

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО



КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ
СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Вебинар «Организация обратной связи от благополучателей Кризисных центров: российские практики и международный опыт».

ПРОЕКТ «Слушай с пользой!»



Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy

10.09.2019 г.

Зарубежная практика сбора обратной связи от благополучателей

На примере инструмента «Звезда результатов» (Outcome Star)

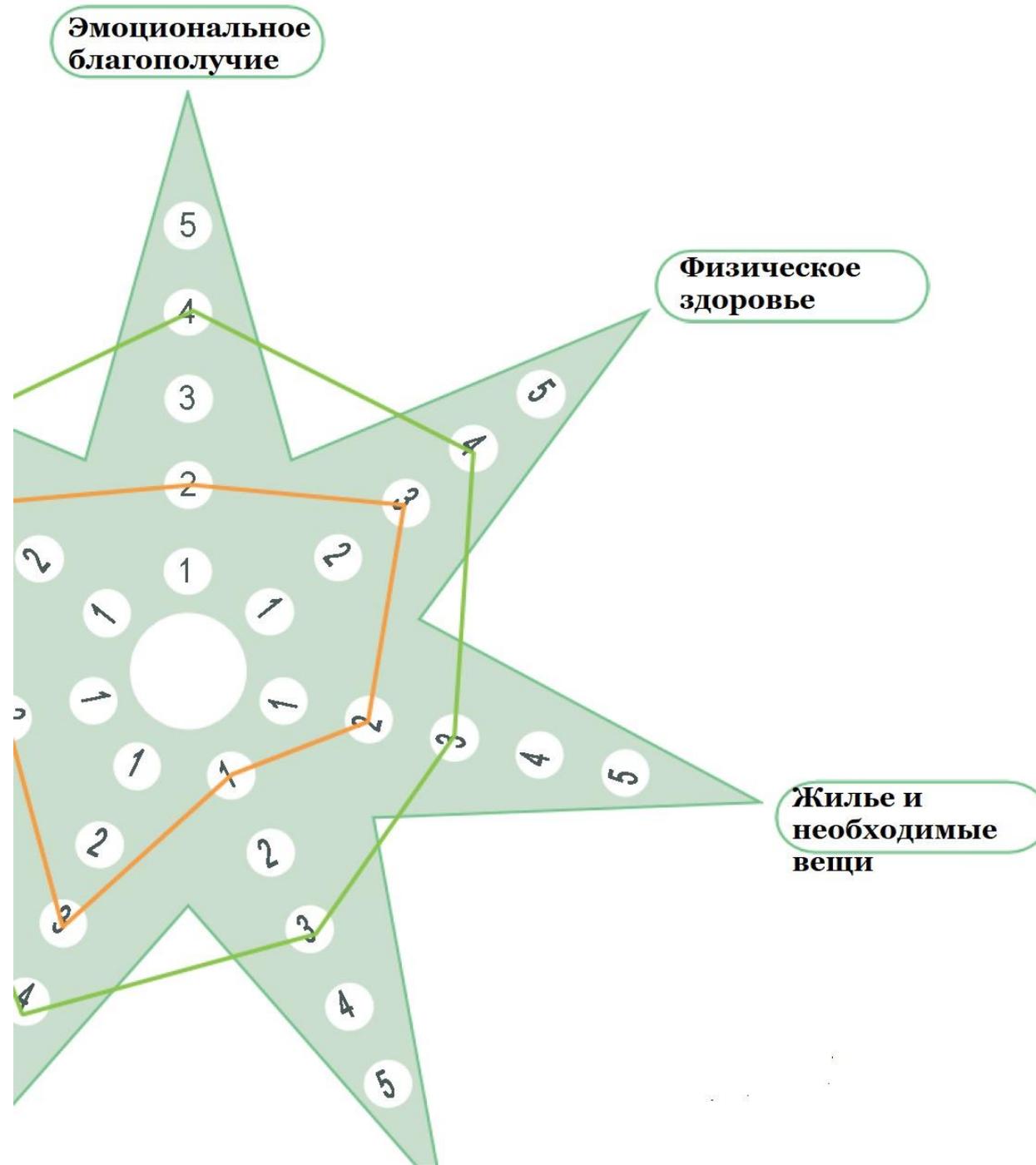
<http://www.outcomesstar.org.uk>

Перевод выполнен в рамках проекта «Слушай с Пользой!»:

<https://socialvalue.ru/?cat=233>

«Звезда результатов» (Outcome Star)

- Шаблон Звезды (+ бланк для заметок + план действий)
- Онлайн-приложение
- Краткие версии шкал
- Руководство пользователя с визуальной разметкой шкал и с их подробным описанием
- Руководство для специалистов



Звезда «Родитель и малыш»

Для работы с родителями, которые нуждаются в дополнительной поддержке в период беременности и первого года жизни ребенка по причине эмоционального неблагополучия или проблем в сфере психического здоровья

1. Душевное здоровье и эмоциональное благополучие
2. Физическое здоровье
3. Жилье и необходимые вещи
4. Отношения
5. Сеть поддержки
6. Уход за ребенком
7. Эмоциональная связь с ребенком

Звезда «Самостоятельная жизнь»

Для работы с женщинами, пострадавшими от семейного насилия в кризисных центрах / убежищах или в службах домашнего визитирования, которые работают с каждой женщиной на протяжении нескольких месяцев, помогая адаптироваться после ухода от агрессора

1. Безопасность
2. Жилье
3. Сеть поддержки
4. Правовые вопросы
5. Здоровье и благополучие
6. Финансы
7. Дети
8. Работа или учеба
9. Активная жизненная позиция и самооценка

Пример краткой версии шкалы / Звезда «Родитель и малыш»

1 Душевное здоровье и эмоциональное благополучие

Терапия и прием лекарств, совладание с трудностями и тревогами, время «для себя»



5

Я поддерживаю свое душевное состояние в порядке и чувствую себя, в основном, хорошо. Я справляюсь и в «хорошие», и в «плохие» дни.

4

Я нахожу способы поддерживать свое душевное здоровье и/или эмоциональное благополучие, когда у меня есть поддержка.

3

Я считаю, что могу улучшить свое душевное здоровье и/или эмоциональное благополучие, и пытаюсь это сделать, но мне трудно.

2

Я часто переживаю грусть, тревогу или другие нежелательные состояния, но я могу воспользоваться помощью, чтобы справиться с ними.

1

Я часто чувствую грусть, тревогу или другие нежелательные состояния, но не обсуждаю это ни с кем.

Пример шкалы с пояснениями, руководство пользователя / Звезда «Родитель и малыш»

5 Я хорошо справляюсь

Я поддерживаю свое душевное состояние в порядке и чувствую себя, в основном, хорошо. Я справляюсь и в «хорошие», и в «плохие» дни.

- Вы адаптируетесь к беременности / материнству, чувствуете себя хорошо, легко приходите в себя, когда что-то пошло не так
- У вас есть здоровые способы поднять себе настроение, и вы ими пользуетесь
- Если у вас была депрессия, тревожное расстройство или другие проблемы с психическим здоровьем, то сейчас вы хорошо контролируете симптомы, они ослабели или вообще исчезли
- Вам не нужна профессиональная помощь, только профилактика и поддержка от семьи и друзей

4 Я нахожу свои способы...

Я нахожу способы поддерживать свое душевное здоровье и/или эмоциональное благополучие, когда у меня есть поддержка

- Вы ищете способы чувствовать себя лучше, например, при помощи приемов для расслабления, когда вы раздражены. Возможно, вам нужны перерывы в делах или дневной сон
- У вас появляются идеи о том, что делать, когда дела идут не очень хорошо, например, ребенок болеет или подолгу плачет
- Если у вас есть проблемы в сфере психического здоровья, вы соблюдаете рекомендации врача, учитесь понимать, что провоцирует проблемы, и самостоятельно справляться с симптомами
- У вас в жизни остаются некоторые «проблемные зоны», и поддержка извне помогает вам продолжать их решать

Принципы в основе шкалирования

«Путь к независимости и свободе выбора»
Звезды «Самостоятельная жизнь»

9-10 Независимость и выбор

7-8 Я учусь и меняю свою жизнь

5-6 Я надеюсь

3-4 Я принимаю помощь

1-2 Я не готова принимать помощь

В основе лежит транстеоретическая модель стадий готовности к изменениям Дж. Прохазски (<http://www.voppsy.ru/issues/1994/942/942113.htm>): Спокойствие – Сомнения – Планирование – Действие – Поддержание изменений

«Дорога перемен»
Звезды «Родитель и малыш»



Подход к измерению результатов в организации Triangle – разработчика Звезд результатов

- 1) Истинная цель измерений – обучение организации и развитие услуг
- 2) То, что вы измеряете, влияет на то, что вы делаете – «сфокусированный на социальных результатах» значит «сфокусированный на благополучателях»
- 3) Совместное обсуждение и оценка результатов объединяют лучшее из «мира специалистов» и «мира клиентов»
- 4) Подсчитываем то, что считаем важным – в «субъективных» результатах нет ничего субъективного
- 5) Отстаиваем ценность общих подходов и инструментов для всего сектора