



**Исследование социальных результатов,  
достигнутых в ходе оказания помощи  
семьям с детьми, проживающих в  
кризисных отделениях МОО «Аистенок».**

**Устойчивость эффекта и отношение  
благополучателей к вкладу организации**

Екатеринбург, 2021г.



**Общественная организация «Аистенок» работает с 2003 года.**

**С этого времени нам удалось разработать комплексную систему помощи семьям с детьми в трудной жизненной ситуации по принципу «одного окна»**

**За почти 18 лет мы:**

- Выстраивали систему помощи с точки зрения ее научного обоснования
- С точки зрения востребованности и актуальных потребностей у благополучателей
- Основывались на оценке и обратной связи от специалистов

# Аистенок

С 2003 Семейные мастер-классы, тренинги, семинары, праздники,

с 2003 Межведомственное сопровождение случая при необходимости

С 2004 Профилактика отказов на стадии роддома и по самообращению

С 2003 Индивидуальные и семейные консультации психологов и психотерапевта

С 2003 Консультации специалистов по соц.работе и социальных педагогов

С 2006 Помощь в натуральном виде/ адресная материальная помощь

с 2005 Правовые консультации; сопровождение в длительных судебных тяжбах и разбирательствах

С 2003 Медицинские консультации, помощь в локальном лечении

С 2010 Кризисное отделение временного проживания (дом и квартира)

С 2012 Группа дневного пребывания для детей, не имеющих путевок в муниципальные ДОУ

С 2012 Сопровождение логопеда-дефектолога

С 2004 Трудовая реабилитация женщин, включая обучение новым трудовым навыкам

С 2006 Школа родительской компетентности – детско-родительские занятия



- Стали участниками в проекте «ПИОН-регион»- Система измерения и оценки для программ в области социального сиротства
- В качестве грантополучателя конкурса «Семейный Фарватер – 2016» составили описание практики
- Участвовали в обсуждении Стандарта доказательности социальных практик на Круглом столе в г. Екатеринбург

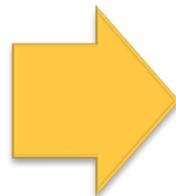
# Участие позволило нам:

- Выстроить логическую модель
- Построить и прописать дерево результатов
- Прописать цепочку социальных результатов
- Провести анализ стейкхолдеров



# От проблемы к цели:

Семьи в трудной  
жизненной ситуации  
(женщины) с детьми/  
отсутствие ресурсов  
(сниженная  
адаптация) к  
полноценной жизни



«Доращивание»  
ресурсов/повышение  
адаптации семей с  
детьми в ТЖС



# Дерево результатов:



# Логическая модель

Деятельность/ активности	Участники	Непосредственные результаты	Результаты краткосрочные	Среднесрочные
Выявление/обращение/первичное общение с женщиной/ анализ ситуации и принятие решение помощи «с проживанием» либо «без»	Координатор, консультант (специалист по соц работе. Психолог), мама.	Проведена телефонная консультация/консультация через форму обратной связи на сайте  Проведена очная консультация после первичного обращения	Решение о сопровождении семьи в кризисном отделении либо сопровождение без проживания после проведения очной консультации  Заселение семьи в кризисное отделение организации.  Переправили в другую организации, проинформировали о возможной помощи	Проживание семьи в кризисном отделении организации (безопасность и возможность восстановить силы).
Составление индивидуального плана работы с семьей для выхода из тжс	Координатор, руководитель, психологи, соц работники, мама.	Индивидуальный план выхода из ТЖС.  Активизация позиции мамы в решении ТЖС.	Распределены зоны ответственности за выполнение плана.	Задачи плана выполнены  Женщина озвучивает намерения и предпринимает шаги для изменения ситуации
1) Работа с мотивацией мамы (может быть индивидуальной и групповой; может быть психотерапия при глубоком травмирующем опыте)	Психологи, психотерапевт, мамы	Доверие к команде специалистов.	Мотивация на работу и изменение.  Сформирован образ будущего семьи.	Устойчивое Психо-эмоциональное состояния мамы.  Реальные действия мам для изменения ситуации (ищет жилье, ищет работу, примиряется с родственниками и т.д.)
2) Развитие ДРО/формирование привязанности/формирование ориентации на ребенка и его потребностей 3) формировании эффективных навыков	Психологи, специалисты по социальной работе (дежурные в отделении); мамы и дети	Участие в занятиях с психологом (групповые, индивидуальные, детско-родительские)  Семьи выполнили домашние задания на совместную	Освоены навыки ухода и общения с ребенком/улучшились (качественно и количественно)	Улучшились детско-родительские отношения и взаимодействие;

Деятельность/ активности	Участники	Непосредственные результаты	Результаты краткосрочные	Среднесрочные
Юридическая помощь и сопровождение	Юристы, координатор, возможно волонтеры или партнерские организации	Юридическая консультация	План выхода из сложной юридической ситуации (включая возможности подключения сторонних организаций)	Составленный план реализован
Помощь маме во взаимодействии с окружением семьи (родители, родственники, сожитель, соседи и т.д.)	Координатор, психологи, специалисты по социальной работе, мама, соц. окружение мам	Карта социальных контактов	Осознаны проблемные и ресурсные зоны в социальном окружении. Выработаны варианты взаимодействия с ними	Усвоены навыки «бесконфликтного» поведения  Восстановлены отношения с близким окружением ( с одним и более человеком)
Помощь в формировании навыков ухода за собой и ребенком (приготовление пищи и т.д.)	Специалисты по социальной работе, координатор, специалисты Социального склада, психологи; возможно волонтеры	Индивидуальный режим дня проживания в кризисном отделении (исходя из возраста детей и семейной ситуации).  План обучения бытовым навыкам: готовка еды, приборка, стирка и др.	Соблюдение семьей индивидуального режима дня  Сформированы бытовые навыки мамы	Навыки бытового обслуживания семьи;  Усвоенные навыки используются в жизни семьи вне отделения;
Помощь в получении межведомственной поддержки (путевки для детей в ДОУ, медицинское обслуживание, ходатайства и справки и др.)	Координатор проекта, руководитель организации, юристы, другие организации	Оценка необходимости обращения семьи в сторонние организации	План обращений за помощью в сторонние организации.  Круг партнеров (организации) для комплексного решения вопроса.	Необходимый документ, услуга, предоставленная через межведомственное взаимодействие. Опыт решения вопросов межведомственной поддержки.
Материальная поддержка: продукты питания, одежда, обувь, средства личной гигиены и т.д.	Специалисты по социальной работе, спонсоры, волонтеры	Потребности в материальной поддержке семьи: в чем, с какой периодичностью.	Материальная помощь семьи (в виде одежды, продуктов, средств гигиены и другое)	Снято напряжение финансовой нестабильности; Улучшена экономическая ситуация семьи.
Подготовка к выезду из отделения. Выезд	Координатор, спец по соц работе, психологи, волонтеры	Заранее обговорены и согласованы даты выезда из отделения. Обозначены вопросы, которые семья должна урегулировать к	Произошла психологическая и соц. подготовка к выезду из криз. отделения/ сформирован положительный образ будущего семьи и прописаны шаги к его	Началась/состоялась самостоятельная жизнь семьи вне кризисного отделения с возможным сопровождением

# Социальные результаты

- **Социальный результат 1:** Сокращение доли детей-отказников, сокращение доли детей, изъятых из кровных семей
- **Социальный результат 2:** Родитель ориентирован на детей и на удовлетворение их потребностей (Улучшение детско-родительских отношений)
- **Социальный результат 3:** Повышен уровень поддержки семей в трудной жизненной ситуации со стороны окружения. Восстановлены контакты с родными и близким окружением
- **Социальный результат 4:** Семья живет самостоятельно с детьми/ребенком



# В 2019 году

- Стали участниками проекта АНО «Эволюция и Филантропия» «Слушай с пользой» и разработали анкеты обратной связи для проживающих в кризисных отделениях (анкета из двух частей для очного и он-лайн заполнения)
- Стали участниками пилотной инициативы Фонда Тимченко «Пойдемте в Банк!»  
Практика «Сохраним семью для ребенка» прошла процедуру верификации.

Присвоен: **Базовый уровень**

Реестр (банк) доказательных практик: <http://deti.timchenkofoundation.org/praktiki/>

# Выдержки из экспертных заключений:

- Плотный контакт с благополучателями, позволяющий отслеживать изменения даже спустя 15 лет. использование обратной связи.
- Полнота и структурированность, регламентированность, устойчивость результата
- Самостоятельные и партнерские исследования по целевой группе практики
- Большой временной срез и фиксация основных результатов по обратившимся семьям и детям, действительно, представляют серьезную доказательную базу
- Обоснованность практики с точки зрения потребностей целевой группы и опыта специалистов

## Из рекомендаций:



- Доработать систему мониторинга и измерения таким образом, чтобы учитывать данные применительно **к разным категориям благополучателей** (детализация)
- Причинно-следственная связь между совершаемыми действиями и позитивными изменениями в жизни конкретной семьи в целом понятна. В меньшей степени очевидно, что именно, за счет чего обеспечивается **выход семьи на самостоятельность**, расширение поддержки и пр.; за счет чего обеспечивается **устойчивость** достигаемых социальных результатов

**2020 год:**

В рамках проекта **«Стандарт 2.0»** исследование,  
с целью повышения доказанности.

Метод – **сторителлинг**

Исследователь – **Ольга Бурдина** -  
специалист ресурсного центра "Центр  
социологических и интернет-  
исследований»,  
Санкт-Петербургский Государственный  
Университет



## Цели исследования:

1. Оценить социальные результаты, достигнутые в ходе оказания помощи семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию межрегиональной общественной организацией «Аистенок».
2. Выявить и проанализировать факторы, влияющие на достижение социальных результатов практики.
3. Оценить устойчивость эффекта, достигнутого во время нахождения семьи в кризисном отделении МОО «Аистенок».
4. Оценить отношение благополучателей к полученным социальным результатам.



# Исследовательские вопросы:

- При каких обстоятельствах женщины обращаются за помощью, какие жизненные события этому предшествуют?
- Какие ресурсы женщины используют для преодоления трудностей?
- Как осуществляется практика с семьей, какие ресурсы используют специалисты?
- Какие результаты практики были достигнуты с точки зрения специалиста, работавшего с семьей?
- Какие результаты практики были достигнуты с точки зрения женщин-благополучателей?
- Как женщины оценивают свою жизненную ситуацию на момент проведения интервью, какие трудности у них есть и в какой поддержке они нуждаются?

В исследовании приняли участие 10 женщин в возрасте от 28 до 41 года, имеющие от 1 до 3 детей, проживавшие в кризисном отделении сроком от 2 месяцев.

- **Объектом** социологического исследования являются женщины - благополучатели, которые получали помощь в МОО «Аистенок», выехавшие из кризисного отделения организации 1 – 1,5 года назад, проживавшие в отделении от 2 месяцев.
- **Предметом** социологического исследования являются результаты социальной практики, достигнутые в ходе работы специалистов МОО «Аистенок» с благополучателями.



# Этапы подготовки исследования:

- **1. Подготовительный этап.**

1.1. Разработка и согласование с Заказчиком инструментария исследования, гайда для проведения глубинного интервью;

1.2. Получение добровольного информированного согласия на участие в оценке со стороны благополучателей (интервью и анализ документов).

- **2. Этап организации и проведения социологических исследований**

2.1. Анализ документов - личные дела благополучателей, предоставленные специалистами

2.2. Составление графика проведения интервью с благополучателями, согласование графика с Заказчиком ;

2.3. Проведение глубинных интервью с благополучателями (видеозапись с расшифровкой).

- **3. Аналитический этап**

Подготовка аналитического отчета в соответствии с поставленными целями. Анализ полученных результатов, выводы, планы.

# Сторителлинг :

Проведено 10 глубинных интервью, опрос благополучателей проводился на онлайн платформе ZOOM с записью и последующей расшифровкой беседы.

Проанализировано 10 личных дел благополучателей, представленных специалистами МОО «Аистенок».





# Результаты:

Чаще всего причинами обращения за помощью были такие проблемы, как конфликты с партнером ( в т.ч. насилие), а также потеря работы и жилья. Во всех подобных случаях женщины сталкивались с ситуацией, когда развестись и разъехаться с партнером было крайне сложно (декрет, фин.зависимость, жил.площадь мужа и др.).

- *Он психологически и экономически на меня давил. То есть он не выделял деньги, он не общался с детьми...*
- *...Я в декрет ушла из своей организации, получилось так, что выйти я не смогла, вернее мне отказали в подписании документов...жила я в служебном помещении. Понятное дело, что я с ребенком и без работы, и без крыши над головой, буквально на улице...*
- *...Но вот так получилось, что по подругам я набегалась и все, я же без работы была, и вообще-то вот, мне моя знакомая с работы, ну коллега по работе, она мне подсказала «Аистенок»*



# Результаты:

У женщин отсутствовали ресурсы для преодоления трудностей. Если же респонденты говорили о том, что все же обладают некими ресурсами, то это: помощь родственников, походы в церковь, общение с женщинами, которые также проживали в кризисном отделении.

- ...Пришла в полицию, я сказала уже: «Знаете, бывший супруг руки распускает и при детях». Они очень смеялись, сказали: «Что за бред, вы что несете». Я, естественно, и в опеку обращалась, также смеялись, я даже с родителями приезжала, в слезах, чтоб они мне помогли. Они просто сказали: «Ну это ваши проблемы, разбирайтесь».*
- У меня дедуля сидит с младшей внучкой, а старший ходит в школу.*
- .. могу пойти в церковь - это придает какое-то успокоение и какую-то силу внутри.*
- ..Вот вы спросили, что мне больше всего помогло в итоге и я вам сказала - чувство защищенности. Я его получала не только от работников центра, но и от тех, с кем я подружилась и с кем мы жили - это прямо очень важная часть, я бы сказала даже 50/50*



# Результаты:

В основе практики лежит комплексный подход, позволяющий решить проблему, используя все ресурсы, которыми располагает организация.

Из всех оказанных услуг, респонденты выделяют психологическую поддержку и предоставление жилья как помощь, оказавшуюся наиболее эффективной в их случае.

- *Они мне помогали, у них там есть – юрист, она мне оформляла документы. Психологи вот очень хорошие, как бы тоже помогали, и они еще иногда помогают – наборы продуктовые... У них еще ребенок у меня ходил, в группу пребывания -садик.*
- *Нам предлагали разную работу, кто как мог. Помогали также вещами, ходили на соц. склад неоднократно. Одежду для детей, одежду для взрослых, какие-то пюрешки, каши, подгузники, все необходимое для жизни. Все предоставляли.*
- *...Сам факт того, что я ушла от мужа вынудил меня взять ответственность за свою жизнь полностью, стать более ответственной и самостоятельной. Ну я думаю, что без помощи психолога центра, я бы не смогла это сделать, это однозначно с их поддержки произошло...*



# Результаты:

Во всех случаях, события, произошедшие в жизни женщин после выезда из кризисного жилья, носили позитивный характер, что позволяет судить об устойчивости эффекта.

Работа специалистов по стабилизации эмоционального состояния подопечных и повышению уверенности в своих силах послужила базой для того, что подопечные, выйдя из кризисного отделения сумели не только сохранить достигнутый результат, но и преумножить его.

- *Ну, во-первых, я вышла на работу, приобрела жилье, обставила жилье, они еще мне предлагали – надо ли что-то мне в мою комнату... То есть потихонечку, потихонечку, жизнь наладилась, много чего поменялось. Вообще очень много чего поменялось в лучшую сторону*
- *Я хоть уверена стала в себе. Опять же благодаря работам психолога. Уверенность какая-то в себе появилась ... Ну, наверное, я более уверенная стала в себе, более такой.... Жизнь что ли захотелось просто..*



# Результаты:

При оценке своей жизненной ситуации на настоящий момент, большинство участниц исследования характеризуют нынешнее положение дел как стабильное, но испытывают сложности, связанные с нехваткой денег и возможностей для отдыха.

- *Трудности. Да если честно, я думаю, что это мелочи. Ну, допустим, не хватает немножко денег, но это тоже в принципе, мне кажется, не проблема. С пропиской сейчас сложности, потому что... Ну вообще в принципе нет, потому что я сейчас буду переезжать в другой город, где у меня родственники. То есть они сейчас будут помогать, допустим, ребенка из садика забирать – я могу на более высокооплачиваемую работу пойти. То есть я думаю, что мы там справимся.*
- *Ну изредка да, бывает, там из-за денег переживаешь что-нибудь, за детей там, что заболели. Ну такие посредственные ситуации, незначительные.*

# Результаты:

В настоящий момент всем участницам исследования удается справляться со сложностями самостоятельно, без профессиональной помощи.

Тем не менее, большая часть опрошенных продолжает получать помощь в «Аистенке», но обращения за помощью носят эпизодический характер и связаны, как правило, с обращением за разовой консультацией, либо за небольшой гуманитарной помощью.

- *И когда мне необходима помощь, я понимаю, что в «Аистенке» мне могут в этом помочь, я обращаюсь к ним и поддержку в той или иной области получаю помощь такая как запрос или подсказка, где это можно осуществить*
- *Ну мне как таковая помощь серьезная уже непостоянно нужна, а вот когда не хватает действительно, не получается уже совсем материально, потому что вот сейчас кризис вот этот начался, работу я потеряла из-за того, что коронавирус*



# Результаты:

Все женщины высоко ценят как результаты оказанной им помощи, так и деятельность всей организации в целом. Более половины женщин считают, что помощь, оказанная организацией «Аистенок» сыграла ключевую роль в разрешении их трудной жизненной ситуации.

- *Лично мне они помогли очень хорошо, потому что на тот момент, действительно, если бы не они, я не знаю, чтобы со мной было и куда бы я пошла и пошла бы я вообще.*
- *Тут все просто, с чем ни обратись, я везде получала адекватный ответ.*
- *Без них я бы не справилась. Нет, нет. Все зависит от психолога.*
- *Если бы не организация "Аистенок", я не знаю, что было бы с нами. Помогали мне очень сильно. Я благодарна "Аистенку" за поддержку, за моральную, за отношение даже, если где-то я была в чем-то не права, меня все-равно поддерживали, меня не оставляли*



# Результаты:

Во время проживания в кризисном отделении, некоторые благополучатели столкнулись с единственной сложностью, которая заключалась во взаимодействии с другими женщинами, также проживавшими на тот момент в кризисном жилье.

- *...ну...ну может быть была единственная сложность в том, чтобы проживать нужно было, ну с другими людьми*
- *...у меня был конфликт с девочкой с одной, которая там ничего не хотела делать, ниче ей не надо было. Потом, когда я отошла, я просто вспыльчивый человек, с одной стороны мне не надо было так себя вести, потому что я знала где я находилась, но потом как бы это. Ну поругались мы и все.*

**С полным текстом аналитического отчета по  
результатам исследования можно  
ознакомиться здесь:**

<https://aistenok.org/media/uploads/2021/02/12/pydszl.pdf>



# Итоги. Решения. Планы

- «Усилить» доказательную базу описания практики результатами исследования;
- Принятие управленческих решений по развитию самой практики, перераспределения акцентов между услугами;
- Локальные решения: например, минимизация риска межличностных конфликтов

# Важность обратной связи.

## Открытия

- Помогает выстроить вектор развития практики
- Повышает активную включенность самих благополучателей
- Рефлексия благополучателей + повышение ощущения их значимости
- Возможность « услышать мнение о результате из первых уст»
- Профилактика эмоционального выгорания для специалистов.



**Спасибо за  
внимание!**

[www.aistenok.org](http://www.aistenok.org)

[E-mail: Osipova-alla@mail.ru](mailto:Osipova-alla@mail.ru)

