



**Москва –  
добрый город**

**ФОНД  
ТИМЧЕНКО**

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО

# Онлайн-семинар «Люди и семьи в трудной жизненной ситуации как партнеры – в поисках новых ролей»

**8 апреля, 2020 год**



*Эволюция и Филантропия  
Evolution & Philanthropy*

## Вовлечение благополучателей при оказании социальных услуг в сфере детства: обмен опытом между НКО и госучреждениями

Территория реализации проекта: Вся Москва

Срок реализации проекта: 1.01.2020 – 30.10.2020

**Цель проекта** - повышение уровня знаний, компетенций и мотивации специалистов НКО и госучреждений по вопросам вовлечения благополучателей в процессе оказания социальных услуг в сфере детства. В конечном итоге - улучшение жизненной ситуации для получателей услуг организаций.

### **Задачи:**

- Проанализировать практики НКО и госучреждений по вовлечению благополучателей (участие в экспертизе и управлении, в качестве равных консультантов, волонтеров, фандрайзеров, доноров, пр.), стимулы и барьеры, преимущества и ограничения;
- Организовать взаимное обучение и обмен опытом НКО и государственных учреждений по вопросам более эффективного вовлечения благополучателей в процессе оказания услуг в сфере детства ( в том числе с опорой на апробированные методические материалы);
- Популяризовать в профессиональном сообществе (НКО, госучреждения, доноры, представители органов власти, СМИ и пр.) тему вовлечения благополучателей в процессы оказания социальных услуг.

### **Проект реализуется при поддержке:**

- Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы
- Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко

Логичное продолжение проекта **«Слушай с пользой!»** - систематические практики эффективной обратной связи с благополучателями на всех этапах деятельности: <https://socialvalue.ru/?cat=230>

Все подробности о проекте **«Вовлекай!»** здесь: <https://ep.org.ru/?p=8556>

# Благополучатель в центре планирования и оценки!

## Проект «Слушай с пользой!»

Результаты исследования – обобщение российского опыта сбора обратной связи от благополучателей



Сборник кейсов 10-ти организаций сферы детства



# Благополучатель в центре планирования и оценки!

## Проект «Слушай с пользой!»



Методические рекомендации по сбору обратной связи от благополучателей

Онлайн-база методов и инструментов сбора обратной связи <http://base.socialvalue.ru> (методические материалы, зарубежный и российский опыт)

- Собран и структурирован практический опыт организаций сферы детства в области вовлечения благополучателей в оказание услуг - описаны кейсы организаций, собраны инструменты вовлечения,
- Обобщен опыт (в т.ч. международный), составлены рекомендации по вовлечению благополучателей,
- Материалы помещены в онлайн-базу, доступны и используются организациями сферы детства (на онлайн-платформе «Слушай с пользой!» <http://base.socialvalue.ru>)
- Оказана поддержка организациям в формировании собственных планов/задач вовлечения благополучателей в деятельность организации.

- **PR, фандрайзинг и вовлечение благополучателей** (Благотворительное собрание «Все вместе», агентство Lama Charity)

Планируется мероприятие *в мае 2020*

- Этические аспекты вовлечения благополучателей в фандрайзинг
- Вовлечение благополучателей в фандрайзинг в период финансового «кризиса» организации
- Взаимосвязь активного вовлечения благополучателей в деятельность и успешности фандрайзинга

- **Участие благополучателей в управлении организацией** (ЦССВ «Вера.Надежда.Любовь»)

- Какие инструменты могут быть использованы в вовлечении благополучателей в управлении организации?
- Какие ресурсы, компетенции должны быть у организации, чтобы развивать данное направление?
- Возможные риски для организации, в т.ч. репутационные

- **Лояльность и удовлетворенность благополучателей** (КПМГ)

- Нужна ли лояльность и зачем?
- Удовлетворенность благополучателей и оценка качества услуг
- Влияние удовлетворенности благополучателей на результативность программ/проектов

- **Вовлечение детей в деятельность организаций** (Фонд Тимченко, БФ «Культура детства»).

Планируется мероприятие *1 июня 2020*

- Учет мнения ребенка. Инструменты, технологии, дружественные детям. Как найти подходящий формат?
- Развитие данного направления в деятельности организаций – что важно предусмотреть, какие существуют барьеры?

❑ **Общее количество участников проекта - 67 человек**

## **Первый онлайн-семинар проведен 31 марта. Итоги**

31 участник - специалисты и руководители НКО и гос.учреждений г. Москвы и регионов РФ

- Большой отклик на тему вовлечения благополучателей в фандрайзинг, в частности можно выделить 2 фокуса этой темы:
  - Благополучатель как фандрайзер (развитие данного направление в опыте зарубежных НКО),
  - Благополучатель как донор (и связь с оказанием платным услуг),
- Вовлечение детей - актуальны аспекты, связанные этическими вопросами, экологичностью форматов вовлечения, тренд – развитие качественных, креативных методов участия детей в экспертизе и принятии решений,
- Для некоторых организаций актуальна проблема активного вмешательства благополучателей (родителей) в рабочие процессы организации – может быть предметом обсуждения тематических групп,
- Вопрос ресурсозатрат организаций (в т.ч. финансовых) при вовлечении благополучателей в процесс оказания услуг
- По мнению участников семинара, трендом дальнейшей совместной работы должна стать дискуссионность в обсуждении проблем вовлечения

Подробнее итоги семинара, а также материалы представлены в заметке:

<https://base.socialvalue.ru/novosti/post-137/>

*Цель работы групп* — повышение уровня знаний, компетенций и мотивации специалистов НКО и госучреждений по вопросам вовлечения благополучателей в процессе оказания социальных услуг.

**1) Семьи/люди, вышедшие из трудных жизненных ситуаций – выпускники учреждений, семьи, прошедшие кризис и пр.**

**2) Замещающие семьи - замещающие родители, кандидаты**

Куратор-методист группы: Шакирова Юлия, психолог Ресурсного центра помощи приемным семьям с особыми детьми БФ "Здесь и сейчас"

Первый онлайн-семинар: *22 апреля, 10.00 – 13.00*

- Возможно ли выстраивать партнерские отношения с семьей? Какие есть ограничения, сложности в таком подходе?
- Зачем вовлекать замещающие семьи в партнеры по организации (в вопросах оказания им помощи или в более широком контексте, в других качествах) и какие для этого могут быть использованы инструменты, технологии?
- Что может помешать эффективному вовлечению членов замещающих семей к сотрудничеству?

**3) Семьи с особыми детьми**

Куратор-методист группы: Ирина Бобылева, к.п.н., эксперт БФ «Расправь крылья!»

Первый онлайн-семинар: *май 2020*

- Как вовлечение родителей влияет в процесс оказания услуг может влиять на характер оказываемой помощи?
- Вовлечение родителей в более активное партнерство в вопросах развития и обучения детей
- Какие существуют барьеры, сложности в формировании активной, партнерской позиции родителей? Что чаще всего мешает этому?



# Приглашаем к сотрудничеству!



Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: [info@ep.org.ru](mailto:info@ep.org.ru)

Информационно-справочная платформа : [Socialvalue.ru](http://socialvalue.ru)

Онлайн база методов ОС: [base.socialvalue.ru](http://base.socialvalue.ru)

Онлайн сервис ПИОН ( в доработке): [pion.org.ru](http://pion.org.ru)

База знаний зарубежного опыта : <http://ep-digest.ru/>



- 1) Презентация проекта «Вовлекай!» - задачи, мероприятия, ожидаемые результаты и промежуточные итоги – А. Горячева, эксперт-координатор АНО «ЭиФ»
- 2) План работы на онлайн-семинаре - Т. Арчакова , куратор-методист группы
- 3) Опыт людей, живущих в ПНИ, как соавторов исследования и изменений в практике наставничества, Анна Серкина, БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Опыт Центра равных возможностей «Вверх» по вовлечению выпускников, Яценко Руслана
- 4) «Самоуправление и его границы - в жизни социального приюта для мам с детьми» - опыт проектов "Дом для мамы" (руководитель Мария Студеникина) и "Теплый дом" (координатор проекта Елена Андреева), БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам
- 5) Равные консультанты ВИЧ+, Мария Годлевская, Ассоциация «Е.В.А»
- 6) Пример вовлечения благополучателей как "консультантов опыта", которые одновременно получают психологическую помощь и выступают в роли со-ведущих тренингов (на примере людей, переживших серьезное ДТП), Татьяна Кочетова, к.п.с.н, доц. МГППУ

## Виды поддержки

- Описание кейсов по вовлечению благополучателей -> методическое пособие -> его продвижение (запланировано в проекте)
- Поиск и обзоры / переводы зарубежного опыта по конкретным задачам вовлечения, которые вы хотите развивать (запланировано в проекте)
- Поддержка в процессе обмена опытом (трансфера технологий / инструментов вовлечения из одной организации в другую)
- Ваши потребности - ?

## Задачи рабочей группы

- Определиться с зоной общих интересов по развитию организаций-участников в сфере вовлечения благополучателей
- Сформулировать следующий совместный шаг
- Обсудить результаты на следующих семинарах / в рассылке