

VIII Международная Конференция “Социальный маркетинг и КСО”



**Краткий обзор практик НКО и
гос.учреждений в сфере детства по
вовлечению благополучателей в
поддержку миссии и деятельности
организаций
(по результатам проекта «Вовлекай!»)**

Татьяна Арчакова

О спикере



Татьяна Арчакова,
Психолог-методист
Благотворительного детского
фонда «Виктория» (Москва),
составитель методического
сборника «Вовлечение
организаций сферы детства
благополучателей в
поддержку миссии и
деятельности практический
опыт»



Вовлечение благополучателей в социальной сфере



Вовлечение благополучателей – это создание для них целого спектра возможностей влиять как на содержание и процесс оказания социальных услуг, так и участвовать во всей деятельности организации, что положительно влияет на и на жизнь самих благополучателей и на работу организации в целом.

Проект «Вовлекай»



АНО «Эволюция и филантропия»
2020 г.



Прикладное исследование деятельности российских СО НКО по вовлечению благополучателей:

- Имеющегося опыта и инструментария
- «Точек роста»
- Потребностей

Экспертные дискуссии в 3 тематических рабочих группах:

- «Семьи / люди в трудной жизненной ситуации»
- «Приемные семьи»
- «Семьи с особыми детьми»

Проектная рамка «Элементы вовлечения»



Национальное партнерство по вовлечению (The National Involvement Partnership (NIP), Великобритания)

1. **ПРИНЦИПЫ** (principles). Осмысленное и доступное для всех вовлечение начинается с приверженности общим принципам и ценностям.
2. **ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ** или **ЦЕЛЬ** (purpose). Цель должна одинаково пониматься всеми участниками и отражать возможности и границы изменений. У каждого должна быть понятная РОЛЬ в достижении цели.
3. **ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ** (presence). Клиентов нужно вовлекать на всех уровнях, на которых для них есть ЦЕЛЬ. Нужно продумать варианты РОЛЕЙ благополучателей, вовлеченных в работу организации (консультант, амбассадор, «дружественный критик» и др.).
4. **ПРОЦЕСС** (process) включает в себя собственно деятельность по вовлечению, коммуникацию, поддержку и подготовку, организационные вопросы.
5. **ВЛИЯНИЕ** (impact). Вовлечение должно приводить к совершенствованию услуг и повышению благополучия клиентов и специалистов, а также приводить к позитивным личностным изменениям у участников.

Результаты проекта (1)



Факторы, влияющие на специфику форматов и инструментов вовлечения:

- Характеристики целевых групп благополучателей
- Дизайн и содержание услуг, проектов или программ
- Типы организаций – родительские организации, другие СО НКО и государственные учреждения

Уникальное и общее в вовлечении:

- В каждой организации – свой уникальный профиль вовлечения
- Есть общие элементы вовлечения, которые помогают достичь успеха (процессы сбора обратной связи от благополучателей)

Результаты проекта (2)



- **Индивидуальный уровень:** благополучатель вовлекается в работу по выходу из собственной трудной жизненной ситуации («Помогите нам помочь вам»).

Российские организации социальной сферы преимущественно вовлекают благополучателей на этом уровне – в процесс оказания помощи, в принятие решений относительно собственных маршрутов поддержки.

- **Операциональный уровень:** участие в текущей деятельности организации, в оказании социальных услуг.

Некоторые организации предлагают благополучателям (как правило, приемным родителям / родителям особых детей) маршруты профессионализации; в групповой работе (кризисные центры) акцент делается на принятие решений в повседневной жизни.

- **Стратегический уровень:** участие в планировании или оценке деятельности и в руководстве организацией.

Вовлечение на уровне управления организацией пока возникает как отдельные «точки роста» (исключение – родительские организации).

Рекомендации: пример

Готовить и готовиться к вовлечению:

- В доступной форме давать благополучателям конкретные навыки, чтобы они могли выражать свои потребности и идеи
- Развивать компетенции сотрудников
- Создавать целостную систему поддержки и обучения в сфере вовлечения, включая:
 - Обучение специалистов тому, как вовлекать благополучателей
 - Административная поддержка
 - Эмоциональная поддержка
 - Варианты поддержки в формате «равный – равному» или наставничества со стороны опытных благополучателей
 - Супервизии для специалистов и благополучателей

ВОВЛЕЧЕНИЕ
БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ В ПОДДЕРЖКУ
МИССИИ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ДЕТСТВА.

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ



2020  Министерство
труда и человеческих
ресурсов

В РАМКАХ ПРОЕКТА «ВОВЛЕЧЕНИЕ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: ОБМЕН ОПЫТОМ МЕЖДУ НКО И ГОСУЩРЕЖДЕНИЯМИ»

1. ЧТО ТАКОЕ ВОВЛЕЧЕНИЕ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И ПОЧЕМУ ОНО ВАЖНО?

2. ПРИНЦИПЫ, ЦЕЛИ И ОЖИДАЕМОЕ ВЛИЯНИЕ ВОВЛЕЧЕНИЯ

На каких принципах и ценностях основывается вовлечение?

Каких результатов мы ждем от вовлечения?

3. РОЛИ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И ФОРМАТЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ

Индивидуальный уровень

Операциональный уровень

Стратегический уровень

Уровень сообщества

4. БАРЬЕРЫ И РИСКИ В ПРОЦЕССЕ ВОВЛЕЧЕНИЯ

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ

6. КЕЙСЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

7. ПОЛЕЗНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

<https://base.socialvalue.ru/upload/files/Сборник%20кейсов.pdf>



Контакты

Спасибо за внимание!