

Аналитический отчет об онлайн-семинаре «Мониторинг и оценка практик работы социальных приютов и кризисных центров для матерей с детьми»

30 сентября состоялся онлайн-семинар, посвященный обсуждению практик мониторинга и оценки практик социальных приютов и кризисных центров для матерей с детьми. Участие в семинаре приняли руководители и специалисты НКО (включая епархиальные) и государственных учреждений, работающих в данной сфере. поддержки и сопровождения замещающих семей.

Общее количество участников - 32 человека, из них представители более 15-ти регионов РФ.

Семинар проводился в рамках тематической группы проекта «Онлайн-курс по оценке проектов и программ в сфере детства».

Цель тематической группы:

- популяризация темы мониторинга и оценки социальных практик, использования доказательного подхода к оценке результативности,
- формирование базы знаний по мониторингу и оценке практик работы кризисных центров/приютов для женщин с детьми – практические наработки, методические ресурсы и пр.,
- организация площадки для специалистов сферы детства по обмену опытом и поиску решений в области мониторинга и оценки программ, развитие компетенций.

Модераторами семинара выступили Алла Осипова, психолог МОО «Аистенок» и Татьяна Арчакова, психолог-методист БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам».

В начале семинара А.Горячева, эксперт-координатор АНО «Эволюция и филантропия» представила типовые результаты и показатели практик социальных приютов и кризисных центров для матерей с детьми – базовые основы системы мониторинга и оценки, на которые можно опираться при разработке собственной системы измерения результатов.

Социальные результаты	Показатели
Ребенок + диада «мать-ребенок» <ul style="list-style-type: none">• Повышение уровня удовлетворения базовых потребностей ребенка• Улучшение детско-родительских взаимоотношений или• Развитие у родителей (мамы) навыков взаимодействия с ребенком	<ul style="list-style-type: none">• Количество детей, у которых повысился уровень удовлетворения базовых потребностей <p><i>Число детей, у которых отмечается повышение уровня удовлетворения базовых потребностей</i></p> <p><i>Число родителей, ориентированных на удовлетворение базовых потребностей ребенка</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Число родителей, отметивших улучшения во взаимодействии с ребенком <p><i>Число родителей, удовлетворенных процессом и результатами взаимодействия с ребенком</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Улучшение материально-экономического положения семьи • Развитие родительских компетенций <p><i>Мама занимается развитием ребенка Мама применяет в отношениях с детьми конструктивные методы воспитания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Улучшение эмоционального (психологического) состояния мамы 	<ul style="list-style-type: none"> • Количество семей, у которых улучшилось материально-экономическое положение <p><i>Количество (доля) семей, участвующих в программе, в которых родители устроились на постоянную работу</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Число (доля) родителей, у которых наблюдается развитие родительских компетенций <p><i>Число (доля) родителей, ответственно выполняющих родительские функции</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Число женщин, отмечающих улучшение психологического состояния <p><i>Число участниц проекта, у которых стабилизировано психологическое состояние</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Результаты, связанные с социализацией мамы (в отношении некоторых групп) <p><i>Мама самостоятельно справляется с бытовыми и социальными трудностями Усвоенные навыки используются в жизни мамы вне отделения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Повышение поддержки семьи со стороны окружения <p><i>Восстановлены отношения с близким окружением</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Семья живет самостоятельно 	<ul style="list-style-type: none"> • Количество женщин, повысивших уровень социальной адаптации <p><i>Количество матерей, ведущих самостоятельное домохозяйство после окончания пребывания в приюте</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Число семей/родителей, отмечающих повышение уровня поддержки со стороны окружения <p><i>Количество мам, у которых восстановлены контакты с родственниками</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Доля женщин с детьми, проживающих самостоятельно <p><i>Доля семей, преодолевших кризисные ситуации</i></p>
<p>Долгосрочные социальные результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сокращение количества изъятий/отказов детей из семей • Улучшение благополучия детей и семей 	<ul style="list-style-type: none"> • Доля / число предотвращенных случаев отказа/изъятия детей из семей <p><i>Число детей, в отношении которых снижен риск отказа (изъятия)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество детей/семей, улучшивших свое благополучие

Вызовы и зоны роста:

- Разработка и оценка результатов и показателей удовлетворенности благополучателей качеством услуг
- Позиция благополучателей: Возможность влиять на некоторые обстоятельства своей жизни в период проживания в центре, приюте + участие в процессе оказания помощи - согласование программы и пр.
- Нередко на первый план выходят результаты, связанные с безопасностью

- Неравенство возможностей для участия в МиО - индивидуальные особенности клиенток: психологическое состояние, состояние здоровья, в случае мигранток – языковой барьер
- Немотивированные родители – когда процесс работы строго алгоритмизирован, и порой носит принудительный характер. Могут быть барьеры в отслеживании результатов, изменений

С точки зрения инструментов сбора данных:

- Заполнять диагностические инструменты вместе с семьей и обсуждать ее, чтобы появились:
 - (а) интерес как мотиватор
 - (б) понимание семьей своих проблем (как основания для сотрудничества со специалистами) и ресурсов (как того, что позволяет им быть активными)
- Важный вопрос для обратной связи и установления партнерских отношений: «Как семьи воспринимают нашу роль в своей жизни?»
- Поиск экологичных инструментов сбора обратной связи

В первой части семинара был представлен опыт по развитию системы МиО Центра временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом» (БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», Москва).

Были перечислены преимущества, которые дает центру наличие системы МиО:

- Анализировать свою работу
- Знать свои результаты и затраты
- Изменение подхода в работе с отдельной категорией благополучателей, которые часто не достигают социальных результатов
- Получать новые знания и делиться ими
- Коммуницировать с другими вовлеченными сторонами
- Упор на существующую систему при написании грантовых заявок
- Упрощение процесса отчетности перед жертвователями

Пример использования системы МиО для принятия решений: Чтобы принять решение о том, стоит ли вкладывать финансовые ресурсы и время сотрудников в обучение работе с авторами насилия (т.е. достаточно глубокой терапевтической работе по профилактике или коррекции насильственных способов взаимодействия с ребенком), нужно было иметь четкие данные о готовности женщин к серьезной работе с психологом. Поскольку в системе МиО присутствует показатель «Доля самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением от всех консультаций / групповых занятий с психологом», такие данные были доступны. Не менее 50% занятий с психологом инициируются самими женщинами, поэтому можно сделать вывод, что целевая группа к такой работе готова.

Также была представлена карта результатов «Теплого дома». Карта результатов описывает видение и миссию проекта, целевые аудитории, а далее предлагает описать целостный образ результата: «Теплый дом» работает над тем, чтобы восстановить способность женщин к самостоятельной жизни в роли матери: Мамы с детьми могут жить самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров), получив свое

¹ Разработана на основе руководства: Sarah Earl, Fred Carden, Terry Smutylo (2001) Outcome Mapping Building Learning and Reflection into Development Programs. Ottawa: International Development Research Centre

жилье, найдя работу с проживанием или объединившись с родственниками и другими близкими людьми, в том числе, после возвращения на родину. При этом мамы удовлетворяют базовые потребности ребенка и обеспечивает ему безопасные условия. Ребенок может нормально расти и развиваться в родной семье».

Далее выделяются маркеры прогресса на разных уровнях:

- Уровень «ожидаем увидеть» (Expect to see): первые изменения, которые говорят о том, что благополучатели разделяют задачи проекта и участвуют в их реализации – хотя бы реактивно.
- Уровень «хотим увидеть» (Like to see): дальнейшие изменения, возникающие в результате более активного сотрудничества благополучателей, применения знаний и навыков на практике.
- Уровень «будем рады увидеть» (Love to see): оптимальные результаты, которых достигают не все.

Пример маркеров прогресса в сфере «Психологическое благополучие и социализация женщин»

Ожидаем увидеть	<ul style="list-style-type: none"> • Женщины умеют и готовы обращаться за помощью (по поводу своего состояния и отношений со значимыми людьми) • Женщины понимают влияние пережитого насилия на свою жизнь и родительство • Женщины участвуют в обсуждении плана, постановке целей и задач • Женщины признают проблемы с агрессией (если они имеются)
Хотим увидеть	<ul style="list-style-type: none"> • Женщины выполняют шаги из плана, которые находятся в их зоне ответственности • Женщины чувствуют улучшение эмоционального состояния (ослабление тревоги и депрессии, рост уверенности в своих силах) • Женщины самостоятельно решают понятные структурированные задачи во внешних инстанциях (например, подают заявление на получение пособий; записываются на прием к врачу) • Женщины озвучивают конфликты и проблемы в общении, а затем вместе со специалистами ищут компромиссы • Женщины научились замечать и контролировать проявления агрессии • Женщины создают и соблюдают договоренности в общении друг с другом
Будем рады увидеть	<ul style="list-style-type: none"> • Женщины проявляют инициативу в решении собственных проблем (сами ставят задачи, ищут недостающую информацию) • Женщины кооперируются, чтобы помогать друг другу после выхода из центра • Женщины проявляют инициативу в сфере личностного развития и развития детско-родительских отношений

Далее описываются мероприятия / услуги, позволяющие достичь этих результатов, которые оформляются в комплексные стратегии с определенной структурой. Пример стратегии для достижения результатов в сферах «Психологическое благополучие...» и «Детско-родительские отношения».

	ПРЯМОЕ ВЛИЯНИЕ	ИЗМЕНЕНИЕ УБЕЖДЕНИЙ	ПОДДЕРЖКА
УРОВЕНЬ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯ	<p>Составление индивидуального плана сопровождения</p> <p>Практическая помощь по уходу за ребенком</p> <p>Консультации по грудному вскармливанию</p>	<p>Индивидуальные консультации психолога:</p> <ul style="list-style-type: none"> - По запросу в связи с актуальным состоянием / задачами, - По терапии травмы и проработке отношений с партнером / матерью, - По детско-родительским отношениям (развитие отзывчивости, решение проблем) <p>Групповые занятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Лайфхаки жизни с ребенком и педагогическое просвещение, - Совместная деятельность с детьми - Социальные навыки, медицинские знания 	<p>Исследование социального окружения женщин и восстановление контактов с ним</p>
УРОВЕНЬ СРЕДЫ	<p>Правила, помогающие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Соблюдать границы - Предотвращать конфликты <p>Доступ к услугам психиатра по необходимости</p>	<p>Режим дня, прогулки и другие практики заботы о себе</p> <p>Взаимодействие всех сотрудников с женщинами с учетом знаний о влиянии травмы</p> <p>Наблюдение, позволяющее выявлять и обсуждать эпизоды ЖО</p>	<p>Коллективное принятие решений (собрания, планерки)</p> <p>Поддержка инициатив по взаимопомощи</p>

Алла Осипова поделилась системой МиО кризисного отделения временного проживания для женщин с детьми в трудной жизненной ситуации МОО «Аистенок» (Екатеринбург) и опытом на пути ее создания и внедрения. Оценка потребностей и актуальности оказываемой помощи была «вшита» в практику изначально, также как и отдельные моменты оценки (обратная связь от благополучателей, диагностика и т.д.). Но оформление в единую систему МиО началось с 2018 г.; сбор данных о результатах был дополнен систематическим сбором обратной связи от благополучателей в процессе проживания и на выходе из кризисного отделения, разработанным в ходе участия в проекте «Слушай с пользой»².

Еще одним источником информации для системы МиО (для бенчмаркинга) служат социологические исследования, которые МОО «Аистенок» проводит вместе с партнерами из академической сферы. С их результатами можно ознакомиться в *Пособии по итогам первого года исследования «Социальный портрет женщин, находящихся в*

² Подробнее см. <https://ep.org.ru/wp-content/uploads/2019/09/Слушай-с-пользой-Аистенок-1.pdf>

трудной жизненной ситуации, обращающихся в кризисные центры, изучение их потребностей в услугах», результаты всероссийского социологического исследования 2016-2017гг. (<https://aistenok.org/media/uploads/2017/09/29/2.pdf>)

В системе МиО МОО «Аистенок» в данный момент используются следующие методы и инструменты сбора данных:

- Анализ документации (индивидуальные планы работы, автобиографии, заявления, журналы специалистов (координатора, психолога, соц. работника и др.))
- Методы социально-психологической диагностики (Карта сети социальных контактов; стандартизированная диагностика и др.)
- Структурированное наблюдение (наблюдение за детско-родительским взаимодействием)
- Анкетирование, интервью (с семьей и ближайшим окружением)

В презентации Алла Осипова сделала акцент на то, как организация осуществляет триангуляцию данных, собираемых от проживающих женщин, их близкого окружения и работающих с ними специалистов (рис. 1). Она представила плюсы и ограничения такого подхода, а также примеры работы с конкретными результатами и показателями.

Социальный результат: Повышен уровень поддержки семей в трудной жизненной ситуации со стороны окружения. Восстановлены контакты с родными и близким окружением семьи.

- Показатель: Доля семей, возобновивших «конструктивные» отношения с близким окружением.
- Показатель: Доля семей, выстроивших новое поддерживающее окружение, новые связи (в т.ч. новый брак, друзья семьи и др.)
- Показатель: Доля женщин, устроившая детей в детские сады, школы, устроившаяся на работу (повысив тем самым свою устойчивость в обществе)

Выступления первой части семинара помогли сфокусировать внимание на *комплексности* как важнейшей характеристике деятельности кризисных центров и социальных приютов. В обеих презентациях уделялось внимание последовательности шагов, которые организации прошли в разработке системы МиО.

Во второй части семинара проходило обсуждение следующих вопросов:

- Какие результаты работы вашего центра для матерей с детьми важно показать разным группам стейкхолдеров? Насколько подробно? Почему это важно?
- С измерением и/или презентацией каких результатов возникают проблемы? Что нужно для их решения?

Для обсуждения участники поделились на 3 группы, обсуждавшие потребности следующих стейкхолдеров:

1. Доноры (корпоративные доноры / грантодатели)

2. Широкая общественность (потенциальные частные жертвователи / потенциальные благополучатели и люди из их социального окружения)
3. Руководители (самого центра / партнерских организаций, которые перенаправляют благополучателей и/или участвуют в работе с ними)

Итоги представлены в приложении.

Общие выводы:

- Специалисты, участвовавшие в семинаре, имеют общие представления о мониторинге и оценке и в той или иной форме ведут сбор некоторых интересующих их данных, однако целостных системах МиО в большинстве организаций пока рано. Скорее, это единичный опыт.
- Многие участники отмечали важность измерения динамики в установках благополучателей: уровень мотивации / готовности к изменениям, самостоятельности, активной позиции и других подобных конструктов.
- В целом в группе есть понимание важности вовлечения благополучателей и получения от них обратной связи об их субъективном отношении к получаемой помощи.
- На данный момент у участников семинара недостаточно инструментов для сбора данных по интересующим их показателям (используются анкеты на входе – в процессе получения услуг – на выходе; опросы для сбора обратной связи от семей). В то же время, наработан опыт, которым отдельные организации готовы делиться.
- Встает вопрос о границах воздействия кризисных центров и социальных приютов – до какого момента сохраняются смысл и технические возможности отслеживать долгосрочные результаты, т.к. не всегда получается мониторить благополучателей после выхода из центра, учитывать влияние всего комплекса внешних факторов.
- В государственных учреждениях проблемой для развития МиО является тот факт, что данные уже собираются, но ограничиваются показателями непосредственных и некоторых легко измеримых социальных результатов и определяется внешними организациями / ведомствами, которым эти кризисные центры подотчетны.

Потенциальные зоны развития, выделенные по итогам семинара:

- Есть задачи структурировать систему мониторинга, четко выделить результаты, показатели.
- Решение вопроса о границах воздействия кризисных центров и социальных приютов – до какого момента сохраняются смысл и технические возможности отслеживать долгосрочные результаты,
- Внедрение новых показателей к конкретным социальным результатам, об интересе к которым говорили участники:
 - Динамика уровня мотивации / готовности к изменениям
 - Доступность и востребованность услуг кризисного центра для женщин
- Поиск / подбор соответствующих инструментов для сбора данных.

Приложение: Итоги групповой работы

Группа «Широкая общественность (потенциальные частные жертвователи / потенциальные благополучатели и люди из их социального окружения)»

В обсуждении того, о каких результатах работы социального приюта важно знать широкой общественности, включая и потенциальных благополучателей, началось именно с благополучателей. В Международном детском фонде "Дети Саха-Азия" (Якутск) анкетирование «выпускниц» показало, что 33% узнали о приюте через соцсети или сайт, еще часть приходила по направлению от партнерских организаций (после информационных мероприятий для специалистов). Сотрудники кризисного отделения «Приют надежды» (Ульяновск) отметили, что с усилением работы со СМИ к ним усилился поток обращений за помощью.

Для потенциальных благополучателей важен посыл «Ты не одна», поэтому им важно знать о результатах в сфере социальной поддержки: о разрешении конфликтов с родственниками, о создании новых поддерживающих отношений. Информация о количестве женщин, получивших услугу и успешно вышедших из социального приюта, нормализует ситуацию обращения за помощь («Если они все там пожили, почему я не могу?»). Понять, что дает социальный приют, кроме крыши над головой (как реабилитирует и готовит к выходу), потенциальным благополучателям помогают истории из практики.

Общественность, потенциальные частные жертвователи часто хотят увидеть не столько результаты, сколько процесс работы (повседневную жизнь социального приюта) и «страсти» (яркие эмоциональные истории о проблемах). Ощущение причастности можно создавать более этичными способами, в том числе, рассказывая о мероприятиях, а в личных письмах частным жертвователям – о непосредственных результатах, например, количестве закупленных гигиенических средств и обеспеченных ими семей. Также хорошо воспринимаются отзывы женщин (в т.ч. обратная связь, собираемая организацией), которые рассказывают о достигнутых результатах своими словами.

Не все социальные результаты понятны широкой общественности. Например, часть аудитории соцсетей может не видеть ценность того, что в приюте женщинам помогают повышать родительские компетенции (или, простыми словами, стать «достаточно хорошей мамой»), т.к. сама не пользуется подобной поддержкой. Поэтому может стоять задача просвещения в отношении важности тех или иных изменений.

Группа «Доноры (корпоративные доноры / грантодатели)»

В силу немногочисленности группы обсуждение строили не по заданной тематике, а в общем контексте про систему мониторинга и обсуждали, какие результаты в принципе отслеживает организация в своей практике. В группу преимущественно вошли участники из кризисного центра г. Глазов (Удмуртская Республика). В организации 20-летний опыт работы кризисного отделения для женщин с детьми. Есть опыт проектной работы по гранту Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. В организации нет выстроенной системы МиО, специалисты ведут каждый отдельный случай, собирают информацию по каждой семье.

Основной результат – сохранение ребенка в семье. Данный результат в том числе является ключевых и для грантодателей.

Также специалисты отслеживают изменения в женщинах – появление самоуважения, уверенности в собственных силах и пр. Готовность, настрой женщин на решение проблем – важный фактор достижения положительных изменений. В 90% случаев проблемы в рамках сопровождения решаются, как отметила организация. Но есть и отдельные неуспешные случаи, которые заслуживают отдельного анализа.

Отдельно отметили важность доступности получения помощи для женщин – но в рамках системы МиО это не учитывается на данный момент.

Группа «Руководители (самого центра / партнерских организаций, которые перенаправляют благополучателей и/или участвуют в работе с ними)»

При обсуждении результатов, важных для руководителей организации, речь шла о совокупности всех результатов, которые участники структурировали следующим образом:

- Непосредственные результаты: количество проживающих, срок, количество оказанных услуг и т.д.
- Востребованность приюта (показатель: ежегодная частота обращений)
- Результаты динамики изменений в разных сферах (психологическая, социальная, юридическая и т.д.)
- Фактическое сохранение ребенка в семье, предотвращенные отказы или отобрания детей
- Результаты, связанные с динамикой готовности женщины к разрешению своей трудной жизненной ситуации (далее в общей группе мы немного обсудили, что речь идет о переходе от проблематики жизни в плоскость постановки задач для решения)
- Результаты, связанные с вовлечением женщины в деятельность по выходу из ТЖС
- Повышение благополучия семьи и детско-родительских отношений

Участники отметили недостаточность уже имеющихся у них методов и инструментов для сбора данных по всем этим результатам.

Для руководителей партнерских организаций значимые результаты были выделены те же самые, но с меньшей степенью детализации данных. В государственных учреждениях проблемой для развития МиО является тот факт, что данные уже собираются, но ограничиваются показателями непосредственных и некоторых легко измеримых социальных результатов и определяется внешними организациями / ведомствами, которым эти кризисные центры подотчетны.

Семинар проведен в рамках проекта «Онлайн-курс по оценке проектов и программ в сфере детства», который реализуется АНО «Эволюция и Филантропия» на средства гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества. Стратегическую поддержку проекта осуществляет также Фонд Тимченко.