



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Опыт вовлечения  
благополучателей в  
деятельность  
центра временного  
пребывания  
«Теплый дом»

## «Теплый дом» -

центр временного пребывания для мам с новорожденными детьми, которые оказались на грани отказа от собственного ребенка.



С 2011 г. мы помогли 95 женщинам с 108 детьми не отказаться от малышей из-за отсутствия жилья, предоставив им возможность пожить в приюте «Теплый дом».  
90% детей до сих пор живут со своими мамами.

В «Теплом доме» одновременно могут проживать 6 семей. Срок проживания определяется индивидуально. Круглосуточно присутствует администратор.

# Опыт вовлечения благополучателей



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

- Вовлечение в процесс работы над планом по выходу из трудной жизненной ситуации (индивидуальное).
- Еженедельные собрания и ежедневные вечерние планерки (групповое).



## Задача планерки:

- Дать возможность благополучателям договориться и спланировать следующий день.

## Задачи, которые решаются на собрании:

- Сделать деятельность проекта максимально открытой.
- Решить возможные конфликты и непонимания между подопечными или подопечными и сотрудниками.
- Сформировать список продуктов и нужд.
- Узнать у подопечных их актуальные потребности, мнения, настроения, мысли – обратная связь.
- Внести изменения в правила, режим дня, графики дежурств. И договориться об изменениях.
- Передать подопечным ответственность за их жизнь и решения.

# Изменения в деятельности



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

В результате вовлечения благополучателей в совместное решение трудностей внесли изменения в деятельность. Это позволило уменьшить контроль со стороны сотрудников центра, упростить некоторые процессы, а также увеличить самостоятельность и ответственность клиенток.

Было	Стало
Дежурство, предполагающее присмотр за детьми друг друга (дежурная няня). Много претензий друг к другу по поводу качества присмотра.	Этот вид дежурства отменен. При необходимости за детьми присматривает администратор с функциями няни.
График дежурства в виде таблицы. Постоянные пропуски дежурств, много конфликтов между подопечными, постоянное привлечение сотрудников для решения.	К графику дежурства добавились карточки передачи смены. Дежурства принимаются и передаются самостоятельно. Привлечение сотрудников очень редкое.
Средства на покупку скоропортящихся продуктов у администратора. Непонимание бюджета, перерасход средств, отсутствие необходимых продуктов для приготовления еды.	Деньги выдаются подопечным раз в неделю. Формируют список продуктов самостоятельно и закупают продукты исходя из меню на неделю.
Почти всем проживающим не подходило время завтрака. Перестали готовить завтрак, не всех это устраивало.	Изменили время завтрака в режиме дня. После изменения состава проживающих вернули на место.

# Изменения в деятельности



Произошло изменение в понимании «активной роли благополучателя»: мы учитываем мнение благополучателей по поводу организации их повседневной жизни (акцент на процесс сотрудничества и оперативное изменение планов/графиков и пр.), но не спрашиваем про опыт сотрудничества для благополучателей и их отношение к результатам.



Шкалирование, как оценка результата психологической консультации (предлагается оценить от 1 до 10). Обычно не фиксируется в документах.

- Насколько ожидания от встречи похожи на то, что она в итоге получила?
- Насколько подходит способ работы именно ей?
- Осталось ли что-то за кадром? Что-то важное, что пропущено или прогнозировалось, или в процессе забылось? Вот сейчас есть возможность вспомнить и озвучить?
- Было ли в целом это полезно?

# Обратная связь



- В 2020 г. в рамках работы Фонда по развитию системы сбора обратной связи будет собираться обратная связь о проекте у выпускниц «Теплого дома».
- Интервью непосредственно перед фактическим выездом из «Теплого дома», когда все вопросы уже решены - нет заполненных анкет.



## Сложности с проведением интервью:

- Кто проводит: внутренний сотрудник проекта (хорошие ответы) или привлеченный незнакомый специалист (отсутствие доверия)?
- Выезды благополучателей могут быть незапланированными/ внезапными. Возможно проводить интервью задолго до выхода, когда начинается подготовка к выходу?

# Другие варианты вовлечения



- Благополучатели сами предлагают тему группового занятия с психологом или выбирают из предложенных.
- В разборе всей привезенной помощи обязательно участвуют благополучатели.
- Благополучатели участвуют в акциях по сбору помощи в гипермаркетах «Глобус».
- Разрабатывается оценка факторов безопасности среды «Теплого дома» с использованием фотографий клиенток.



**Все решения в проекте принимаются с участием подопечных. Это позволяет:**

- организации: быть прозрачной, выстраивать безопасную среду, не решать за клиентов, избегать конфликтов.
- благополучателям: участвовать в организации своей жизни, получать новый опыт взаимодействия, озвучивать свои потребности

# Возможности и барьеры для вовлечения



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

## Барьеры для вовлечения:

- Индивидуальные особенности клиенток: психологическое состояние, состояние здоровья, жизненный опыт.
- Языковой барьер.
- Наличие правил и принципов работы, которые невозможно менять.

## Возможности вовлечения благополучателей:

- Понимание того, что участие благополучателей в ежедневной жизни проекта упрощает работу и помогает передать им ответственность за свою жизнь.
- Готовность вносить изменения в деятельность после получения обратной связи.
- Принятие отказа от участия (возможность сказать «нет»).



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Мир меняют люди!