями, партнерами и волонтерами.*
- *Чтобы проверить некоторые гипотезы, догадки и сомнения об эффективности тех или иных методов работы, чаще делать то, что оказалось эффективным, и делиться с коллегами именно этим, проверенным опытом.*

Чтобы понять, стоит ли вкладываться в новые сложные и ресурсоемкие проекты. Например, желание значительной части волонтеров повышать квалификацию или даже поменять сферу профессиональной деятельности на социальную – это сильный аргумент для получения образовательной лицензии.



*Главный критерий удачно собранной обратной связи для нас: не только подтвердить или опровергнуть свои предположения, но и узнать что-то новое о своей работе*

Как устроено это пособие? Мы кратко рассказываем о каждом из проектов, в котором собирали обратную связь, а затем идем по 3 этапам сбора обратной связи:

- Планирование: какие задачи решает сбор обратной связи?
- Сбор данных: кто, когда и как собирает данные; какими инструментами?
- Обсуждение и использование полученных данных: описание результатов и выводы.

Выводы касаются:

- содержания обратной связи – что думают наши респонденты и что мы должны в связи с этим сделать?
- инструментария и процедуры сбора обратной связи – какие вопросы сработали особенно удачно или, наоборот, не сработали, и что можно изменить в следующем цикле?



ПРОГРАММА  
«ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»:  
ПРОЕКТ «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ  
В СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ»

## О ПРОЕКТЕ

Мы оказываем комплексную поддержку семьям, которые находятся в ситуации угрозы отобрания или отказа от ребенка. Куратор семьи, психолог и юрист совместно помогают родителям решить проблемы и не допустить попадание ребенка в государственное учреждение.

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Семьи (женщины), в отношении которых сопровождение ведется более 6 месяцев.

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения женщин о том:

- В какой мере женщины берут на себя инициативу в составлении плана, текущей работе со случаем и в планировании будущего
- Какие социальные результаты и какую помощь они выделяют, как особо значимые
- Как выстраиваются отношения с куратором с точки зрения
  - возможности быть услышанной в ситуации разногласий,
  - качества услуг (регулярности общения и оперативности реагирования на просьбы)

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

|   | Договоренность об интервью и его проведение   | Обработка и анализ данных   |
|---|---|---|
| Ответственный                                 | Координатор проекта – передает информацию через кураторов   | Координатор проекта, методист   |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Интервью по гайду (очно, по телефону или видеосвязи)  | Аудиозапись с текстовой расшифровкой в сводной таблице, на основании которой делаются обобщенные выводы по итогам интервью за прошедший год |
| Сроки   | 1 раз в год   | Расшифровка интервью и сводный анализ выполняются 1 раз в год   |
| Использование обратной связи                  | Координатор может вносить оперативные изменения в работу проекта «Помощь семьям в СЖС»<br>Обобщенные результаты за год обсуждаются со всеми сотрудниками на рабочей встрече |   |

# ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

## Решаемые задачи: Учет мнения (вклад в создание плана)

- У вашей семьи есть план выхода из сложной жизненной ситуации. Скажите, пожалуйста, как вы участвовали в составлении этого плана?

| 1  | 2   | 3  | 4  |
|--|---|--|--|
| Я говорила о том, что я хочу сделать или поменять, а куратор помогал записать задачи | Что-то предлагала сделать я, а что-то куратор предлагал от себя | В основном куратор предлагал, что надо делать, а я говорила, что из этого мне подходит | План составлял куратор, потому что я чувствовала себя потерянной и не знала, с чего начать |

## Решаемые задачи: Социальные результаты, механизмы и ресурсы их достижения

- Что уже удалось вам сделать по плану? Что из этого вы считаете самым важным результатом?

- За какие задачи в плане отвечали вы?

- Какая помощь от сотрудников фонда была для вас самой полезной?

- Что помогало вам, кроме помощи от фонда?

- Уточняющие вопросы, если затрудняется ответить:

- То, что вы знаете и умеете?

- Ваши черты характера?

- Помощь других людей?

## Решаемые задачи: Социальные результаты и готовность продолжать менять жизнь

- Как изменились ваши возможности за время работы по плану?

| 1  | 2  | 3                             | 4   |
|--|--|-------------------------------|---|
| Я научилась справляться со всеми задачами сама или всегда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) | Я научилась справляться с некоторыми задачами сама или иногда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) | Пока что ничего не изменилось | Стало еще сложнее справляться или стало меньше людей, готовых меня поддержать |



- Я готова планировать новые задачи и продолжать менять свою жизнь

| 1                           | 2   | 3   | 4                     |
|-----------------------------|---|---|-----------------------|
| Да, я уже начала это делать | Да, но сначала надо доделать то, что уже есть в плане | Прямо сейчас – не готова, подумаю об этом позже | Нет, совсем не готова |

### Решаемые задачи: Качество сотрудничества

- Кто из фонда сопровождает вашу семью?

- К кому из них вы в первую очередь обратитесь, если у вас возникнут проблемы?

- Я всегда могу спросить этого человека, если что-то непонятно. А если мне не нравится то, что он предлагает, то могу ему об этом сказать.

| 1                    | 2                                  | 3                                   | 4                            |
|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Да, всегда так делаю | Скорее, да, но зависит от ситуации | Скорее, нет, но зависит от ситуации | Нет, мне неудобно так делать |

- Хотели бы вы чаще или реже обсуждать ваши планы с этим человеком?

| 1                             | 2                                 | 3                        | 4                                 | 5                             |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Очень хочется делать это реже | Наверное, можно делать это и реже | Так, как сейчас – удобно | Наверное, можно делать это и чаще | Очень хочется делать это чаще |

- Хотели бы вы, чтобы этот человек быстрее или медленнее отвечал на ваши просьбы и принимал решения?

| 1  | 2                                      | 3                        | 4                                    | 5                                |
|--|--|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Очень хочется делать это медленнее, чтобы меня не торопили | Наверное, можно делать это и медленнее | Так, как сейчас – удобно | Наверное, можно делать это и быстрее | Очень хочется делать это быстрее |

- Какой способ общения с волонтерами / сотрудниками фонда вам удобнее? Можно выбрать несколько вариантов.

| 1                    | 2                    | 3                  | 4                      |
|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| Разговор по телефону | Переписка в Whatsapp | Приезд к вам домой | Приезжать в офис фонда |

Перед интервью мы информировали о нем семьи через куратора, чтобы не провоцировать конфликты лояльности (не пытаться «покрывать» куратора, которого «проверяет начальство») и снизить тревогу.

## ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ КУРАТОРОВ

В ближайшую неделю вам напишет Т. с номера ХХХХХХ. Т. работает у нас в фонде и проводит опрос тех, кому мы помогаем. Этот опрос поможет нам понять, как лучше помогать. Т. договорится с вами про удобное время разговора по телефону – он займет не больше 30 минут. До разговора она пришлет вам вопросы, чтобы вы могли заранее подумать над ответами.

Т. попросит вас рассказать про вашу работу по плану и отношения с сотрудниками фонда. Пожалуйста, говорите все, что думаете. Нам это, правда, очень интересно. Никто не будет ругать или награждать тех, кто с вами работает. Для вас опрос будет анонимным: мы будем смотреть только на общие ответы и не будем знать, кто что ответил. Потом мы обязательно расскажем вам, какая получилась общая картина и какие мы сделали выводы.

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Опрос был проведен с 15 женщинами, но одна из них в процессе интервью сочла, что не готова беседовать на эти темы с незнакомым человеком, даже сотрудником фонда, и отказалась продолжать. Это единственный случай прямого отказа участвовать в интервью во всей выборке благополучателей программы «Профилактика социального сиротства».

## УЧАСТИЕ В СОСТАВЛЕНИИ ПЛАНА ВЫХОДА ИЗ СЛОЖНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

- Я говорила о том, что я хочу сделать или поменять, а куратор помогал записать задачи – **2 ответа**
- Что-то предлагала сделать я, а что-то куратор предлагал от себя – **4 ответа**
- В основном куратор предлагал, что надо делать, а я говорила, что из этого мне подходит – **1 ответ**
- План составлял куратор, потому что я чувствовала себя потерянной и не знала, с чего начать – **3 ответа**

Чаще всего женщины видят планирование как самостоятельное действие, в которое куратор вносит дополнительный вклад. Некоторые отметили, что это был полезный формат, который помогал планировать.

Те, кто не знали с чего начать и полностью положились на куратора, либо оказались в ситуации резкого слома всех прошлых планов, либо имели негативный опыт работы со специалистами, создававший тревогу в общении.

Четыре женщины сказали, что плана сопровождения у них не было. В двух случаях это обусловлено тем, что сейчас фонд оказывает им только один вид помощи. Еще в двух случаях план сопровождения не выделяется из массы планов и документов, которые возникают в процессе юридической помощи.

Иногда процесс обсуждения плана просто трудно вспомнить даже тем, кто активно работает над содержательными задачами, которые там зафиксированы, зато тем, у кого уже был опыт планирования выхода из сложной жизненной ситуации, удастся довольно подробно отрефлексировать все взаимодействие по поводу плана и то, как менялся уровень вовлеченности в его разработку.

**Мы видим, что женщины в разной степени вовлекаются в процесс создания плана, но основная позиция – это активное сотрудничество. Пассивная роль в работе над планом бывает связана с дезориентацией из-за резкого изменения прошлых планов и с негативным опытом взаимодействия со специалистами до обращения в фонд.**

Не все помнят процесс обсуждения плана, но среди забывших его есть и те, кто активно решает включенные в план задачи. Остается открытым вопрос, насколько нужно подчеркивать создание плана как особый этап работы. Возможно, стоит обращать внимание на то, что перед женщиной – полезный инструмент, и она может просто выполнять свою часть плана, а может сознательно учиться им пользоваться в дальнейшей жизни.

## ЧТО УЖЕ УДАЛОСЬ СДЕЛАТЬ ПО ПЛАНУ И ЧТО ИЗ ЭТОГО ЯВЛЯЕТСЯ САМЫМ ВАЖНЫМ РЕЗУЛЬТАТОМ

Комплексные изменения сразу в нескольких сферах жизни видят четыре женщины: например, оформление пособий и прописки, улучшение психологического состояния и опыт поддерживающих отношений, нормализация поведения ребенка.

Пять женщин выделяют положительные изменения в одной из сфер жизни – психологическое состояние (свое или ребенка), решение юридических или материальных проблем, учеба детей. Самостоятельность, которая достигнута благодаря трудоустройству – главное изменение для двух женщин.

Еще двое, не видят изменений, потому что получают помощь для поддержания текущего уровня жизни («социальный паллиатив»), но они изначально понимали это и не ожидали заметных улучшений.

Наконец, одна женщина объясняет отсутствие прогресса собственными (без)действиями, хотя, судя по описанию, на нее сильно влияет травматический контекст ситуации – мало кто был бы эффективен на ее месте.

**В ходе сопровождения семьи приходят к желаемым изменениям. Эти изменения имеют общую направленность (в соответствии с видами помощи – улучшения в эмоциональной сфере, в правовой и др.) и при этом вполне отражают уникальность каждого случая, расстановку приоритетов самими женщинами.**

**Интересно, что кто-то из них открыто признается в своих «недоработках», а кто-то говорит о важности самостоятельности. Как минимум, часть благополучателей берет на себя ответственность за достижение изменений.**

## КАКАЯ ПОМОЩЬ ОТ СОТРУДНИКОВ ФОНДА БЫЛА САМОЙ ПОЛЕЗНОЙ

Двое женщин ответили, что «вся помощь» была необходимой и полезной. Большинство смогли выделить конкретные услуги и действия. Среди описаний полезной помощи преобладают перечисления комплексной помощи сразу в нескольких сферах жизни (включая психологическую помощь) – об этом говорили 8 женщин. Еще двое респонденток выделили по одной ключевой услуге – работу с психологом и покупку качественных парикмахерских принадлежностей для дочери – студентки колледжа.

Две семьи подчеркнули связку между психологической помощью и участием в семейном лагере. Те, кто высоко ценит семейный лагерь, особо внимательно относятся к психологической помощи для детей / в сфере детско-родительских отношений: видят ее важность, формулируют конкретные запросы. Интересно более подробно исследовать динамику отношения к психологической помощи (переход в позицию «компетентного клиента») именно у семей, которые участвуют в лагере.

Хотя вопрос задавался о полезной помощи, некоторые воспользовались им, чтобы обозначить проблемы. Две женщины не разделяют общий энтузиазм в отношении психологов: у них были свои представления о том, что должны делать психологи, которые не совпали с тем, что психологи фактически делают.

Еще две женщины выразили сомнение, что им поможет юрист: одна не ожидала полного понимания от юриста-мужчины в деле о разводе, другая не соглашалась с тем, что юрист считал некоторые ее предложения нереализуемыми.



*Если сложности взаимопонимания возникают на психологических консультациях, то оптимальный инструмент для обсуждения трудностей, позволяющий сразу скорректировать свои действия – это Шкалы оценки сессии (SRS).*

**Полезная помощь – комплексная (даже если не приводит к изменениям сразу во всех сферах, в которых оказывается). «Точкой входа» в более тесное общение с психологом может становиться участие в Семейном лагере.**

## ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ САМИХ ЖЕНЩИН

Вопрос, за какие задачи в плане отвечали они сами, оказался самым сложным – на него ответили только 7 женщин. Их основная зона ответственности – общение с инстанциями (банками, судами, медицинскими учреждениями), которое сложно делегировать посторонним лицам; поиск работы и трудоустройство; выполнение конкретных рекомендаций в разных сферах жизни, а также – ухаживать за детьми, быть «достаточно хорошей матерью».

Остальные затруднились вспомнить, но в ответах на другие вопросы достаточно много говорили о самостоятельных действиях, о своей инициативе. Похоже, им не подошел формат вопроса, который требует думать в логике индивидуального плана сопровождения, а это сложно, если не пользоваться планом постоянно, как рабочим инструментом.

## ИСТОЧНИКИ ПОМОЩИ ПОМИМО ФОНДА

На этот вопрос две женщины ответили, что им никто не помогал, еще три рассказали о помощи, которую получали или пытались получить до обращения в фонд – в двух случаях эти попытки не принесли ожидаемых результатов, а один, наоборот, оценивается женщиной выше, чем текущая помощь в фонде – лучше подходил стиль работы психолога.

В четырех случаях помогали другие организации или государственные услуги, которыми семьи пользовались или пользуются сейчас параллельно с сопровождением в фонде: помощь психолога кризисного центра; занятия для подростка со сложным поведением в БФ «Шалаш»; встречи с ребенком, временно помещенным в приемную семью, на территории службы сопровождения семей; программу «Продуктовые баллы».

Только в двух случаях речь идет о поддержке неформального окружения: семьи (мама, брат) и друзей, а также «стихийных» волонтеров с местного онлайн форума для мам.

Еще в двух случаях семьям помогает то, что им уже удалось чего-то добиться и запустить «восходящую спираль» изменений: удачный переезд, ощущение, что жизнь выходит на «устойчивые рельсы».

**Опрошенные семьи обращались к альтернативным источникам помощи в период сопровождения примерно в половине случаев, но только две из них смогли опереться на неформальное поддерживающее окружение.**

## ИЗМЕНЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ СЕМЕЙ ЗА ВРЕМЯ РАБОТЫ ПО ПЛАНУ

- Я научилась справляться со всеми задачами сама или всегда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) – **2 ответа**

- Я научилась справляться с некоторыми задачами сама или иногда могу попросить о помощи своих родных (друзей, соседей) – **9 ответов**

- Пока что ничего не изменилось – **0 ответов**

- Стало еще сложнее справляться или стало меньше людей, готовых меня поддержать – **1 ответ**

Комментируя свой выбор, женщины говорили о том, что им сложно обращаться за помощью к кому бы то ни было, и сотрудничая с фондом, они научились просить то, что нужно детям. Наряду со сложностью «попросить» существует и сложность в получении помощи от социального окружения: это либо дискомфортно («неудобно»), либо нестабильно, либо, по прогнозам женщин, бесполезно.

Еще один фактор, который мешает «полной самостоятельности» – объективная и/или субъективная сложность решаемых задач, например, необходимость возвращать долг на большую сумму или посещать государственные организации в разгар пандемии.

Женщина, которая отметила ухудшение ситуации, как раз пострадала из-за ограничений, связанных с пандемией: она продает товары в электричках и надолго оставалась без работы.

## ГОТОВНОСТЬ ПЛАНИРОВАТЬ НОВЫЕ ЗАДАЧИ И ПРОДОЛЖАТЬ МЕНЯТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ

- Да, я уже начала это делать – **6 ответов**

- Да, но сначала надо доделать то, что уже есть в плане – **5 ответов**

- Прямо сейчас – не готова, подумаю об этом позже – **2 ответа**

- «Совсем не готовых» среди респондентов **не оказалось.**

В целом семьи смотрят в будущее с готовностью что-то менять и дальше. «Подумать об этом позже» захотели только 2 женщины, у которых были очень важные дела в текущем моменте: одна находилась в роддоме с новорожденным, а вторая искала новое жилье.

Новые задачи и те дела, которые выполняются прямо сейчас, выглядят достаточно конкретно и, в большинстве своем, оптимистично: большинство готовит детей к поступлению в детский сад и в школу, ищут или меняют работу.

## ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАДАТЬ КУРАТОРУ ВОПРОСЫ ИЛИ НЕ СОГЛАСИТЬСЯ С НИМ

- Да, всегда так делаю – **6 ответов**
- Скорее, да, но зависит от ситуации – **2 ответа**
- Скорее, нет, но зависит от ситуации – **0 ответов**
- Нет, мне неудобно так делать – **1 ответ**

Этот вопрос вызывал некоторые затруднения, потому что многие респонденты не могли вспомнить реальных ситуаций, которые подходили бы под описание. Четыре женщины уверены, что у них в опыте не было ситуаций, когда хотелось возражать, и поставили баллы гипотетически. Одна женщина рассказала про ситуацию, когда последовала рекомендации куратора, которая изначально казалась неподходящей, и это оказалось оптимальным вариантом.

Три женщины объясняют отсутствие разницы во мнениях тем, что кураторы / специалисты фонда прислушиваются к ним и подробно уточняют ситуацию, прежде чем что-то предлагать, и ориентируются на ответную реакцию. Еще одна женщина считает свою коммуникацию с куратором дружеской и равной, поэтому проблем, связанных с «оспариванием авторитетов», не видит.

Те, кто вспомнил о ситуациях несогласия с куратором, рассказали об эпизодах, когда: Они лучше знали, как быстрее решить проблему с документами, потому что уже «проходили» ее раньше  
Были несогласны с горизонтом планирования (минимум – год) и со сроками отдельных задач (в реальности получается не так быстро, как «на бумаге»)  
Нежелание фотографировать детей с присланной помощью для фотоотчета спонсору



*У одной женщины вопрос о будущем вызвал опасения – не снимут ли ее с сопровождения, а другая проинтерпретировала вопрос о возможности не согласиться с куратором как что-то небезопасное для куратора.*

*Наши респондентки «просчитывают» смысл вопросов не хуже, чем мы, когда составляем их. Но из-за своего жизненного опыта они могут замечать в них угрозы, которые мы туда, конечно, не закладывали.*

## ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОБЩЕНИЯ С КУРАТОРОМ

Ответы на вопрос «Хотели бы вы чаще или реже обсуждать ваши планы с куратором?» распределились так:

- Наверное, можно делать это и реже – **1 ответ**
- Так, как сейчас – удобно – **10 ответов**
- Наверное, можно делать это и чаще – **2 ответа**

R- респондентов, которым «очень хочется» делать это реже или чаще, не было.

В целом, существующая частота контактов устраивает большинство женщин. Некоторые расценивают взаимодействие с куратором по поводу планов как фоновую поддержку, о которой важно знать, даже если она не нужна прямо сейчас, при этом инициатива может исходить как от женщины, так и от куратора.

Из двоих женщин, пожелавших общаться почаще, одна объясняла это просто приятными эмоциями, а вторая указала на важность «фонового» контакта как условия для делового общения: неудобно обращаться к тому, с кем давно не связывался.

Другой тип отношения к контактам с куратором можно назвать «самоограничивающим» – женщины опасаются быть слишком навязчивыми. Но только одна из них выразила желание общаться пореже, объяснив это усталостью от обсуждения проблем. Хотя вопрос был посвящен планам, безусловно, планы логически связаны с решающими проблемами.

## СКОРОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КУРАТОРОМ

Ответы на вопрос «Хотели бы вы, чтобы куратор быстрее или медленнее отвечал на ваши просьбы и принимал решения?» распределились так:

- Наверное, можно делать это и медленнее – **1 ответ**
- Так, как сейчас – удобно – **11 ответ**
- Наверное, можно делать это и быстрее – **1 ответ**
- Респондентов, которым «очень хочется» делать это медленнее или быстрее, не было.

В целом, существующая оперативность контактов устраивает большинство женщин. Интересно, что в большинстве комментариев звучали конкретные маркеры времени – дни / недели / момент до какого-то события, например, «решали вопрос с приемом врача по телефону прямо около кабинета», «недельных молчаний не было» или «10 дней на доставку – это, я считаю, быстро».

У некоторых семей с куратором или психологом произошла взаимная «синхронизация», установился удобный для обеих сторон ритм и общее понятие о допустимых задержках.



Когда-то что происходит недостаточно быстро, это связано с поиском помощи от «спонсоров» (доноров), и женщины понимают, что скорость зависит от этих людей, а не от сотрудников фонда, поэтому претензий нет – в такой модели «быстро» не всегда возможно. При этом одна из них, ссылаясь на спонсоров, выбрала вариант «Так, как сейчас – удобно», а другая – «Наверное, можно делать это и быстрее». Женщина, выбравшая вариант «Наверное, можно делать это и медленнее», пояснила: с одной стороны, надо учитывать загруженность куратора, а с другой стороны, так не будут торопить ее саму.

**Существующая частота контактов и скорость принятия решений в ответах женщин выглядят оптимальными. Но, возможно, это самый привычный ритм, который не с чем сравнить. Поэтому если у сотрудников есть сомнения в собственной оперативности, стоит выработать стандартные сроки реагирования на звонки и просьбы благополучателей и собирать обратную связь уже об изменениях.**



ПРОГРАММА  
«ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»:  
ПРОЕКТ «ПРОФИЛАКТИКА ОТКАЗОВ  
ОТ НОВОРОЖДЕННЫХ»

## О ПРОЕКТЕ

Мы сотрудничаем с родильными домами г. Москвы и Московской области. После получения сигнала в течение нескольких часов в роддом выезжает психолог, прошедший специальное обучение. Он беседует с женщиной, выясняет причины отказа, предлагает вместе рассмотреть разные варианты решения проблемы и принять взвешенное решение, рассказывает о возможной помощи от фонда и других профильных организаций.

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Сотрудники партнерских роддомов (контактные лица для взаимодействия в рамках проекта)

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения сотрудников партнерских роддомов о том:

- Насколько оптимально выстроено взаимодействие с фондом и какие улучшения они предлагают
- Насколько устойчивыми кажутся им результаты профилактики отказов от новорожденных
- Какие группы риска среди рожениц / потребности в социальных и иных услугах для рожениц они видят

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

|   | Договоренность об интервью и его проведение  | Обработка и анализ данных  |
|---|--|--|
| Ответственный                                 | Методист   | Координатор проекта, методист  |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Интервью по гайду (по телефону, без дополнительных средств связи, чтобы не отвлекать от работы)  | Аудиозапись с текстовой расшифровкой в сводной таблице, на основании которой делаются обобщенные выводы по итогам интервью |
| Сроки   | 1 раз в 2-3 года   | Сразу после проведения   |
| Использование обратной связи                  | Координатор может вносить оперативные изменения в работу проекта «Профилактика отказов от новорожденных» в сфере взаимодействия с роддомами; предоставлять информацию<br>Обобщенные результаты за год обсуждаются со всеми сотрудниками на рабочей встрече |  |

# ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

## Общие данные

- 1.1. Название учреждения
- 1.2. Место расположения (Москва / МО)
- 1.3. Длительность сотрудничества с учреждением
- 1.4. Оценка активности обращений: стабильно высокая / снизилась со временем / повысилась во времени / стабильно низкая

## Оценка контекста

- 2.1. Какова специфика женщин, которые поступают к вам в учреждение?
  - 2.1.1. Откуда поступают (территориальная принадлежность)
  - 2.1.2. Медицинские факторы (типичные проблемы)
  - 2.1.3. Социальные факторы
- 2.2. Какие еще организации работают с вашим учреждением по профилактике отказов? В случаях других социальных проблем у рожениц?
- 2.3. (\*Вопрос для тех, у кого активность обращений снизилась или повысилась со временем) Что изменилось за последние [период времени с учетом статистики]?

## Опыт сотрудничества с фондом

- 3.1. Насколько вы удовлетворены взаимодействием с сотрудниками фонда? Оценка по 5-балльной шкале
  - 3.1.1. Что можно изменить или добавить в процесс взаимодействия на выезде?
- 3.2. Насколько надежным вам кажется результат, когда отказ удается предотвратить?  
*Оценка по 5-балльной шкале*
  - 3.2.1. Что можно изменить или добавить в процесс передачи информации о судьбе женщины и ребенка после выписки?
- 3.3. Какие еще виды помощи (от нашего фонда или кого-либо еще), с вашей точки зрения, нужны:
  - 3.3.1. Женщинам в трудной жизненной ситуации?
  - 3.3.2. Женщинам, у которых родился или должен родиться ребенок с ОВЗ?
- 3.4. Есть ли случаи, когда вы задумываетесь, не связаться ли с представителями фонда, но в итоге предпочитаете справиться своими силами? Что это за случаи?

# ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

## Выборка

| Учреждение родовспоможения  | Активность        | Год начала сотрудничества |
|---|-------------------|---------------------------|
| <b>Москва</b>   |                   |                           |
| ГБУЗ «Городская клиническая больница им. А. К. Ерамишанцева» Департамента здравоохранения города Москвы | Стабильно высокая | 2016                      |
| ГБУЗ «Городская клиническая больница им. С. С. Юдина» Департамента здравоохранения города Москвы        | Стабильно высокая | 2018                      |
| ГБУЗ «Городская клиническая больница имени Е.О. Мухина» № 70  | Стабильно высокая | 2016                      |
| ГБУЗ Городская клиническая больница № 1 им. Пирогова Филиал Родильный дом № 25                          | Стабильно высокая | 2016                      |
| Родильный дом №4, филиал №1 ГКБ №64 им.В.В. Виноградова»  | Стабильно высокая | 2018                      |
| <b>Московская область</b>   |                   |                           |
| ГБУЗ Московской области «Пушкинская районная больница им. проф. Розанова»                               | Стабильно высокая | 2017                      |
| ГБУЗ Московской области «Серпуховской родильный дом»  | Стабильно низкая  | 2019                      |
| ГБУЗ Московской области «Чеховская районная больница №1»  | Стабильно низкая  | 2019                      |

## СПЕЦИФИКА ЖЕНЩИН, КОТОРЫЕ ПОСТУПАЮТ В УЧРЕЖДЕНИЯ РОДОВСПОМОЖЕНИЯ

1/3 респондентов вообще не смогли выделить какие-либо специфические характеристики или особые группы среди беременных и рожениц, которым они оказывают помощь.

Никто не назвал каких-либо типичных медицинских проблем и только в ГКБ им. Юдина отмечают территориальную специфику: иногда поступают женщины из соседнего СИЗО (обвиняемые в преступлениях, имеющие наркозависимость).

Это говорит о том, что в Москве, несмотря на озвучиваемые некоторыми экспертами-урбанистами опасения, не возникает ничего похожего на гетто и даже условно неблагополучные районы не выделяются в плане проблем рожениц.

Обсуждая типичные социальные факторы, двое сотрудников роддомов отметили, что даже типичные факторы неблагополучия не обязательно увеличивают вероятность отказов: в одном роддоме бывают много одиноких женщин без поддержки, «но они "вцепляются" в ребенка», в другом – много мигранток (Украина, Молдова, Средняя Азия), но «отказниц» среди них в последнее время мало.

Иногда у жительниц Москвы бывает больше рисков, чем у мигранток, и именно для москвичек необычное поведение (скрытность, отказ от наблюдения в женской консультации) служит маркером неблагополучия. Также выделяются уязвимые группы многодетных и находящихся в состоянии развода.

## ДРУГИЕ ПАРТНЕРСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Сотрудники «активных» роддомов разделились на две группы: на активно сотрудничающих с разными организациями и на ограничивающихся взаимодействием с органами опеки и попечительства (ООиП) – к последним примкнули и «неактивные» роддома (всего 5 ответов).

«Активно сотрудничающие» (3 ответа) сами ищут партнеров и даже критически оценивают тех, кого им предлагают. Такая активность взаимна: многие названные партнеры – это НКО, которые сами проявляют инициативу в отношениях с медицинскими учреждениями: БФ «Даунсайд Ап», БФ «Свет в руках» (перинатальные потери), родительские организации, помогающие детям с различными редкими синдромами. Из государственных организаций самый активный партнер – «Маленькая мама».

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С СОТРУДНИКАМИ ФОНДА

Все сотрудники «активных» роддомов (6) поставили 5 баллов по 5-балльной шкале, при этом трое отметили оперативность работы. Один сотрудник отметил, что, несмотря на грамотную работу психолога, его слабое место – отсутствие знания иностранных языков (таджикского, узбекского).

## УСТОЙЧИВОСТЬ РЕЗУЛЬТАТА, КОГДА ОТКАЗ УДАЕТСЯ ПРЕДОТВРАТИТЬ

Оценки по 5-балльной шкале были разнообразными:

- **5 баллов – 1 ответ:** *«Психологи очень опытные, имеют возможность помещать женщин в кризисный центр, оттуда отписываются, присылают фото, когда женщина уходит домой»*
- **4 балла – 3 ответа**, например, *«Душа всегда не совсем спокойна. Важно знать, что женщина не в непонятной ситуации, что с ребенком и с ней все нормально, и оказывается помощь».*
- **3 балла – 1 ответ.**

Двое респондентов затруднились поставить конкретный балл – один описал опыт и предложил «прикинуть по баллам» интервьюеру (в практике были два случая, когда возникали сомнения в благополучном исходе), другой счел, что «неправомерно так оценивать», поскольку положительный результат не всегда зависит от специалистов и может обернуться непредсказуемо («женщина ушла из кризисного центра и оставила ребенка, хотя все сработало хорошо, и она в момент выписки была довольна»).

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ О СУДЬБЕ ЖЕНЩИНЫ И РЕБЕНКА ПОСЛЕ ВЫПИСКИ

Все озвученные пожелания касаются информирования о дальнейшей судьбе женщин:

- Чтобы нам сообщали через 6 месяцев, как поживает эта семья
- Нужен алгоритм, чтобы автоматом поступала информация о том, как сложилась ситуация
- Если возможно, хочется получать информацию о женщинах (письмом на электронную почту)
- Не вполне понятно, почему сотрудники одних роддомов говорят о нехватке такой информации, а другие получают истории и фотографии, поскольку коммуникация со всеми строится по единым принципам.

Сообщение о результатах работы можно усилить, ориентируясь на «формулу», которая складывается из пожеланий: получать на электронную почту информацию о жизни каждой сохраненной семьи в долгосрочной перспективе.

## КАКИЕ ЕЩЕ ВИДЫ ПОМОЩИ (ОТ НАШЕГО ФОНДА ИЛИ КОГО-ЛИБО ЕЩЕ) НУЖНЫ ЖЕНЩИНАМ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

По своему видению необходимой помощи для женщин сотрудники роддомов разделились на две группы с сильно контрастирующими мнениями. Трое отмечают потребность в «системной помощи» – напрямую или предлагая свой вариант такой «системы» (и даже своими руками стараются «вписать» в существующую систему тех, кто из-за отсутствия гражданства РФ из нее «выпадает»): «Иногда делаем что-то для женщин своими силами: для гражданки Киргизии добились "коробки Собянина", помогли с нотариальным заверением перевода». Обозначают и границы такой системы: сотрудники роддомов считают, что она должна начинать работать уже на этапе репродуктивного выбора (планирования / сохранения беременности) и в трудной жизненной ситуации продолжаться несколько лет после рождения ребенка.

Остальные пятеро, включая сотрудников «неактивных» роддомов, либо затруднились ответить, либо сказали, что никакой дополнительной помощи не нужно, потому что все необходимое уже есть – у них в учреждении (психолог) или в сфере социальных услуг («Уже есть столько много решений для разных проблем»).

## КАКИЕ ЕЩЕ ВИДЫ ПОМОЩИ (ОТ НАШЕГО ФОНДА ИЛИ КОГО-ЛИБО ЕЩЕ) НУЖНЫ ЖЕНЩИНАМ, У КОТОРЫХ РОДИЛСЯ ИЛИ ДОЛЖЕН РОДИТЬСЯ РЕБЕНОК С ОВЗ

Предположений о помощи, которая нужна семьям детей с ОВЗ тоже было только три, но многие респонденты поясняют это тем, что детей с нарушениями развития быстро переводят в педиатрические стационары. Запросы включали в себя профилактику отказов от детей с синдромом Дауна; консультации после перинатальной смерти ребенка и финансовую помощь («реабилитация – это дорого!»).

**Интересно, что идеи о дополнительной помощи активнее всего предлагали сотрудники роддомов, которые уже активно сотрудничают с другими НКО по разным вопросам. Похоже, что чем больше роддома включены в фактическое взаимодействие с поставщиками разных социальных услуг, тем более широкую картину потребностей они видят.**

В двух случаях интервью послужило стимулом для запроса со стороны сотрудника роддома на информацию о потенциальных партнерах. Мы передали контакты организации, поддерживающей женщин после антенатальных / перинатальных потерь (БФ «Свет в руках»), и организаций, осуществляющих преабортное консультирование («Дом для мам», БФ «Семья и детство»).





*Проводя опросы о потребностях в информации или в услугах полезно сразу иметь под рукой соответствующие памятки или контакты, чтобы совместить интервью с информированием.*

В этом вопросе речь шла об услугах для женщин вообще, без привязки к тому, чем может помочь именно наш фонд. Работа с представлениями медиков о социальной помощи не входит в зону ответственности проекта. Однако мы видим, что в разных роддомах специалисты приходят к очень разным выводам о помощи, которая нужна женщинам, и это явно связано с их опытом и с доступными им способами влиять на ситуацию.

## СЛУЧАИ, КОГДА СОТРУДНИКИ РОДИЛЬНЫХ ДОМОВ ЗАДУМЫВАЛИСЬ, НЕ СВЯЗАТЬСЯ ЛИ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ФОНДА, НО В ИТОГЕ ПРЕДПОЧЛИ ОБОЙТИСЬ СВОИМИ СИЛАМИ

Только в двух роддомах из шести активно работающих с отказами сотрудники говорили о том, что иногда психолога вызывать не надо, и только один респондент развернуто обосновал, в каких ситуациях и почему это кажется бессмысленным: если видно, что женщина имеет алкогольную или наркотическую зависимость, или не понимает русский язык, что делает консультацию невозможной.

Те, кто всегда приглашают психолога из фонда, не ограничиваются просто приглашением – у них есть собственные стратегии, чтобы расположить женщину к получению помощи или «перестраховаться», если кажется, что консультации психолога недостаточно, например:

«Если высказывают сомнения, говорят о сложной ситуации, то я предлагаю им с такими мыслями самим обратиться в фонд. Иногда "телефон в кармане" (знание о доступной помощи) помогает, и я проговариваю это чаще, чем вас вызываю»

«Всегда вызываем психолога, даже сама стараюсь с женщиной на эту тему не говорить»

## «НЕАКТИВНЫЕ» РОДИЛЬНЫЕ ДОМА

Сотрудники роддомов, которые подписали договора с проектом в 2019 г. и не передавали сигналов, создавали впечатление немотивированных. По их словам, отказов у них нет совсем (так сказали даже в учреждении, от которого в 2019 г. все-таки поступало 2 сигнала), а все вопросы с неблагополучными семьями курируют органы опеки и попечительства.



ПРОГРАММА  
«ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»:  
ПРОЕКТ «ТЕПЛЫЙ ДОМ»

## О ПРОЕКТЕ

Задача проекта «Теплый дом» — стать поддержкой для мамы в самый острый и тревожный период ее жизни, когда она осталась одна с младенцем на руках. В центре работают психолог, юрист и администраторы, которые помогают маме научиться заботиться о своем ребенке, а также разобраться с теми проблемами, которые привели ее к трудной ситуации.

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Все женщины, выходящие из «Теплого дома» (кроме тех, кто не говорит по-русски)

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения женщин о том:

- Какие социальные результаты и какие наиболее значимые механизмы их достижения отмечают сами женщины
- В какой мере женщины чувствуют, что их мнение учитывается
- Какие изменения они предлагают внести в работу проекта на основе своего личного опыта

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ НА ВЫХОДЕ ИЗ «ТЕПЛОГО ДОМА»

## ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

|   | Договоренность об интервью и его проведение  | Обработка и анализ данных  |
|---|--|--|
| Ответственный                                 | Координатор проекта  | Координатор проекта, методист  |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Интервью по гайду (очно, по телефону или видеосвязи)   | Аудиозапись с текстовой расшифровкой в сводной таблице, на основании которой делаются обобщенные выводы по итогам интервью   |
| Сроки   | В период между 1 неделей до выхода из «Теплого дома» и 2 неделями после выхода (желательно проводить интервью, когда женщина уже проживает на нейтральной территории, но это не всегда возможно из-за переезда за рубеж) | Расшифровка интервью и сводный анализ выполняются 1 раз в год. Поскольку координатор проекта проводит интервью, оперативные изменения в работу могут вноситься сразу по его итогам |

Использование  
обратной связи

Координатор может вносить оперативные изменения в работу «Теплого дома»  
Обобщенные результаты за год обсуждаются со всеми сотрудниками на рабочей встрече

## ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

### **1. Изменилось ли что-то у вас за то время, пока вы жили в “Теплом доме”?**

ЕСЛИ “Нет”, что бы вы хотели изменить?

ЕСЛИ “Да”, пожалуйста, расскажите про это подробнее:

ЕСЛИ сложно конкретизировать, что именно изменилось:

1.1.1. Что новое вы узнали? Чему научились?

1.1.2. Как изменилось самочувствие?

1.1.3. Как изменилось настроение?

1.2. Как вы думаете, что изменилось у вашего ребенка?

1.3. Какое из этих изменений было самым важным?

### **2. Пока вы жили в «Теплом доме», вы вместе с координатором составляли план действий. Какие действия больше всего помогли вам подготовиться к выходу?**

**ЕСЛИ женщина отвечает обобщенно (“Всё помогло”):**

2.1. Пожалуйста, расскажите, что именно вы делали вместе с сотрудниками “Теплого дома”?

2.2. Что из этого было самым полезным?

### **3. Бывало ли у вас чувство, что сотрудники в “Теплом доме” прислушиваются к вашему мнению?**

3.1. Пожалуйста, вспомните пример такой ситуации, когда к вам прислушались // когда к вам НЕ прислушались

### **4. Если бы вы стали координатором «Теплого дома», то какую одну вещь (например, правила, занятия со специалистами, виды помощи, сложившиеся традиции и др.) вы бы:**

- отменили или стали делать по-другому?

- добавили, потому что этого не хватает?

- оставили как есть, потому что это уже делается хорошо?



Вопрос про учет мнения женщин актуализировался во время нашего участия в проекте «Вовлекай!» АНО «Эволюция и филантропия», посвященном опыту вовлечения благополучателей в процесс принятия решений.

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В интервью приняли участие 6 женщин.

В качестве основных изменений женщины выделяют разные аспекты психологического благополучия: свое личностное развитие / развитие детей; нормализацию эмоционального состояния; переживание поддержки; налаживание отношений с родственниками, а также решение юридических вопросов.

Большинство из них не испытывало трудностей в том, чтобы сформулировать главные результаты с точки зрения ребенка (которые отличаются от результатов, важных для самой женщины), например: «Ребенок начал ходить и говорить очень рано. Я стала сама по себе, в смысле, самостоятельной». Только в одном ответе позиции детей и самой женщины были недифференцированными («Что сказали бы дети? Не знаю, наверное, спасибо бы сказали за то же самое»).

Женщины отмечают пользу от разных видов помощи: психологической, правовой, материальной, а также мастер-классов. Одна из них отмечает важность поэтапного плана действий. Это отражает индивидуальный подход в работе со случаем.

В целом женщины чувствуют себя услышанными. Для них это выражается в том, что сотрудники «Теплого дома» внимательно относятся к их вопросам, а также помнят о пожеланиях женщин в ситуациях, где требуется отсроченное коллегиальное решение. Одна респондентка считает, что к ней прислушивались не всегда, а еще одна отметила проблему с другой стороны – когда женщины не прислушиваются к рекомендациям администраторов.

Интервью показывают, что женщинам сложно было пережить жесткий локдаун в апреле-мае 2020 г., когда сократились и возможности для выхода тех, кто был к нему готов, и количество встреч и занятий со специалистами, и в вынужденном режиме «закрытого» учреждения актуализировались конфликты.

Может создаваться ложное впечатление, что жизнь в «Теплом доме» с младенцем делает женщин нечувствительными к эффектам изоляции (они и без локдауна не выезжают во «внешний мир» без необходимости), но для некоторых жительниц «Теплого дома» ситуация выглядела противоположным образом – они лишились редких, и от этого особо ценных, социальных контактов.

То, какие услуги женщины выделяют как особо полезные – психологическую и юридическую помощь, специализированное питание для недоношенных детей – перекликается с результатами интервью выпускниц «Теплого дома» прошлых лет.

# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ «ВЫПУСКНИЦ» «ТЕПЛОГО ДОМА» ПРОШЛЫХ ЛЕТ

## **Цели сбора обратной связи**

Изучение мнения женщин о том:

- Насколько стабильны социальные результаты «Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)» и «Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются»
- Что было наиболее полезно для выхода из трудной жизненной ситуации в период проживания «Теплом доме»
- Каковы представления женщин о будущем (о долгосрочных результатах)

## ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

### **Самостоятельное проживание**

1) Где и с кем вы сейчас живете? Вопрос не о конкретном месте, а о том, живете ли вы, например, на съемной квартире или с родственниками...

2) Работаете ли вы? ЕСЛИ да, то кем?

### **Социальная поддержка (неформальная / доступ к образовательным институтам)**

3) Кто помогает с ребенком?

4) Ходит ли ребенок в сад / школу?

5) Обращались ли вы в какие-то другие организации за помощью?  
ЕСЛИ да, то в какие?

### **Благополучие ребенка**

6) Как здоровье ребенка?

7) Расскажите, пожалуйста, о ваших отношениях с ребенком

*УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ: Что радует? Чем нравится заниматься вместе?*

*Есть ли какие-то сложности?*

*ЕСЛИ говорит о сложностях: Что помогает справляться?*

## Обратная связь о «Теплом доме»

8) Что первое приходит вам в голову, когда вы вспоминаете про Теплый Дом?

9) Что из того, что делали сотрудники – координатор, психолог, юрист, администраторы – больше всего помогло вам пережить сложности и подготовиться к выходу?

10) Если бы ваша знакомая оказалась в такой же ситуации, как вы тогда, то вы посоветовали бы ей обратиться в Теплый Дом или справляться как-то еще?

## Качество жизни и прогнозы

11) Как вы оценили бы свою жизнь на сегодняшний день? Имеется в виду жизнь в целом: и отношения с ребенком, и ситуация с деньгами и жильем, и самочувствие и все остальное. Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – дела идут очень плохо, а 5 – все именно так, как вы хотите.

12) Как вы думаете, в ближайшем будущем ваша жизнь изменится к лучшему или к худшему или останется, как есть? Почему?

## ВЫБОРКА

Были проведены телефонные интервью с 16 выпускницами (вышедшими из «Теплого дома» в 2014 – 1 полугодии 2019).

| Год выпуска | Всего выпустилось (кол-во женщин) | Не вошли в выборку (кол-во женщин) | Основания для исключения из выборки  | Вошли в выборку (кол-во женщин) | Участвовали в интервью (кол-во женщин) |
|-------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| 2011        | 4                                 | 3                                  | 3 – дети в замещающих семьях   | 1                               | 0                                      |
| 2012        | 6                                 | 3                                  | 1 – короткий срок проживания (1 неделя)<br>2 – помещение детей под опеку государства                       | 3                               | 0                                      |
| 2013        | 9                                 | 2                                  | 1 – мама умерла (ребенок под родственной опекой)<br>1 – отобрание ребенка                                  | 7                               | 0                                      |
| 2014        | 10                                | 6                                  | 1 - семья повторно в ТД<br>3 – короткий срок проживания (2 недели и менее)<br>2 – дети в замещающих семьях | 4                               | 2                                      |

|              |           |   |  |   |                               |
|--------------|-----------|---|--|---|-------------------------------|
| 2015         | 15        | 6 | 1 – мама умерла (ребенок под родственной опекой)<br>3 – короткий срок проживания (10 дней и менее)<br>1 – отказ (выраженная УО у мамы)<br>1 - помещение ребенка под опеку государства            | 9   | 2                             |
| 2016         | 10        | 2 | 2 – короткий срок проживания (10 дней)   | 8   | 2                             |
| 2017         | 13        | 4 | 3 – короткий срок проживания<br>1 – женщина не говорит на русском  | 9   | 4                             |
| 2018         | 3         | 0 | --   | 3   | 1                             |
| 2019         | 16        | 7 | 1 – ребенок умер<br>1 – мама умерла (ребенок под родственной опекой)<br>1 – женщина не говорит на русском<br>1 – короткий срок проживания (1,5 дня)<br>3 – помещение детей под опеку государства | 9   | 5                             |
| <b>Итого</b> | <b>86</b> |   | <b>13 случаев, когда ребенок не сохранен в семье (15%)</b>   | <b>53</b><br>(61,6 % от всех проживавших) | <b>16</b><br>(30% от выборки) |

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

### **Результат «Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)»**

15 из 16 женщин проживают самостоятельно: аренда квартиры / комнаты – 7; собственное жилье – 3 (2 покупки на материнский капитал, 1 получение жилья как лицо из числа детей-сирот); работа с проживанием – 2 (1 случай, в котором работа является источником изоляции и стресса; 1 случай, в котором работа является мощным источником поддержки); проживание с родственниками – 2; проживание у друзей – 1.

В 1 случае женщина проживает в приюте «Ной», но они живут на территории приюта с мужем и 3 детьми, оба работают, а дети посещают сад «Ноя», т.е. социальная ситуация представляет собой жизнь в особой коммуне, но не зависимость от социальных услуг.



Сама по себе жизнь в арендованном жилье не очень стабильна: в период проведения интервью 4 семьи из 16 находились в процессе активного переезда. Еще в 2 случаях был опыт обращения за стационарной помощью в период между выходом из «Теплого дома» и проведением интервью (1 – проживание в социальном приюте после рождения второго ребенка; 1 – временное помещение детей в СРЦ на время госпитализации матери), но в данный момент они проживают самостоятельно.

11 из 16 женщин работают или находятся в официальном отпуске по уходу за ребенком, еще у 2 была стабильная работа, но непосредственно в момент интервью переезжали и поэтому уволились с прежнего места работы. Вместе с ним работающих женщин в выборке 13 (81,25 %).

Интенсивность поддержки от семейного или дружеского социального окружения мы попытались оценить через количество людей, помогающих с ребенком:

- Никто не помогает с ребенком – 4 (25%)
- 1 человек помогает с ребенком – 4 (25%)
- 2 человека помогают с ребенком – 5 (31,25%)
- 3 человека и больше помогают с ребенком – 2 (18,75%)

При этом часть помощников – это подруги, которые не всегда доступны, а приходят помогать время от времени. «3 человека и больше» помогают только 2 матерям, которые живут не совсем в традиционных условиях – в приюте «Ной» и в качестве сотрудника с проживанием в РЦ «Вдохновение».

Женщины хорошо отзывались и о совместном проживании с другими «выпускницами» «Теплого дома» на съемном жилье (у кого был такой опыт), но такие сотрудничества иногда оказываются источниками нестабильности – достаточно одной женщине вернуться к родственникам или найти мужчину, второй приходится искать меньшее помещение для аренды. Некоторые женщины прямо жаловались на переживание одиночества (они живут с детьми, но очевидно, что ребенок не может и не должен удовлетворять эмоциональные и социальные потребности взрослого).

Хотя женщины справляются сами и/или с поддержкой того окружения, что у них есть, некоторые из них явно испытывают дефицит поддержки. Этот риск можно корректировать на этапе помощи в «Теплом доме», более активно исследуя и привлекая к работе социальное окружение женщин.

### **Результат «Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются»**

Сейчас в семьях опрошенных растут **30 детей** (20 детей были в «Теплом доме», 8 – родились после выпуска, 2 - жили с бабушкой, сейчас вместе с мамой). Из 8 детей, родившихся уже после выпуска, 7 живут с мамами, 1 – с папой и его родителями (по взаимной договоренности; мама каждую неделю приезжает к нему, а ребенок, с которым она была в «Теплом доме», живет с ней). Интересно, что сами женщины интерпретируют решение родить еще детей как свидетельство сформированной или восстановленной ценности материнства и ребенка («восстановилось чувство "свое, родное"»).

## **У 5 детей родителей беспокоят проблемы со здоровьем:**

- в 2 случаях они незначительны (часто болеет ОРЗ / изменения аппетита)
- в 3 случаях: хронический бронхит / выявлена эпилепсия / комплексные нарушения развития (задержка в развитии (СДВГ, ОНР), неврологические проблемы, аллергии)

## **В нескольких случаях дети, у которых были тяжелые проблемы при рождении, но они успешно реабилитировались:**

- недоношенность и ее последствия (3);
- дефекты легочной ткани (1) – признаки нарушений на рентгене отсутствуют;
- сильная аллергия (1) – сейчас симптомы отсутствуют;
- эпилепсия (1) – устойчивая ремиссия под контролем препаратов.

**В 10 семьях** дети посещают школы или ДОУ, т.е. находятся в поле внимания педагогов (еще в 2 – ходили раньше, но недавно переехали на новое место жительства). Все дети школьного возраста учатся, информации об их школьной дезадаптации нет. Родители старших дошкольников и школьников в рассказах о детях обычно упоминают что-то связанное с подготовкой к школе (творчество, кружки) или с учебной, т.е. ориентируются на потребности ребенка в его ведущей деятельности.

Также посещение образовательных учреждений является косвенным признаком отсутствия в жизни детей жестокого обращения и пренебрежения нуждами (по крайней мере, ярко выраженного), поскольку педагоги обязаны сообщать органам опеки и попечительства о таких фактах.

## **Качество детско-родительских отношений оценивалось на основе содержания ответов на вопросы об отношениях с детьми и эмоциональных маркеров беседы.**

«Достаточно хорошие» отношения с ребенком по итогам интервью можно выделить в 12 семьях (75%). Они характеризуются тем, что родители:

- могут рассказать о конкретной совместной деятельности с ребенком, о его интересах или предпочтениях, при наличии нескольких детей – говорят об особенностях каждого, т.е. демонстрируют субъектное отношение к детям;
- проявляют позитивные эмоции в разговоре о ребенке, называют его/их по имени или ласковым прозвищем;
- не скрывают повседневные трудности, но демонстрируют способность с ними справляться или принимать как вариант нормы;
- при наличии нескольких детей в семье – рассказывают немного про каждого, подчеркивая их индивидуальные предпочтения и особенности поведения

## Другие типы отношения к ребенку (детям):

- Амбивалентное (3 случая, 18,75%)

В двух случаях амбивалентное отношение к ребенку связано с депрессивными переживаниями женщин в текущей сложной ситуации. Одна женщина говорит о том, что сожалеет о своем материнстве (но при этом есть взаимная привязанность с ребенком). Еще в одном случае дочь и мама проявляют друг к другу яркие эмоции, но мама очень много работает, иногда сутками оставляя ребенка у подруги или в круглосуточном частном детском саду.

- Игнорирующее (1 случай) – но в этой семье уход за детьми включен и отец (а сам факт заботы о 3 детях является большим достижением, т.к. в истории женщины было лишение родительских прав на детей, которые родились у нее раньше, задолго до попадания в «Теплый дом»).

В целом, у всех детей из выборки удовлетворяются базовые потребности в физической безопасности (включая заботу об их здоровье), в общении со взрослым и в познавательной стимуляции (в соответствии возрасту).

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ О «ТЕПЛОМ ДОМЕ»

В качестве самых полезных действий, которые помогли пережить сложности и подготовиться к выходу в самостоятельную жизнь, женщины называли:

- Помощь психолога (принятие и возможность открыться; полезные советы; помощь в преодолении шока от резких изменений в жизни, в принятии ситуации и выработке «принципов» отношения к жизни; снижение интенсивности страхов и преодоление выученной беспомощности («не опускать руки»)) – 8 ответов
- Помощь юриста (оформление пособий и утерянных документов; пошаговые объяснения; помощь в написании заявлений; обучение защите своих прав и поддержка в том, что женщина способна это делать) – 6
- Помощь администраторов (эмоциональная и практическая поддержка; обучение уходу за ребенком) – 5
- Создание безопасной среды в целом (крыша над головой; спокойствие и уверенность в завтрашнем дне; восстановление «чувства своего родного»; поддержка от всей команды) – 4
- Особая медицинская помощь для ребенка (специальное детское питание; помощь в экстренной госпитализации при смещении шунта) – 2
- Помощь в восстановлении отношений (с мужем; с мамой) – 2
- Пошаговый план (который помог предотвратить лишение родительских прав) – 1

Двое женщин отметили помощь кураторов случая, которые прикреплялись к семьям до 2015 г. (в данный момент эту функцию выполняет координатор всего проекта «Теплый дом»). У них возникли близкие отношения – наставнические и дружеские. Одна женщина затруднялась ответить (даже с опорными вопросами), не выделяя помощь в «Теплом доме» из общего потока событий.

На вопрос стали бы они рекомендовать «Теплый дом» своей знакомой, оказавшейся в такой же ситуации, 14 из 16 женщин ответили положительно («Да, конечно, в первую очередь», «Да, однозначно»), и еще двое – именно те, у кого были ярко выраженные конфликты с другими женщинами – стали бы рекомендовать, но с оговорками («это лучше, чем ничего, чем не знать, что делать»).

Идеи респонденток не ограничивались рекомендациями. Две женщины сказали, что сами позвонили бы и договорились о переезде подруги в «Теплый дом», и одна женщина предложила целый план действий, в котором «Теплый дом» – одно из звеньев. У двух женщин уже был опыт, когда они помогали другим и, среди прочего, рекомендовали «Теплый дом».

Изначально мы планировали использовать «Индекс потребительской лояльности», но в первом же интервью, прежде чем интервьюер предложил оценить готовность порекомендовать «Теплый дом» по 10-балльной шкале, женщина стала рассказывать о том, как организовала бы помощь подруге. Поэтому мы оставили простой закрытый вопрос («Порекомендовали бы вы...?»), и часть женщин охотно поясняли и комментировали свой ответ.

### **Ключевые воспоминания о «Теплом доме» можно организовать в следующие паттерны:**

- Воспоминания о событиях (собрание; праздники – 3 раза; съемки для ТВЦ; как вместе готовили плов; занятия с психологом; мастер-классы с волонтерами про раннее развитие) – 8 ответов
- Воспоминания о своем эмоциональном состоянии во время проживания (ощущение «я не на улице, у меня двуспальная кровать!»; было хорошо; важная веха в жизни и благодарность; размышления и принятые решения в период проживания) – 4 ответа
- Воспоминания об атмосфере или условиях в целом («теплая атмосфера»; «культурно и чисто») – 3 ответа
- Воспоминания об отношениях (о дружбе в коллективе, об эмпатичном и мотивирующем отношении со стороны волонтеров и сотрудников) – 2 ответа
- О том, как разворачивались конкретные жизненные ситуации – 2 ответа, из них один успешный (удалось забрать ребенка из организации для детей-сирот), один – проблемный (ребенок заразился ротавирусом).

Интересно, какую важную роль играют праздники. Они фигурируют в воспоминаниях три раза, и дважды создают ощущение чуда за счет удачных совпадений (дни рождения двух женщин в один день, приезд в «Теплый дом» в день рождения центра).

## КАЧЕСТВО ЖИЗНИ И ПРОГНОЗЫ НА БУДУЩЕЕ

Оценки удовлетворенности жизнью распределились следующим образом (на него ответили 15 женщин):

- 5 баллов («но не совсем») – 1 ответ
- 4 балла – 5
- 3,5 (в формулировке «3-4» или «3,5») – 4
- 3 балла – 1
- 2 балла – 4
- 1 балл не выбрал никто

Предположительно, этот шкалирующий вопрос оказался не очень эффективным для обобщения: ответы указывают на то, что субъективная шкала у разных женщин сильно отличается, например:

Разные пороговые значения: для кого-то 3 балла – это граница допустимого («Если бы были проблемы хуже, обратилась бы в ТД за помощью»), при этом 4 женщины оценивают свою ситуацию на 2 балла и справляются с ней.

Разная «длина шага» между соседними баллами: женщина, у которой «5, но не совсем», для твердой «5» планирует еще поработать с юристом; другая поставила 4 и планирует еще много изменений: «на 5 будет детский сад для младшего, моя работа и больше денег».

### **Давая прогноз на будущее (на вопрос ответили 15 женщин),**

- 11 ответили, что ситуация улучшится; озвучили конкретные планы, ожидания или мечты
- 3 ответили, что ситуация не изменится
- Только одна женщина считает, что изменения «будут не к лучшему»

Несмотря на большой разброс оценок удовлетворенностью жизнью в текущий момент, женщины почти единодушны в надежде на будущее и активно строят планы.



ПРОГРАММА  
«ПОМОЩЬ ДЕТЯМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ»:  
ПРОЕКТ «БЫТЬ РЯДОМ: НАСТАВНИЧЕСТВО»

## О ПРОЕКТЕ

Волонтеры проекта становятся наставниками и помогают в социальной адаптации детей-сирот старшего школьного возраста и подготовке к выпуску из учреждения, а также продолжают сопровождать тех, кого переводят в психоневрологические интернаты (ПНИ).

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Подростки, проживающие в Центрах содействия семейному воспитанию (ЦССВ), и молодые взрослые, проживающие в ПНИ, у которых есть постоянные волонтеры-наставники.

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения подростков и молодых людей о том:

- Каков их опыт взаимодействия с волонтерами и что он им дает
- Что можно улучшить в процессе подготовки волонтеров и их взаимодействия с подопечными



*В 2019 г. при поддержке Фонд Тимченко мы проводили исследование с участием подопечных проекта «Быть рядом»: Проблемы перехода из учреждения для детей-сирот в учреждение для взрослых (ПНИ) глазами самих подростков и молодых взрослых*

# ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

| Договоренность об интервью и его проведение   |  | Обработка и анализ данных   |
|---|--|---|
| Ответственный                                 | Психолог проекта в сотрудничестве с координатором проекта и волонтерами-наставниками   | Психолог проекта  |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Интервью по гайду (очно, при наличии барьеров – по телефону)   | Текстовая расшифровка интервью, на основе которой выполняется качественный анализ |
| Сроки   | 1 раз в 1 – 2 года   | По мере проведения интервью   |
| Использование обратной связи                  | Результаты обсуждаются с сотрудниками и волонтерами проекта на рабочей встрече; на основе результатов вносятся дополнения / изменения в процесс подготовки или супервизий для волонтеров |   |

## ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

1. Опыт общения с волонтерами (свой был / есть и как давно, как долго; наблюдал за волонтерами других ребят)
2. Что делали вместе с волонтером? Что из этого понравилось и почему, что – нет и почему?
3. Что еще хотел бы делать вместе с волонтером?
4. В чем еще ты бы хотел помощи волонтера?
5. Как вы договариваетесь с волонтером о встрече? Это удобно?
6. Что можно сделать лучше?
7. Все эти вопросы и про чужих волонтеров: что они делают вместе со своими подопечными? что ты об этом думаешь? Чем волонтеры помогают?
8. Чему нужно учить волонтеров? / Что надо уметь, чтобы так помогать, как тебе помогает твой волонтер?
9. Какими еще мыслями о волонтерах хотел бы поделиться?



## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Психологи проекта провели телефонные интервью с подопечными проекта «Быть рядом» (телефонный формат был выбран из-за карантинных ограничений в учреждениях).

В случае, если психолог и респондент не были знакомы ранее, согласие на интервью предварительно получал либо волонтер-наставник респондента, либо координатор волонтерской группы в учреждении.

**Всего в опросе приняли участие 24 респондента. Из них:**

- Воспитанники детского дома – 3 человека в возрасте от 15 до 17 лет.
- Выпускники детского дома, проживающие самостоятельно – 5 человек, возраст от 18 до 22.
- Молодые взрослые, проживающие в ПНИ – 10 человек, возраст от 22 до 59 лет.
- Молодые взрослые, проживающие на тренировочных квартирах в филиале детского дома – 6 человек, возраст от 21 до 23 лет.
- 2 респондента отказались от участия, мотивируя отказ тем, что стесняются говорить с незнакомым человеком.

Все респонденты относились к опросу с энтузиазмом, как к чему-то важному; некоторые высказывали опасение, что плохо формулируют, сожалели, что не могут найти ответ на некоторые вопросы. Один из респондентов после завершения интервью прислал дополнения к своим ответом в виде сообщения в мессенджере.

## ОПЫТ ОБЩЕНИЯ С ВОЛОНТЕРАМИ

Опыт общения с волонтером у респондентов: от 1 года до 6 лет, 1 респондент – 2 месяца. Общение происходит очно и дистанционно (звонки, переписка), в большинстве случаев почти еженедельно. Все респонденты самостоятельно могут в любой момент связаться с волонтерами, поскольку имеют свои телефоны.

16 респондентов имеют личного волонтера-наставника, 8 респондентов имеют длительный опыт общения с одним или несколькими волонтерами, которые регулярно приходят к небольшой группе взрослых, проживающих в ПНИ.

Охотно рассказывая про своих волонтеров, при вопросе о волонтерах, которые ходят к другим, респонденты в большинстве случаев говорили, что не видели их или мало о них знают, тема явно не вызывала интерес: *«Когда была в детском доме, мы с другими не обсуждали наших волонтеров. Да я и не помню особо, чем другие занимались».*

Негативного отношения к «своему» волонтеру не было выявлено ни у одного из респондентов; преобладали позитивные оценки, например, *«У меня классный волонтер».*

# СОВМЕСТНЫЕ ЗАНЯТИЯ С ВОЛОНТЕРАМИ И ПОЛУЧАЕМАЯ ПОМОЩЬ

Не все респонденты смогли разграничить совместные занятия с волонтером и полученную от него помощь (в интервью это два разных вопроса), деление в целом условное и при анализе результатов не учитывается.

Респонденты назвали такие варианты совместных занятий (в порядке уменьшения популярности):

- Общение – 12 респондентов.
- Поездки, экскурсии, прогулки за пределами территории учреждения, походы в театры, кино, музеи, бассейн – 12 респондентов. Здесь некоторые респонденты (4 человека) подчеркивали, что доступ к этим выходам за территорию, поездкам в отдаленные места у них есть только с волонтерами.
- Обучение социально-бытовым навыкам (ориентировка в городе, использование транспорта, правила дорожного движения, обращение с деньгами, совершение покупок в магазине, готовка) – 11 респондентов.
- Интересный досуг на территории учреждения (рисование, лепка, изготовление поделок из различных материалов, подготовка концертов и спектаклей и т.п.) – 10 респондентов (все из ПНИ).
- Занятия по школьной программе – 8 респондентов.
- Эмоциональная поддержка (помогает успокоиться, справиться со стрессом, поднять настроение) – 6 респондентов.
- Решение проблем (получение квартиры, поиск места учебы и поступление или оформление в него, передачи в больницу) – 5 респондентов.
- Возможность обратиться за помощью и советом в любой момент («как мамочка») – 5 респондентов.
- Сопровождение на занятия (в фотошколе, организованные фондом; музыка) – 3 респондента.
- Налаживание общения с братьями и сестрами – 2 респондента.

Также 18 респондентов отметили, что благодаря волонтерам получают новые нужные для жизни навыки и впечатления, которые не получили бы без волонтеров, но не только в контексте поездок и выходов за территорию ПНИ (*например, «Платить за газ, свет - чтобы волонтер привез в квартиру к себе и в живую чтобы показал, как это все оплачивать»*).

Ни один из респондентов не оценил какую-либо форму совместной активности с волонтером как то, что ему совсем не понравилось.

Не все виды совместной активности и помощи, о которых известно интервьюеру от волонтеров, упоминались респондентами. Например, некоторые респонденты не упоминали практическую помощь от волонтеров (решение разных бытовых проблем с квартирой и т.п., помощь с учебой), другие, наоборот, меньше рассказывали о совместном досуге, не связанном с практической пользой (поездки в интересные места). Трудно сказать, насколько это отражает разную степень ценности для респондента разных видов помощи, или же просто объясняется тем, что респондент о чем-то мог забыть. Нет тенденции, что респонденты чаще упоминают одни определенные виды помощи и реже – другие.

Особый акцент респонденты делали на тесном контакте со своим волонтером, на ценности эмоциональной поддержки, которую получают от него (5 респондентов; например, *«Когда занимаюсь [с волонтером], сразу поднимается настроение, иначе грустная»*), а также на возможность делиться с волонтером тем, что происходит в их жизни: смена места проживания, новый опыт (3 респондента, например *«послал фотографию, как я готовлю»*).

Материальная помощь от волонтеров не воспринимается респондентами как нечто предпочтительное и даже значимое. Среди того, что еще не делали вместе с волонтером, но хотели бы в будущем (или видов помощи, которые хотели бы получить в дальнейшем) не называли материальные или денежные подарки; среди уже получаемой помощи почти не назывались подарки, оплата телефона (которые имеют иногда место на практике), так один из респондентов, подробно перечисляя помощь от волонтеров, совместные занятия, вовсе не называет подаренный волонтерами ноутбук (о котором известно интервьюеру от волонтеров). Получаемые подарки были упомянуты всего двумя респондентами (*«Ездили на аттракционы, баловал меня, я ему говорил, чтобы не тратил деньги на меня, на семью чтобы оставил»*).

## ЧЕМУ НАДО УЧИТЬ ВОЛОНТЕРОВ

Теме отношений между волонтером и подопечным респонденты уделяли много внимания и тогда, когда обсуждали возможную программу обучения волонтеров. Участники говорили, что важно учить волонтеров быть гибкими, не давить, уметь общаться – у них есть осознанный запрос на партнерские отношения с волонтером, например: *«Волонтеру не нужно быть гиперинициативным, нужно уметь прислушиваться к мнению ребенка»*.

На этот запрос указывает также то, что среди немногочисленных негативных отзывов о волонтерах (не своих) двое респондентов отметили раздражающую их манеру общения, которую можно назвать непартнерской (высокомерие, неестественность).

Вопрос о том, чему обучать волонтеров, оказался трудным для респондентов, имеющих интеллектуальные ограничения: им было сложно разграничить то, что волонтеры делают с ними и то, чему учат самих волонтеров, поэтому они предлагали обучать волонтеров тому, чем волонтеры занимаются с ними (лепить, считать деньги...).

## ЧТО ВОЛОНТЕРЫ МОГЛИ БЫ СДЕЛАТЬ ЛУЧШЕ

Интересно, что, респонденты затруднялись прямо ответить на вопрос «Что волонтеры могли бы сделать лучше?» – ответы были вариациями «не знаю, мне все нравится» –однако они смогли сформулировать свои пожелания «от противного».

Два респондента в интервью пожаловались, что хотели бы чаще видеть своих волонтеров. Они связывали такое поведение волонтера с его большой нагрузкой на работе и в семье, высказывали понимание и уважение к его делам, хотя не скрывали своего расстройств.

Одна респондентка сказала: «*Не хочу ходить туда, где уже была, говорю тогда "давай пойдём в другое место"*», показав тем самым, что ей не все равно, чем заниматься с волонтером и что некоторые варианты совместного времяпрепровождения могут вызвать негативную реакцию.

Одна из респондентов явно негативно отзывалась о волонтере другой воспитанницы в связи с инцидентом, когда волонтер покупал девочке табак, респондент одобрительно отзывалась о том, что после огласки волонтер был отстранен. Можно предположить, что от волонтера не ждут соучастия на равных с подростками в явно осуждаемых взрослыми делах, волонтер воспринимается как носитель «правильного» поведения, не попустительствующий в хулиганстве.

Еще одна респондентка упомянула, что встречала у чужих волонтеров поведение, которое ей не понравилось, но не захотела говорить об этом подробнее.

## ЧЕМ ЕЩЕ ХОТЕЛИ БЫ ЗАНЯТЬСЯ С ВОЛОНТЕРАМИ

Отвечая на вопрос, что пока не делали с волонтером, но хотели бы, респонденты, как правило, называли варианты, близкие к тому, что уже делают с волонтером (новые поделки, поездки в новые места – 5 респондентов), иногда был запрос на большую близость (знакомство с семьей волонтера – 1 респондент), большую помощь в развитии самостоятельности (7 респондентов), поездки в другие города и страны (3 респондента) – т.е., выход на некоторый новый уровень в общении и совместных занятиях. 11 респондентов не смогли назвать что-то, что хотели бы делать вместе с волонтером в дополнение к тому, что делают уже.

**Подростки и молодые люди удовлетворены опытом общения с волонтерами: как качеством отношений, так и содержанием деятельности. Материальные подарки имеют незначительную ценность. Особой ценностью обладают помощь в развитии самостоятельности и решении проблем, новые впечатления, эмоциональная поддержка, возможность обратиться за советом, общение как таковое. Подопечные ценят равные, партнерские отношения с волонтерами и негативно относятся к другим стилям общения.**

Эти выводы важны для подготовки новых волонтеров и для их сопровождения. Например, нередко у волонтеров есть тревога, что для подопечных мало ценности в «просто» общении с ними или что отказ в материальной помощи будет воспринят подопечным крайне негативно и разрушит их отношения. Проведенные интервью дают дополнительные аргументы о важности партнерской позиции в отношениях с подопечными и регулярного и длительного общения.



ПРОГРАММА  
«СЕМЕЙНОЕ УСТРОЙСТВО»: ПРОЕКТ  
«ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР "ДЕТИ В СЕМЬЕ"»

## О ПРОЕКТЕ

Специалисты проекта оказывают юридическую, психологическую, информационную помощь как семьям, которые только готовятся к воспитанию ребенка-сироты, так и состоявшимся приемным родителям.

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Действующие и потенциальные замещающие родители (усыновители, опекуны, приемные семьи) и их приемные дети

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения приемных родителей о том:

- насколько проект помогает родителям в решении проблемных ситуаций, с которыми они обращаются (о результативности проекта), и/или способствует улучшению состояния ребенка
- насколько услуги проекта удобны и доступны (о качестве оказания услуг)
- каков «профиль» проблем и запросов благополучателей (какова особая «ниша» проекта в системе)
- как фонд помогает расширить круг поддержки



Описание кейса разработки анкеты обратной связи проекта «Информационный центр» в рамках проекта «Слушай с пользой» АНО «Эволюция и филантропия» (2019)

# ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

|   | Договоренность об интервью и его проведение  | Обработка и анализ данных   | Обработка и анализ данных   |
|---|--|---|---|
| Ответственный                                 | Координатор проекта (администратор инфоцентра); согласование с координатором программы   | Координатор проекта   | Координатор программы   |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Выборка респондентов из базы данных.<br>Критерии включения в выборку: длительность посещения не менее 2 месяцев ИЛИ не менее 3 раз   | Администратор создает группу в Whatsapp, куда отправляет текст с призывом к действию и ссылкой на анкету обратной связи в Google Forms. | Администратор с помощью функции GoogleForms по выводу сводных результатов анализирует данные и формирует аналитическую записку. При необходимости делает дополнительные выборки по интересующим критериям |
| Сроки   | Регулярно, 1 раз в 3 месяца  | Рекомендованный срок заполнения анкет – 7 календарных дней  | 10 календарных дней   |
| Использование обратной связи                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Изменения в организационные аспекты работы вносит координатор программы, обсуждая результаты с координатором и сотрудниками Инфоцентра.</li><li>• Сведения о социально-демографических характеристиках и запросах приемных семей используются для планирования информационных мероприятий (семинаров, вебинаров).</li><li>• Сведения о результатах у благополучателей и о том, как они видят вклад фонд в достижение результатов, используется во внешних коммуникациях и в грантовых заявках.</li></ul> |   |   |

## АНКЕТА

1. Как давно Вы посещаете специалистов Фонда?

2. Откуда Вы узнали о консультациях Фонда?

3. Как проходила Ваша запись на САМУЮ ПЕРВУЮ консультацию в нашем Фонде? Вы знали заранее ФИО специалиста и записались к нему или администратор Фонда подобрал Вам специалиста под Вашу ситуацию?

*Напишите, пожалуйста, в двух словах – почему на первую консультацию Вы записались именно к конкретному специалисту?*



4. Как долго Вы ждали первого приема у специалиста (по текущей ситуации)?  
*Напишите, пожалуйста, в двух словах – почему на первую консультацию Вы записались именно к конкретному специалисту?*
5. Насколько удобно Вам было записаться на первичную консультацию в Фонд? Оцените, пожалуйста, по шкале от 1 до 5.
6. Как можно было бы организовать запись лучше, удобнее?
7. Насколько удобно Вам было записываться на повторные консультации в Фонд? Оцените, пожалуйста, по шкале от 1 до 5.  
*Почему Вы так считаете? Что можно было бы сделать лучше, удобнее?*
8. По какому запросу Вы сейчас работаете со специалистами Фонда? (Любое число ответов.)
9. Отметьте, пожалуйста, Вы обращались или не обращались по текущей ситуации в другие Фонды, учреждения? Если да, продолжаете ли получать консультации в другом Фонде, учреждении?
10. *Отметьте, пожалуйста, вы работаете или не работаете с узкими специалистами не из Фонда по текущему запросу (например, нейропсихолог, психиатр, сенсорный терапевт, логопед-дефектолог, школьный психолог и т.п.)?*
11. Кто в вашей семье получает помощь специалистов Фонда (по текущей ситуации)?
12. На Ваш взгляд, после обращения в наш Фонд, ваша ситуация улучшилась, ухудшилась или осталась без изменений?
13. *Если говорить о взаимодействии Вашего ребенка/детей с социумом, после обращения в Фонд оно улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?*
14. *Если говорить об эмоциональном состоянии Вашего ребенка/детей, после обращения в Фонд оно улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?*
15. *Если говорить о климате в семье, после обращения в Фонд он улучшился, ухудшился или остался без изменений?*
16. *Если по Вашей ситуации необходима какая-либо помощь, которую Фонд, на Ваш взгляд, мог бы еще предоставить, напишите, какая именно?*
17. Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале значимость консультаций Фонда для разрешения вашей текущей ситуации  
Пожалуйста, помогите нам понять, почему Вы поставили такой балл?
18. Любые иные Ваши мнения, идеи и предложения?

# ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

## Социально-демографические характеристики

Среди респондентов преобладают те, кто уже давно получает поддержку в фонде:

- Менее 2 месяцев – 13 человек (11,1%)
- От 2 до 6 месяцев – 19 человек (16,2%)
- От 6 месяцев до 1 года – 18 человека (15,4%)
- Более 1 года – 67 человек (57,3%)

В семьях, которые обращаются за консультациями в Информационный центр, клиентами психолога являются:

- Только ребенок (дети) – 39 (33,6%)
- Вся семья (семейные консультации) – 39 (33,6%)
- Ребенок и родитель по отдельности – 19 (16,4%)
- Только родитель (родители) – 14 (12%)
- Консультации для ребенка + обратная связь для родителей (интересно, что респонденты сами предложили описание такого формата) – 2 (1,7%)
- Ребенок отдельно + семейные консультации – 2 (1,7%)
- Лично (взрослый из числа детей-сирот) – 1 (0,85%)

**Самые популярные форматы работы – это работа только с ребенком или совместные семейные консультации. Другие варианты тоже достаточно востребованы, создается впечатление, что их разнообразие позволяет каждой семье выбрать наиболее подходящий (и менять его по мере изменения потребностей).**

Запросы, с которыми респонденты или их дети работают со специалистами фонда, в порядке популярности распределились следующим образом:

- Эмоциональные трудности у ребенка (страх, злость, тревога, стеснительность и т.п.) – 79 ответов
- Работа с прошлым ребенка – 67
- Нарушение поведения ребенка – 66
- Детско-родительские отношения – 57
- Поддержка ресурса приемного родителя – 50
- Работа с травматическим опытом – 40
- Диагностика ребенка – 21
- Работа с детьми в сложной жизненной ситуации в семье (развод, смерть близкого человека, повторный брак и пр.) – 13
- Взаимодействие с кровными детьми – 7
- Психосоматические проблемы ребенка (включая тики, заикание) – 6
- Сексуализированное поведение – 6
- Взаимодействие кровной и приемной семьи – 6
- Логопедическая помощь – 1

Респонденты могли выбирать несколько вариантов ответа и/или предлагать свои. Всего 14,5% семей работают с одним запросом; наиболее часто встречающееся количество запросов на 1 случай: 3, 5 и 4 (суммарно 56,3%).

- 1 запрос – 17 случаев (14,5%)
- 2 запроса – 18 (15,4%)
- 3 запроса – 24 (20,5%)
- 4 запроса – 20 (17%)
- 5 запросов – 22 (18,8%)
- 6 запросов – 6 (5,1%)
- 7 запросов – 6 (5,1%)
- 8 запросов – 1 (0,85%)
- 9 запросов – 1 (0,85%)
- 10 запросов – 2 (1,7%)

**Психологи Инфоцентра имеют дело с комплексными проблемами. Интересно, что в самых «нагруженных» комбинациях (от 8 до 10 запросов на семью) обязательно присутствуют сексуализированное поведение или взаимодействие между кровной и приемной семьями – запросы, которые, взятые по отдельности, относятся к наиболее редким.**

Запросы на помощь, которую Фонд мог бы предоставить дополнительно, включают в себя:

- Консультации специалистов, не представленных в Инфоцентре: врачей (без уточнения), психиатра (2 ответа), нейропсихолога (3 ответа) – всего 6 запросов
- «Взрослый психолог» (не совсем понятно, что имеется в виду – ведь Инфоцентр работает и со взрослыми тоже) – 3
- Расширение кадровых ресурсов: психолог-мужчина для подростка; увеличение часов работы специалиста; увеличение количества специалистов для работы с несколькими детьми в семье – 3
- Темы, которые приемные родители, предположительно, еще не успели проработать на консультациях (например, самоповреждения у подростков) – 3
- Новые форматы групповой работы, в которых хотели бы участвовать: тренинги для приемных подростков, в том числе совместные детско-родительские, направленные на семейное сплочение; ресурсные группы для приемных родителей «равный равному»; группы пребывания летние или кратковременные лагеря.
- Услуги сопровождения и «передышки» – 1

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ

Источники информации о консультациях у респондентов были следующими:

- Посоветовали знакомые, родственники («сарафанное радио») – 40 (34,8%) человек
- Посоветовали в других фондах, общественных организациях – 20 (17,4%)
- Уже был опыт обращения в Фонд – 20 (17,4%)
- Самостоятельный поиск в интернет – 12 (10,4%)
- Социальные сети (ВК, Фейсбук, Одноклассники и пр.), СМИ – 10 (8,7%)
- Посоветовали в госучреждениях (органы опеки и попечительства и пр.) – 6 (5,2%)
- Я являюсь сотрудником / волонтером фонда – 4 (3,5%)
- Рекомендовали сотрудники фонда, узнал на ШПР – 3 (2,6%)

Записываясь на консультацию, 72 (61,5%) человека сразу просили о консультации у конкретного специалиста, о котором уже знали; 34 (29%) людям подходящего специалиста порекомендовал координатор Инфоцентра в процессе записи; еще 11 респондентов затруднились вспомнить, как происходил выбор специалиста на первом этапе взаимодействия.

**Основными источниками информации являются «сарафанное радио», направления от коллег и собственный опыт обращения в Фонд. Одним словом их можно назвать «источниками, основанными на успешной коммуникации» – советах тех, кому люди доверяют, или собственном, скорее всего, позитивном опыте. Далее идет интернет – поиск или соцсети. Также видно, что консультациями пользуются и сами сотрудники или волонтеры фонда, которые становятся приемными родителями.**

Приемные родители в выборке примерно поровну делятся на тех, кто обращается или раньше обращался за помощью в другие организации, и тех, кто этого не делал: обращались 59 (50,4%) респондентов (про из них 9 известно, что они продолжают работать с внешними организациями, а про 12 – что не продолжают); не обращались – 57 (48,7%) человек; 1 респондент затруднился ответить.

**Значительная доля направлений в Инфоцентр от других организаций – и НКО, и даже государственных (26 случаев суммарно) – а также обращения приемных семей за помощью и в фонд, и в другие московские организации говорят о высоком уровне связанности профессионального сообщества, сопровождающего или консультирующего приемные семьи. В таком взаимодействии нет конкуренции за благополучателей.**

Время ожидания первого приема у специалиста распределилось следующим образом:

- Меньше 1 недели – 19 человек
- От 1 до 2 недель – 36
- От 2 недель до 1 месяца – 28
- Более 1 месяца – 19
- Еще 15 респондентов затруднились ответить

Если считать оптимальным периодом ожидания период до 2 недель (ведь и сами семьи не всегда готовы придти в ближайшие дни после записи), то в него уложилась почти половина благополучателей (55 человек, 47%). Однако 19 человек (16,2%) ждали более 1 месяца.

**Ценность будущей помощи для людей столь высока, что они готовы ждать. На длительность ожидания влияет и тот факт, что многие хотят попасть к конкретному специалисту и не готовы записываться к другому ради экономии времени.**

Удобство записи на первичную и повторные консультации респонденты оценивали по 5-балльной шкале:

- 5 баллов: на первичную консультацию – 77 человек / на повторную – 70 человек
- 4 балла: 32 / 26
- 3 балла: 5 / 14
- 2 балла: 1 / 3
- 1 балл: 1 / 4

Комментарии респондентов, поставивших от 1 до 3 баллов, посвящены двум проблемам: потребности в электронной записи с наглядными слотами свободных консультаций (3 комментария) и затруднениям, которые связаны с небольшим количеством свободных часов у специалистов («их надо ловить»).

Удовлетворенность процессом записи на повторные консультации несколько ниже. Это может быть связано с более высокими требованиями родителей к удобным дням и часам: ведь когда консультации становятся регулярными, семьям приходится подстраивать под них свой распорядок. Здесь в качестве аргументов низких оценок звучит уже использовавшийся аргумент про онлайн-запись, но на первый план выходят вопросы регулярности: предложения автоматически продлять запись, пока работа не будет завершена; договариваться о следующей встрече непосредственно со специалистом. Также двое респондентов отметили необходимость большего количества специалистов в Инфоцентре.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Большинство приемных родителей отмечают изменения к лучшему в своей ситуации за последние 1-2 месяца:

- Изменения в лучшую сторону – 95 (81,2%)
- Без изменений – 5 (4,3%)
- Изменения в худшую сторону – 1 (0,85%)
- Затруднились ответить – 16 (13,7%)

Во второй версии анкеты вопрос об общем изменении ситуации был дополнен еще тремя вопросами об изменениях в наиболее часто обсуждаемых на консультациях сферах жизни: (1) о взаимодействии ребенка/детей с социумом, (2) об эмоциональном состоянии ребенка/детей, (3) о климате в семье.

На эти вопросы ответили 35 респондентов.

Во взаимодействии ребенка с социумом улучшения отметили 27 респондентов, отсутствие изменений – 7, затруднился ответить 1

В эмоциональном состоянии ребенка улучшения отметили 23 респондента, отсутствие изменений – 8, затруднились ответить 4

В семейном климате улучшения отметили 25 респондентов; отсутствие изменений – 4; ухудшения – 2; затруднились ответить – 4

Интересно, что ответы на общий вопрос об изменениях и на уточняющие вопросы о взаимодействии ребенка с социумом / эмоциональном состоянии ребенка / психологическом климате в семье не всегда согласуются друг с другом. Например, можно встретить такой вариант:

- Ситуация осталась без изменений
- Взаимодействие ребенка с социумом улучшилась
- Эмоциональное состояние ребенка осталось без изменений
- Психологический климат в семье ухудшился

Это может быть связано с тем, что ключевой запрос родителя не был связан с тремя предложенными сферами жизни семьи. Поэтому улучшение взаимодействия ребенка с социумом – это приятный «побочный эффект», который не влияет на волнующую родителей проблему, а ухудшение психологического климата в семье может объясняться внешними факторами, не связанными с работой с психологом.

Поскольку большинство семей приходят в «Инфоцентр» с множественными запросами, они не всегда могут выделить единое направление изменений – в чем-то может быть прогресс, а в чем-то – стагнация или даже временный регресс.

## РОЛЬ ФОНДА

Среди оценок значимости консультаций Фонда для разрешения текущей ситуации респондентов преобладают максимально высокие (по 5-балльной шкале):

- 5 баллов – 102 человека (87,2%)
- 4 балла – 13 человек (11,1%)
- 3 балла – 2 человека (1,7%)

В комментариях к максимальным оценкам отмечаются:

Достижение положительных изменений, в том числе, в сложных случаях – 8 ответов «Новый взгляд», приобретаемый родителем в процессе консультаций: взгляд со стороны, новые идеи и направления работы, реже – прямые рекомендации – 8

Появление или укрепление надежды на изменения (даже в очень сложном положении) или уверенности в своих действиях – 6

Необходимость такой помощи – либо без нее сложно справиться, либо это некая норма для благополучной жизни с приемным ребенком – 5

Профессионализм психолога – конкретные имена или просто «хорошие специалисты» – 4

Поставив 4 балла, приемные родители объясняют свой выбор нестабильностью достигнутых изменений или потребностью в дополнительной помощи; оценка в 3 балла также связана с тем, что мощности одного только фонда, по мнению респондента, не хватает для разрешения его проблем.

Просьба оценить по 10-балльной шкале вероятность, что респондент порекомендует кому-то из своих друзей или знакомых обратиться в фонд, если им будет нужна консультация по приемному родителству, использовалась до сентября 2020 г., а затем была убрана, чтобы добавить другие содержательные вопросы. Большинство респондентов (60 человек из 63 отвечавших на этот вопрос, 95,2%) оценили такую вероятность очень высоко – в диапазоне от 8 до 10 баллов:

- 10 баллов – 55 человек (87,3%)
- 9 баллов – 3 человека (4,8%)
- 8 баллов – 2 человека (3,2%)
- 7 баллов – 2 человека (3,2%)
- 4 балла – 1 человек (1,5%)

Респондент, поставивший 4 балла, не оставил комментарий. Поставившие 7 баллов объяснили свой выбор наличием альтернативных поставщиков услуг («Знаю ещё Арифметику добра и Измени одну жизнь. Без сравнений») и недостаточным опытом взаимодействия («Прошло очень мало времени, пока ребенок в семье»).



ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ПРОЕКТ  
«ВОЛОНТЕРСКИЙ ЦЕНТР»



## О ПРОЕКТЕ

Сотрудники проекта привлекают, отбирают, обучают и сопровождают волонтеров для всех проектов фонда, где они задействованы.

## ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

(1) Действующие волонтеры – те, кто участвует в деятельности фонда от 6 месяцев и более.

(2) Начинающие волонтеры – те, кто присоединился к деятельности фонда менее 6 месяцев назад.

(3) Волонтеры, прекратившие сотрудничество с фондом.

## ЦЕЛИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Изучение мнения волонтеров о том:

- Какая помощь, подготовка и поощрения им нужны
- Насколько удобно организованы коммуникации и другие рабочие процессы и как их можно усовершенствовать
- Какие факторы влияют на продолжение или прекращение сотрудничества с фондом

# ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

|   | Договоренность об интервью и его проведение   | Обработка и анализ данных  | Обработка и анализ данных  |
|---|---|--|--|
| Ответственный                                 | Координатор Волонтерского центра на основе базы волонтеров  | Координатор Волонтерского центра через автоматизированную рассылку   | Методист фонда при участии координатора Волонтерского центра   |
| Инструмент и процедура сбора / анализа данных | Выборка респондентов из базы данных.<br>Критерии включения в выборку:<br>1) Действующие волонтеры – те, кто участвует в деятельности фонда от 6 месяцев и более.<br>2) Начинающие волонтеры – те, кто присоединился к деятельности фонда менее 6 месяцев назад.<br>(3) Волонтеры, прекратившие сотрудничество с фондом. | Анкеты обратной связи в Google Forms (отдельная анкета для каждой из 3 целевых групп)  | Методист фонда анализирует данные и формирует аналитическую записку. При необходимости делает дополнительные выборки по интересующим критериям |
| Сроки   | Регулярно, 1 раз в год  | Рекомендованный срок заполнения анкет – 7 календарных дней (возможны повторные напоминания, если ответов получено меньше, чем ожидалось) | 10 календарных дней  |
| Использование обратной связи                  | Координатор Волонтерского центра, по необходимости привлекая координаторов команд, может принимать решения о постоянных изменениях в процессах отбора, подготовки и сопровождения волонтеров или разовые действия; привлекать внешние ресурсы   |  |  |

## ДЕЙСТВУЮЩИЕ ВОЛОНТЕРЫ

### Анкета

Укажите ваш пол:

- М
- Ж

Укажите ваш возраст:

- До 18
- 8-25
- 25-40
- 40-60
- 60-70
- Старше 70

На данный момент Вы:

- Учитесь
- Работаете
- Не работаете
- На пенсии

Команда или проект, в котором Вы принимаете участие как волонтер

- Профилактика отказов от новорожденных
- Теплый дом
- Помощь семьям в сложной жизненной ситуации
- Помощь родителям с ментальными особенностями
- Дети в беде
- Быть рядом
- Отказники: ресурсное обеспечение
- Территория без сирот
- Проект "Сопровождение замещающих семей"
- Информационный центр «Дети в семье»
- Близкие люди
- На стороне ребенка
- Волонтерский центр
- Команда по мероприятиям
- PR-команда
- Транспортная команда
- Другое:

Какой у Вас опыт волонтерской деятельности?

- Являюсь волонтером менее 1 года
- Являюсь волонтером от 1 до 3 лет
- Являюсь волонтером от 3 до 5 лет
- Являюсь волонтером свыше 5 лет

Как часто Вы участвуете в добровольческой деятельности?

- Один или больше одного раза в неделю
- Один раз в месяц
- Больше одного раза в месяц
- Несколько раз в год
- Помогал единоразово
- Сейчас не участвую

Как Вы можете оценить организацию волонтерской работы в вашей команде?

- Работа организована очень хорошо
- В целом организована хорошо
- Приемлемо, но есть некоторые проблемы
- Работа организована плохо
- Затрудняюсь ответить/мало участвую
- Другое:

Что Вас стимулирует при занятии волонтерской деятельностью?

- Общение с единомышленниками
- Обучение
- Возможность попробовать себя в новом виде деятельности
- Поддержка команды
- Система поощрений волонтеров
- Другое:

Что Вам не хватает при занятии волонтерской деятельностью?

- Не хватает большей подготовки к началу работы
- Не хватает информированности
- Не хватает поддержки со стороны команды
- Не хватает помощи психологов при эмоциональном выгорании
- Не хватает более четких инструкций для выполнения работы
- Не хватает возможности обсудить результаты
- Не хватает материальной базы для реализации работы
- Другое:

Проводятся ли в Вашей команде общие встречи с волонтерами?

- Да
- Нет

Принимаете ли Вы в них участие?

- Да
- Нет

Как Вы оцениваете общие встречи, которые проводятся в команде, насколько они полезны лично для Вас?

- Полезны
- Не полезны
- Другое:

Проводится ли обучение в Вашей команде?

- Да
- Нет

Насколько оно полезно лично для Вас?

- Полезно
- Не полезно
- Другое:

Хотели бы Вы получать новости фонда?

- Да
- Нет

Хотели бы Вы получать новости команды?

- Да
- Нет

Как Вы оцениваете информированность о жизни фонда?

- Я хорошо информирован
- Я недостаточно хорошо информирован
- Другое:

Как Вы оцениваете информированность о жизни команды?

- Я хорошо информирован
- Я недостаточно хорошо информирован
- Другое:

Знаете ли Вы о системе поощрений для волонтеров (театры, выставки, семинары и прочее)?

- Да
- Нет

Пользуетесь ли Вы ей?

- Да
- Нет

Что Вы думаете можно добавить в систему поощрений, что бы было интересно Вам? \*

Что бы Вы хотели получить от волонтерской организации в качестве помощи и поддержки?

- Обучение
- Консультирование
- Методические материалы (пособия, программы, книги)
- Супервизия (наставничество опытного специалиста в деле)
- Не нужна помощь или поддержка
- Другое:

Свободная графа для ваших предложений, мыслей, пожеланий

# ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

На вопросы ответили 68 человек из базы на 1200 действующих волонтеров (5,7%).

Большинство респондентов – это женщины (62 человека; 99,2%), в возрасте от 40 до 60 лет (42 человека, 61,8%) или от 25 до 40 лет (24 человека; 35,3%). Они совмещают волонтерство с работой (54 человека; 79,4%), реже – с учебой (6 человек; 8,8%). Половина ответивших является волонтерами уже более 5 лет.

## Регулярность участия в волонтерской деятельности

- Один или больше одного раза в неделю – 18 (27,3%)
- Больше одного раза в месяц – 14 (19,7%)
- Один раз в месяц – 8 (12,1%)
- Несколько раз в год – 13 (18,2%)
- Помогал(а) единоразово – 2 (2,9%)
- Сейчас не участвую – 14 (19,7%)

Волонтеры-респонденты активны: более четверти волонтеров помогают один или более одного раза в неделю (27,3%), и суммарно более половины (59,1%) – от одного раза в месяц и чаще. При этом почти 1/5 волонтеров (19,7%) которые на данный момент не участвуют в помощи.

## Оценка организации волонтерской работы в своей команде

- Очень хорошо – 22 (30,3%)
- В целом хорошо – 36 (54,5%)
- Затрудняюсь ответить / мало участвую – 7 (10,3%)
- Приемлемо, но есть некоторые проблемы – 1 (1,5%)
- Плохо – 2 (3%)

Большинство волонтеров удовлетворены организацией работы в своих командах.

## Стимулы к занятию волонтерской деятельностью

- Общение с единомышленниками – 26 (39,4%)
- Возможность попробовать себя в новом виде деятельности – 15 (22,7%)
- Альтруистические мотивы (5 – желание помогать / творить добро / внутренняя потребность и 8 – ценность детей («ребенок, который во мне нуждается», «люблю детей») – 13 (19,1%)
- Поддержка команды – 3 (4,5%)
- Обучение – 3 (4,5%)
- Результативность («результаты подопечных», «приносимая польза») – 3 (4,5%)
- Система поощрения волонтеров – 1 (1,5%)

Явно выделяется тройка лидирующих мотивов – поиск единомышленников, новизна и альтруизм.

## **Чего не хватает при занятии волонтерской деятельностью**

«Всего хватает» – 12 ответов

Собственного свободного времени – 11

Возможности обсудить результаты – 11 ответов (10 выборов заданного варианта ответа + 1 ответ в свободной форме): «Не хватает обратной связи, информации о результатах работы (в нашем случае – статистики устройства в семью детей, для которых мы делаем "портфолио" и пишем тексты)»

Материальной базы для реализации работы – 6 ответов

Помощи психологов при эмоциональном выгорании – 6 ответов (5 выборов заданного варианта ответа + 1 ответ в свободной форме): «В нашей команде ни разу не проходили супервизии с психологом»

Большей подготовки к началу работы – 5 ответов

Информированности – 5 ответов

Поддержки со стороны команды – 3 ответа

Более четких инструкций для выполнения работы – 3 ответа

Самый популярный дефицит из тех, на которые может повлиять фонд – это возможность узнать и обсудить результаты.

## **Командные встречи и обучение**

50 (74,2%) волонтеров говорят, что в их команде проводятся встречи с волонтерами, но только 38 (56,1%) волонтеров участвует во встречах. При этом 48 волонтеров – то есть больше, чем число участвующих во встречах (!) – назвали встречи полезными. Не видят пользы во встречах 2 волонтера.

Обучение проводится в командах, в которых участвуют 49 (72,7%) волонтеров. 45 считают, что оно полезно, а 5 – что не полезно.

## **Информированность о жизни фонда и команды**

С точки зрения информированности о жизни фонда волонтеры разделились на примерно 2/3 хорошо информированных (42 респондента, 63,6%) и 1/3 недостаточно информированных (21 респондент, 31,8%). Еще 1 респондент (1,5%) оценил себя как «достаточно информированного» и 2 (3%) отметили, что находятся в «зоне неопределенности»: 1 – «не знаю», 1 – «на время отходила от жизни фонда».

С точки зрения информированности о жизни команды волонтеры поделились практически пополам: 50% (33 респондента) хорошо информированы о жизни команды; 43,9% (29 респондентов) – недостаточно хорошо информированы; 2 респондента (3%) воздержались от определенного ответа («не знаю» / «на данный момент не состою в команде»).

Ответы еще 2 респондентов указывают на то, что волонтерам не всегда понятно, что считать командой (можно ли принадлежать к ней дистанционно) и каковы цели командообразования (надо ли отдельным волонтерам вообще что-то знать о жизни команды, чтобы выполнять свои задачи). В отдельных случаях те, кто назвал себя «хорошо информированным» могут не знать о системе поощрений или о проведении волонтерских встреч в своей команде.

Новости фонда хотели бы получать 84,8% респондентов, а новости команды – 90,9%. Новости «своей» команды чуть более актуальны по сравнению с новостями всего фонда, при этом многие волонтеры состоят сразу в нескольких командах, и вряд ли им удобно будет получать несколько рассылок по отдельности.

### **Потребность в помощи и поддержке; использование системы поощрений**

Почти 1/3 волонтеров (20; 29%) не нуждается в помощи или поддержке и еще двое отмечают, что им уже доступна вся необходимая поддержка. У остальных потребности распределились следующим образом:

- Обучение – 15 (21,7%)
- Супервизия (наставничество опытного волонтера) – 11 (15,9%)
- Консультирование – 10 (14,5%)
- Методические материалы, пособия – 7 (10,1%)

О системе поощрений для волонтеров знает 83,3% и не знает 16,7% респондентов; при этом пользуются только 47%. 13 волонтеров довольны тем, как работает система поощрений (в диапазоне от «все нормально» до «мне очень нравится существующая система поощрений»), еще 9 – затрудняются ответить. Остальным хотелось бы добавить (или усилить) в системе поощрений следующие элементы:

- Обучение (книги по теме; обучающие курсы; лекции, семинары, вебинары в области психологии; возможность профессионального обучения с выдачей дипломов) – 11 ответов
- Активный отдых (тимбилдинг; активная программа на природе; каток зимой; спартакиада для волонтеров; занятия йогой) – 7
- Мастер-классы (здоровое питание, кулинария, тайм-менеджмент, прикладное творчество) – 5
- Материальное поощрение или компенсация затраченных средств (скидочные / подарочные сертификаты; встречи в кафе, экскурсии и путешествия с частичной оплатой фондом; оплата проезда к месту проведения акций) – 5:
- Театры, выставки, концерты – 4
- Поощрения, адресованные детям волонтеров – 3:

Интересно, что некоторым волонтерам в принципе не подходит дискурс «поощрений»: «Я не за поощрения помогаю», «Важна личная благодарность».



Ключевой мотивацией является общение с единомышленниками, а важнейшей формой поощрения и поддержки – обучение. Также обучение может быть стать для волонтера путем к новой профессии. Являясь «детским» фондом, мы мало думали о собственном родителстве волонтеров (если, конечно, они не становятся приемными родителями и не встают в фонд на сопровождение). Запрос на нечто полезное для собственных детей в качестве волонтерских поощрений звучит не очень выражено, но на него стоит обратить внимание.

## НАЧИНАЮЩИЕ ВОЛОНТЕРЫ

### Анкета

*Вы получили это письмо, потому что в 2020 г. вы присоединились к команде волонтеров фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Нам важно узнать, каким был ваш первый опыт взаимодействия с нами. Это позволит нам улучшить работу с вами и с волонтерами, которые придут к нам в новом году.*

1. Скажите, пожалуйста, в каких вводных мероприятиях для начинающих волонтеров вы принимали участие? (Выберите все подходящие варианты ответа)

- Общий вводный семинар для волонтеров
- Вводный семинар одной из команд
- Ни в каком, просто включился(-лась) в работу
- Свой вариант:

2. Когда вы участвовали во вводных мероприятиях для начинающих волонтеров? ЕСЛИ участвовали в нескольких, пожалуйста, выберите дату первого.

- Ноябрь 2020
- Октябрь 2020
- Сентябрь 2020
- Август 2020
- Июль 2020
- Июнь 2020

3. Скажите, пожалуйста, к какой команде вы присоединились или планируете присоединиться?

/список команд на выбор/

Еще не выбрал(а)

4. Если вы уже примкнули к одной из команд, насколько вы включены в ее работу? (Выберите наиболее подходящий вариант ответа)

- Я посещал(а) командные встречи и представляю, за какие задачи могу взяться
- Я выполнял(а) отдельные задачи
- У меня уже есть постоянный круг задач, которые я выполняю

6. Пожалуйста, оцените, насколько интенсивную поддержку вам оказывают сотрудники фонда или опытные волонтеры (4-БАЛЛЬНАЯ ШКАЛА)

7. Что из происшедшего на вводном семинаре было для вас самым полезным? (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

8. Как бы вы изменили / чем дополнили работу с новыми волонтерами фонда? (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В анкетировании приняли участие 67 начинающих волонтеров из 264 (25,4%), которые присоединились к фонду с июня по ноябрь 2020 г. и получили ссылку на анкету.

В каких вводных мероприятиях для начинающих волонтеров вы принимали участие?

- 39 респондент посетил только общий вводный семинар для волонтеров
- 21 – посетил и общий вводный семинар для волонтеров, и вводный семинар в одной из команд (1 – даже в нескольких командах)
- 3 – посетили только вводный вебинар одной из команд, не участвуя в общем
- 2 – не посещали никаких вводных мероприятий, просто включились в работу фонда

## ВЫБОР КОМАНДЫ

Многие волонтеры выбирали несколько вариантов из списка команд, поэтому доли рассчитываются не от общего количества респондентов, а от общего количества их выборов:

- Быть рядом (общение с детьми в больницах и детских учреждениях) – 54 ответа (80,6% всех выборов)
- Помощь семьям в сложной жизненной ситуации – 11 (16,4%)
- Близкие люди (сопровождение приемных семей) – 10 (14,9%)
- Территория без сирот (распространение информации о детях для их устройства в семью) – 5 (7,5%)
- Дети в беде (организация лечения детей-сирот) – 4 (6%)
- Инфраструктурные команды:
  - Акции по сбору помощи в гипермаркетах "Глобус" – 5 (7,5%)
  - Благотворительные забеги – 5 (7,5%)
  - Вязальные и швейные мастерские – 2 (3%)
  - Транспортная помощь – 2 (3%)
  - PR-команда – 1 (1,5%)

23 волонтера выбрали сразу нескольких команд в следующих комбинациях:

- Быть рядом (общение с детьми в больницах и детских учреждениях) + инфраструктурные команды или «Территория без сирот» – 8 человек выбрали такую комбинацию
  - Два проекта, подразумевающие непосредственное общение с детьми или семьями (Быть рядом / Дети в беде / Помощь семьям / Близкие люди), в разных комбинациях – 6
  - Быть рядом (общение с детьми в больницах и детских учреждениях), Близкие люди (сопровождение приемных семей) + Помощь семьям в сложной жизненной ситуации – 5
  - Быть рядом (общение с детьми в больницах и детских учреждениях) + Помощь семьям в сложной жизненной ситуации + инфраструктурные – 3
- Еще не выбрали команду 7 новых волонтеров (10,4%).

## ВКЛЮЧЕНИЕ В РАБОТУ КОМАНДЫ

Около 1/3 новых волонтеров уже работает систематически или имеет опыт выполнения разовых задач (16,4% + 16,4%), еще 1/3 представляет, за какие задачи может взяться в ближайшем будущем (31,3%). Чуть более 1/4 волонтеров еще не выбрали, к какой команде присоединиться.

Ответы распределились следующим образом:

- Я был(а) на командной встрече и представляю, за какие задачи могу взяться – 21 (31,3%)
- Я еще не выбрал(а), куда присоединиться – 18 (26,9%)
- Я уже регулярно участвую в жизни команды – 11 (16,4%)
- Я пробовал(а) делать разовые задачи – 11 (16,4%)

Среди ответов в свободной форме, в которых волонтеры говорят о задержке в переходе от этапа ориентировки к конкретным действиям, есть указания на ситуативные задержки с включением волонтера в работу и на незавершенную подготовку (пропущенные занятия). Другие причины – нехватка времени, оформление документов для приема в семью ребенка и проживание в отдаленном регионе (и участие в качестве постоянного жертвователя).

Интересно, что «не выбрали команду» 7 (10,4%) новых волонтеров, а «еще не выбрали, куда присоединиться» – 18 (26,9%). Похоже, что идентификация себя как «определившегося» или «неопределившегося» зависит от вопроса – его формулировки или контекста внутри анкеты.

## САМОЕ ПОЛЕЗНОЕ В СОДЕРЖАНИИ ВВОДНЫХ СЕМИНАРОВ

Неудивительно, что многим начинающим волонтерам сложно выделить что-то самое важное в том, что происходило на подготовительных встречах – 19 человек ответили, что вся информация была полезной, например, «Мне очень понравилось на подготовительной учебе, весь необходимый материал очень доступно и профессионально дают».

### **Остальные ответы распределились так:**

- Общая ориентировка в направлениях работы фонда и в задачах, которые стоят перед волонтерами («Рассказ о проектах и чем конкретно придется заниматься») – 15
- Особенности детей-сирот и рекомендации по общению с ними («Поняла психологию детей-сирот, что нет чувства привязанности к одному взрослому, способ выживания другой») – 15
- Конкретные ситуации и примеры из опыта других волонтеров / личного опыта тех, кто проводит семинар («Правила поведения волонтеров и "разборы" ситуаций») – 6 ответов
- Изменение установок или пересмотр своих возможностей («Семинар избавил от страхов и предубеждений»; «После семинаров появилось понимание какой именно вклад может внести волонтер, а какой, увы, не может») – 5
- Другое (эмоциональная поддержка; дополнительная информация; подготовка к трудностям и профилактика эмоционального выгорания) – 7

**Самое важное содержание вводных семинаров – не только ориентировка в работе фонда (что ожидаемо), но и информация об особенностях детей-сирот. Не стоит полагаться на то, что начинающие волонтеры уже интересовались этой темой – даже если это так, кроме знаний им нужны конкретные рекомендации по взаимодействию.**

## ПОДДЕРЖКА ТРЕБУЕМАЯ И ПОЛУЧАЕМАЯ

Примерно половина начинающих волонтеров сильно (28,4%) или очень сильно (32,8%) нуждаются в поддержке со стороны сотрудников фонда или опытных волонтеров, чтобы уверенно включиться в работу.

По оценкам в баллах предлагаемая поддержка даже превышает «спрос» на нее: половина начинающих волонтеров (49,3%) получают очень интенсивную поддержку, еще 17,9% – просто интенсивную. Однако каждый десятый (13,4%) ощущает, что его поддерживают довольно мало.

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С НОВЫМИ ВОЛОНТЕРАМИ В ФОНДЕ

22 волонтера пока не готовы предлагать улучшения, еще 10 не видят в этом необходимости – все и так хорошо. Однако другие начинающие волонтеры предложили много идей:

Активизировать коммуникацию (проводить именно очные встречи, давать больше обратной связи и спрашивать, что происходит, анонсировать события в фонде, чаще присылать рассылку или лично звонить, четко назначать контактных лиц по разным вопросам – 15

Усилить методическое сопровождение (дополнительные семинары, примеры, советы, пошаговые решения типичных проблем, истории из опыта, доступность вебинаров в записи) – 9

Логистика и организационные вопросы (чаще всего звучит идея сохранять и распространять вебинары в записи) – 5

Сразу «погружать» в практику (давать посильные задачи еще в процессе подготовки) – 4

## ВОЛОНЕТРЫ, ПРЕКРАТИВШИЕ СОТРУДНИЧЕСТВО С ФОНДОМ

### **Анкета**

*Вы получили это письмо, потому что некоторое время назад были волонтером в фонде «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Сейчас вы не участвуете активно в жизни фонда, и нам будет очень полезно узнать, каким был ваш опыт взаимодействия с нами. Это позволит нам улучшить работу с теми волонтерами, которые приходят к нам сейчас.*

*Если у вас изменились обстоятельства или приоритеты, то ваш ответ станет частью общей картины того, почему волонтеры уходят. Мы сможем лучше планировать привлечение и сопровождение новых волонтеров.*

*Если у вас остался осадок от взаимодействия с нами или не хватило какой-то поддержки – важно услышать, что произошло, и сделать выводы на будущее.*

1. Как долго вы были волонтером в нашем фонде?

- Менее 3 мес
- От 3 до 6 мес
- От 6 мес до 1 года
- От 1 года до 2 лет
- От 2 лет до 3 лет
- Более 3 лет

2. В какой команде вы были волонтером?

/список команд на выбор/

3. Какой вариант лучше всего описывает ситуацию, когда вы перестали быть волонтером фонда? (Можно выбрать несколько вариантов)

- Я поставил(а) волонтерство в фонде «на паузу»
- Я продолжаю быть волонтером, но в другом месте
- Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничили мои возможности для волонтерства
- Мое состояние (усталость, эмоциональное выгорание) ограничили мои возможности для волонтерства
- Я ушел (ушла) из фонда из-за проблем во взаимодействии с сотрудниками или другими волонтерами
- Мое волонтерство постепенно сошло на нет – сложно сказать, почему
- Свой вариант:

4. Здесь вы можете рассказать подробнее о причине вашего ухода:  
(ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

5. Как вы думаете, могли бы сотрудники фонда как-то повлиять на то, чтобы вы продолжали быть волонтером?

(4-БАЛЛЬНАЯ ШКАЛА, ГДЕ 1 – НИКАК НЕ МОГЛИ, 2 – СКОРЕЕ, НЕ МОГЛИ, 3 – СКОРЕЕ, МОГЛИ, 4 – ТОЧНО МОГЛИ)

6. Что именно можно изменить или улучшить в работе с волонтерами в фонде?

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В анкетировании приняли участие 62 бывших волонтера из 450 (13,8%), которые вошли в выборку и получили ссылку на анкету.

Примерно 3/4 из них имели опыт сотрудничества с фондом более 1 года; только четверо (6,5%) сотрудничали с фондом краткосрочно, менее 3 месяцев. Скорее всего, эпизодического или разового опыта волонтерства недостаточно, чтобы человек начал идентифицировать себя как «бывшего волонтера фонда», соответственно, они не относили просьбу заполнить такую анкету на свой счет.

## КОМАНДЫ, В КОТОРЫХ УЧАСТВОВАЛИ ВОЛОНТЕРЫ

Распределение респондентов по командам следующее:

- Команда «Быть рядом» – 42 бывших волонтера
- Команда по сбору средств – 10
- Команда «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» – 8

- Транспортная помощь – 7
- Команда «Близкие люди» – 4
- Команда «Содействие семейному устройству» – 3
- Команды «Дети в беде» и «Волонтерский центр» – по 2
- Команды «Территория без сирот», PR-команда, «Наставничество 1+1», «Дистанционное обучение» – по 1

При этом 7 волонтеров, переставших сотрудничать с фондом, относили себя сразу к двум командам, а 6 – к 3 командам и более. Никто из них не выбрал вариант ответа «Мое состояние (усталость, эмоциональное выгорание) ограничило мои возможности для волонтерства», то есть объем задач, который они брали на себя в нескольких командах сразу, не казался для них чрезмерным и истощающим.

## СИТУАЦИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ВОЛОНТЕРСТВА

- Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничило мои возможности для волонтерства – 45 (из них 41 – выбор заданного варианта ответа; 4 ответа в свободной форме, которые укладываются в тот же паттерн – 2 о переезде в другой город / страну и 2 о приеме в семью ребенка)
- Я поставил(а) волонтерство в фонде «на паузу» – 17 (из них 16 – выбор заданного варианта ответа; 1 ответ в свободной форме). При этом 8 волонтеров связали «паузу» с мерами самоизоляции из-за пандемии – с приостановкой допуска в детские учреждения или с личными ограничениями (противопоказания к вакцинации, возраст 65+, рост нагрузки на работе из-за пандемии и даже уменьшение дохода, которое создало препятствия для разъездов).
- Мое состояние (усталость, эмоциональное выгорание) ограничило мои возможности для волонтерства – 12
- Я продолжаю быть волонтером, но в другом месте – 6 (например, «Я донор и решила сосредоточиться на этом»)
- Я ушел (ушла) из фонда из-за проблем во взаимодействии с сотрудниками или другими волонтерами – 3 (из них 2 выбора заданного варианта ответа; 1 ответ в свободной форме о сбоях во взаимодействии из-за собственных сложностей в постановке приоритетов).
- Мое волонтерство постепенно сошло на нет – сложно сказать, почему – 2

Почти 3/4 ситуаций, в которых люди поставили волонтерство «на паузу» (11 из 16) обусловлены семейными обстоятельствами, иногда – в сочетании с симптомами выгорания:

- Я поставил(а) волонтерство в фонде «на паузу» + Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничило мои возможности для волонтерства – 9 респондентов выбрали такое сочетание
- Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничило мои возможности для волонтерства + Мое состояние (усталость, эмоциональное выгорание) ограничило мои возможности для волонтерства – 3

- Я поставил(а) волонтерство в фонде «на паузу» + Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничили мои возможности для волонтерства + Мое состояние (усталость, эмоциональное выгорание) ограничили мои возможности для волонтерства – 2
- Семейные, профессиональные или личные обстоятельства ограничили мои возможности для волонтерства + Я продолжаю быть волонтером, но в другом месте – 2

**Волонтеры вполне отдадут себе отчет в том, почему прекращается их волонтерская деятельность. Сталкиваясь с препятствиями – будь они проблемными (болезнь), радостными (рождение детей) или нейтральными (переезд) – люди соглашались, что им стоит отойти от волонтерства, но, скорее, временно, чем навсегда («поставить на паузу»). В реальности для кого-то эта временная пауза может превратиться в окончательный уход от волонтерства, но многие вернутся или начнут помогать другими способами. Популярность «постановки на паузу» в 2020 г., скорее всего, связана с пандемией.**

Другие варианты ответов можно рассматривать, как траектории изменения волонтерского пути – переход в статус постоянного жертвователя (2 человека), специалиста (1) или приемного родителя (2).

Описания проблемных ситуаций работы в фонде связаны с темами смысла / бессмысленности деятельности (например, *«Приезд раз или два в месяц слишком мало, нужно быть всё время рядом, хотелось работать в этих заведениях, но у меня нет такой возможности»*) и в коммуникации с сотрудниками фонда или другими волонтерами – членами команд (например, *«Не было никакой поддержки, когда возникли проблемы в общении с ребенком»*).

При этом 2/3 бывших волонтеров считают, что сотрудники фонда никак не могли (41,9%) или только в малой степени могли (19,4%) повлиять на их решение продолжать волонтерскую деятельность. Один волонтер отметил, что отсутствие попыток как-то влиять на его выбор тоже является ценным: *«Спасибо за легкий уход! Для меня было ценно, что я могу перестать ходить в больницы, как только пойму, что мне так лучше»*.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ В ФОНДЕ

32 респондента позитивно (в диапазоне от «нормально» до «отлично») оценивают работу с волонтерами и не предлагают никаких изменений, например: *«Предоставлялась всевозможная поддержка: юридическая, психологическая, информационная, материальная. Всегда была дружеская, тёплая атмосфера. Только хочу пожелать вам процветания и успехов в ваших добрых делах!»*

Предложения изменений включают в себя:

- Активнее сопровождать в работе / включать в работу и ставить задачи (например, *«Возможно, мне не хватило поддержки и наставничества, меня перебрасывали от одного человека к другому», «Давать им задание по силам, постоянно делать рассылку что они в команде и на них надеются»*) – 8



- Давать возможность «найти себя» или проявить собственную инициативу (например, «Лично мне интересна волонтерская работа, которая может быть мне полезна для развития в моей профессиональной сфере – это всё, что связано с психологией...») – 7
- Сделать коммуникацию более интенсивной и/или адресной (например, «Формулировка и донесение потребностей по проектам вне постоянных групп уже работающих в них волонтеров; удобная среда общения волонтеров») – 6
- Тщательнее относиться к иерархии (не помещать волонтеров «вниз») и границам (соблюдать их) – 3
- Оптимизировать логистику и организационные моменты (например, «Создавать филиалы в подмосковных городах, чтобы не тратить времени на дорогу и чаще встречаться с детьми») – 2

Коммуникация с волонтерами налажена, в целом, эффективно, но если возникают какие-то проблемы, то чаще всего это проблемы с оперативностью или объемом коммуникации (хочется быстрее и чаще).

Работа с волонтерами «на входе» бывает более тщательной, чем в процессе сопровождения их повседневной деятельности. Особенно сильна потребность в интенсивном сопровождении в больницах и детских учреждениях, где сотрудники настроены негативно или безразлично к волонтерам.

Даже при формировании выборки бывает трудно определить, кто из волонтеров уже стал «бывшим» или взял временную паузу. Нужно более тщательно определить границы: оформить процесс расставания с волонтерами или договоренностей о «паузе».

Волонтеры могут становиться постоянными жертвователями, подписываясь на рекуррентные платежи и агитируя на это своих знакомых. Иногда они сами приходят к такому варианту. При этом им можно предлагать онлайн-мероприятия, которые помогут почувствовать им принадлежность к команде фонда.

Фонд успешно переориентировался на работу в онлайн в период пандемии. Сейчас пора пересмотреть полученный опыт и выстроить целенаправленную стратегию работы в онлайн- и оффлайн-форматах, чтобы задействовать максимум положительных сторон обоих форматов, например, планировать командные встречи двух типов; выкладывать записи обучающих вебинаров в открытый доступ, чтобы волонтеры приходили на семинары, уже посмотрев лекционную часть, и участвовали в ее живом обсуждении и др.