



Москва —
добрый город

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО

Онлайн-семинар «Вовлечение замещающих семей в деятельность организаций — требуются изменения?»

22 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)

КАК ГРАМОТНО ПОЛУЧИТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ОТ
БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

ВОХОД / РЕГИСТРАЦИЯ

НАЙТИ ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Поиск

ЗАДАТЬ ВОПРОС

РОССИЙСКИЙ ОПЫТ ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ МЕТОДЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА РЕКОМЕНДАЦИИ НОВОСТИ

СЛУШАЙ С ПОЛЬЗОЙ

Онлайн база «Слушай с пользой» — ресурс, на котором можно найти ответы на вопросы, связанные с получением обратной связи от благополучателей.
[Подробнее](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СБОРУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Дадим рекомендации по сбору обратной связи

УЗНАТЬ

МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Поможем подобрать методы и инструменты для сбора обратной связи

ПОДОБРАТЬ

НОВОЕ В БАЗЕ

24.03.2020 Первый онлайн-семинар тематической группы «Семьи/люди в трудной жизненной ситуации» в рамках проекта...

23.03.2020 Онлайн-семинар «Маркетинг клиента сферы детства – миф или...»

27.02.2020 Приглашаем к участию в проекте «Вовлечение благополучателей при оказании социальных услуг: обмен опытом...»

- 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 июне 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.

8 апреля состоялся онлайн-семинар «Люди и семьи в трудной жизненной ситуации как партнеры – в поисках новых ролей».

- В качестве одного из важных аспектов вовлечения звучала идея правильного информирования благополучателей как основы для вовлечения (подробного, прозрачного, в т.ч. описывающего ограничения);
- С другой стороны, очень важна обратная связь от благополучателей, получаемая как в ходе специальных процедур ее сбора, так и в непосредственной работе с благополучателями;
- Связь вовлечения благополучателей и ответственности вовлекающего специалиста – готовность вносить изменения в свою деятельность, вести диалог с др. специалистами и организациями.

Итоги семинара, материалы представлены в заметке: <https://base.socialvalue.ru/novosti/post-141/>

2) Замещающие семьи - замещающие родители, кандидаты в приемные родители

3) Семьи с особыми детьми

Первый онлайн-семинар: *май 2020*

- Какие инструменты активного вовлечения семей с особыми детьми используются организациями?
- Какие барьеры и ресурсы для партнерства с семьей выявлены на практике?
- Как оцениваются результаты вовлечения (для благополучателей и организации)?



Приглашаем к сотрудничеству!



Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: info@ep.org.ru

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

Онлайн база методов ОС: base.socialvalue.ru

Онлайн сервис ПИОН (в доработке): pion.org.ru

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



Дискуссионный онлайн-семинар группы «Замещающие семьи»

Тема «Вовлечение замещающих семей в
деятельность организаций — требуются
изменения?»

10.00-10.10 Представление проекта «Вовлекай»

11.10-10.20 Представление группы «Замещающие семьи» в рамках проекта

10.20-10.45 Представление участников семинара в группах

10.45-11.00 Представление итогов групповой работы

11.00-11.30 Кейс 1 + дискуссия «Вход в партнерские отношения при работе по запросу клиента», Алена Синкевич, БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»,

11.30-12.00 Кейс 2 + дискуссия «Замещающая семья как партнёр в контексте семейного устройства», Анастасия Ходакова, БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»,

12.00-12.10 ПЕРЕРЫВ 10 минут

12.10-12.40 Кейс 3 + дискуссия «Опыт Школы приемных родителей и дальнейшего сотрудничества с родителями», Дина Магнат, Институт развития семейного устройства

12.40-13.00 Завершение работа по группам

13.00-13.20 Представление итогов групповой работы / Опрос про удовлетворенность семинаром

- Держать звук выключенным
- Камеру включенной
- Если хотите взять слово, «поднимайте руку»
- В чате переписка по теме обсуждения (чат можно сохранять)
- Ведется запись семинара. Материалы семинара и презентации спикеров будут доступны всем участникам дискуссии

- Опыт организаций по повышению роли благополучателя при оказании услуг (формы, методы, социальный эффект).
- Замещающая семья как партнер совместной продуктивной деятельности(создающий и разделяющий риски при оказании помощи).
- Кандидаты в замещающие родители – специфика вовлечения данной категории благополучателей.
- Изменения в организации, произошедшие после вовлечения (результаты, барьеры и новые возможности развития организации).

Опыт по вовлечению	Барьеры/возможности
Какие результаты для организации/ благополучателей	Риски вовлечения для организации / благополучателей
«Зона Ближайшего развития»	Ресурсы. Что важно исследовать? Какого опыта/ инструментов не хватает?