

Благотворительный фонд «Найди семью»

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ
проектов «Индивидуальные консультации» и «Ресурсные группы»
«Федеральной дистанционной службы поддержки приемных семей»

Отчет подготовлен
специалистом по оценке
Е.А.Журавлевой

Москва
2020

Проекты ФДСППС

Индивидуальные консультации, ресурсные группы и группы профилактики эмоционального выгорания ФДСППС направлены на поддержку приемных родителей, приемных детей/подростков.

Цель проектов — поддержка действующих приемных родителей в кризисных ситуациях, укрепление общей ресурсности приемных родителей, развитие эмоциональной компетенции приемных подростков.

Оценка проектов ФДСППС

Для проведения оценки была сформирована рабочая группа, в которую вошли представители Благотворительного фонда «Найди семью», Благотворительного фонда «В ответе за будущее», специалисты ФДСППС и внешний специалист по оценке.

Рабочей группой были сформулированы вопросы, на которые необходимо было получить ответы в результате проведения оценки проектов Службы.

- 1) Какова востребованность проектов Службы?
 - a) Территориальный охват (на уровне федеральных округов)
 - b) Актуальность проектов Службы глазами клиентов.
 - c) Портрет клиента Службы (характеристики основных потребителей).
 - d) Источники информированности о проектах Службы.
- 2) Какова результативность работы Службы?
 - a) В чем состоит улучшение с точки зрения клиентов.
 - b) Есть ли существенный сдвиг в ситуации (кризисном или эмоциональном состоянии клиента после работы Службы).
 - c) Влияет ли работа Службы на формирование доверия к специалистам со стороны клиентов.

В период с февраля по декабрь 2020 года были собраны и проанализированы данные обратной связи проектам: «Индивидуальные консультации», «Ресурсные группы для приемных родителей», «Группы профилактики эмоционального выгорания», «Группы для подростков».

Отчет состоит из двух частей. Первая часть содержит анализ данных по проекту «Индивидуальные консультации», вторая часть — анализ данных по группам для взрослых и для подростков. В каждой из частей представлены соответствующие выводы.

Часть 1. Отчет по оценке проекта «Индивидуальные консультации» ФДСППС (с февраля по октябрь 2020 года)

1. Охват аудитории.

В период с февраля по октябрь 2020 года за консультациями в Службу обратилось 363 клиента (первичные обращения).

География обращений в дистанционную службу.

Клиентами Службы являются семьи из разных регионов России.

40% обращений поступило из населенных пунктов Центрального федерального округа, 19% — из Северо-Западного федерального округа, по 8–9% от общего числа обращений поступило из Уральского, Сибирского, Приволжского и Южного федеральных округов, по 1–3% — из Дальневосточного, Крымского, Северо-Кавказского округов.

Диаграмма 1.1

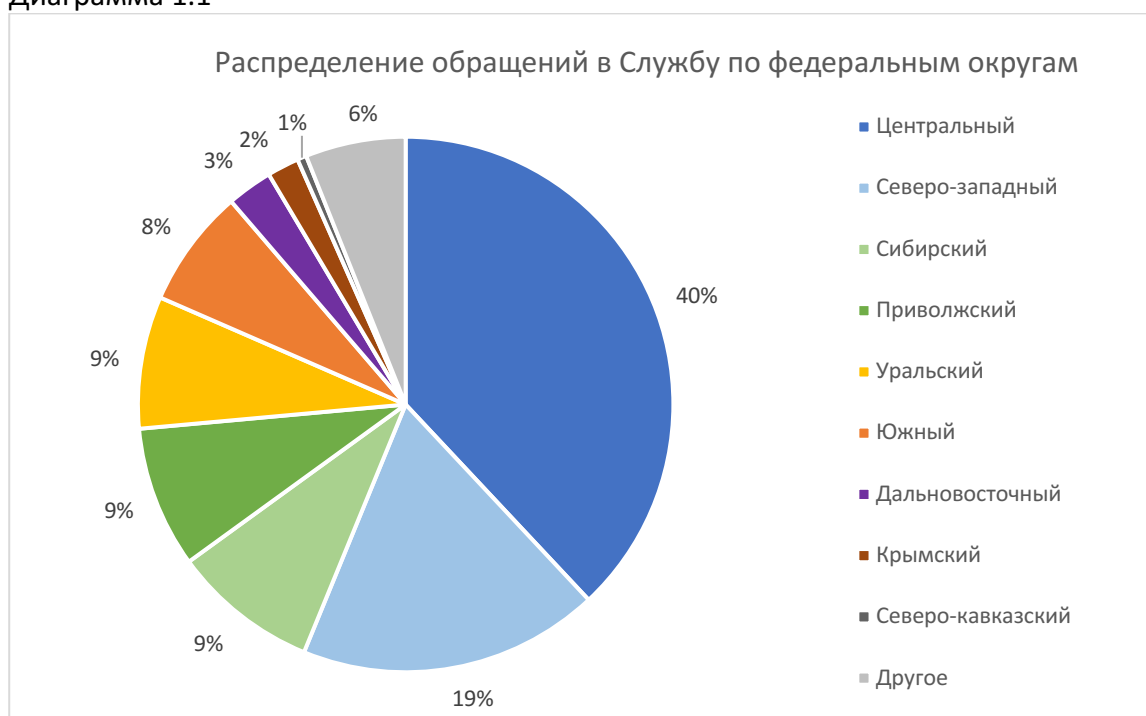


Диаграмма 1.2

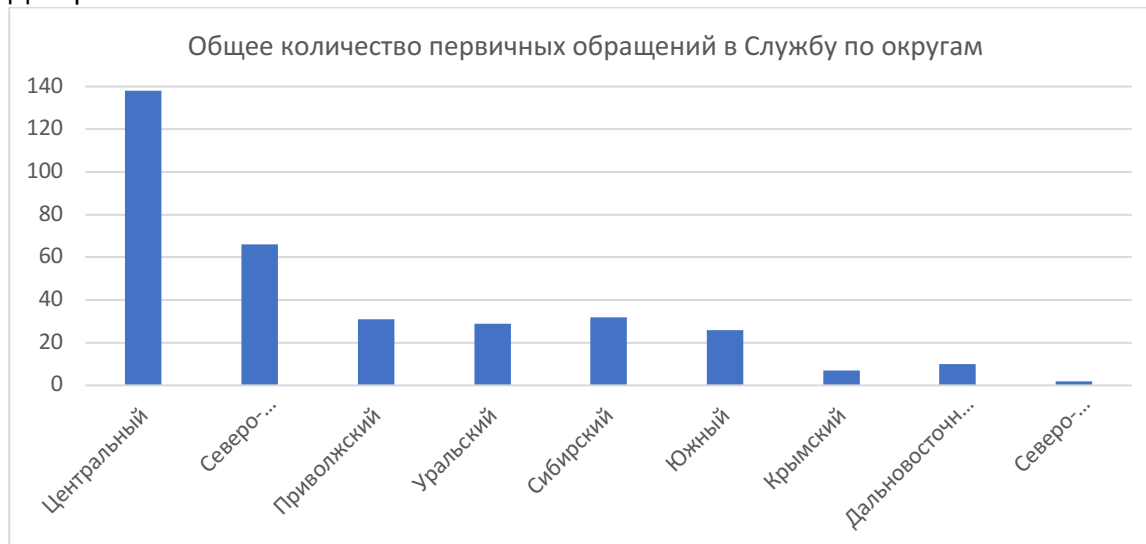
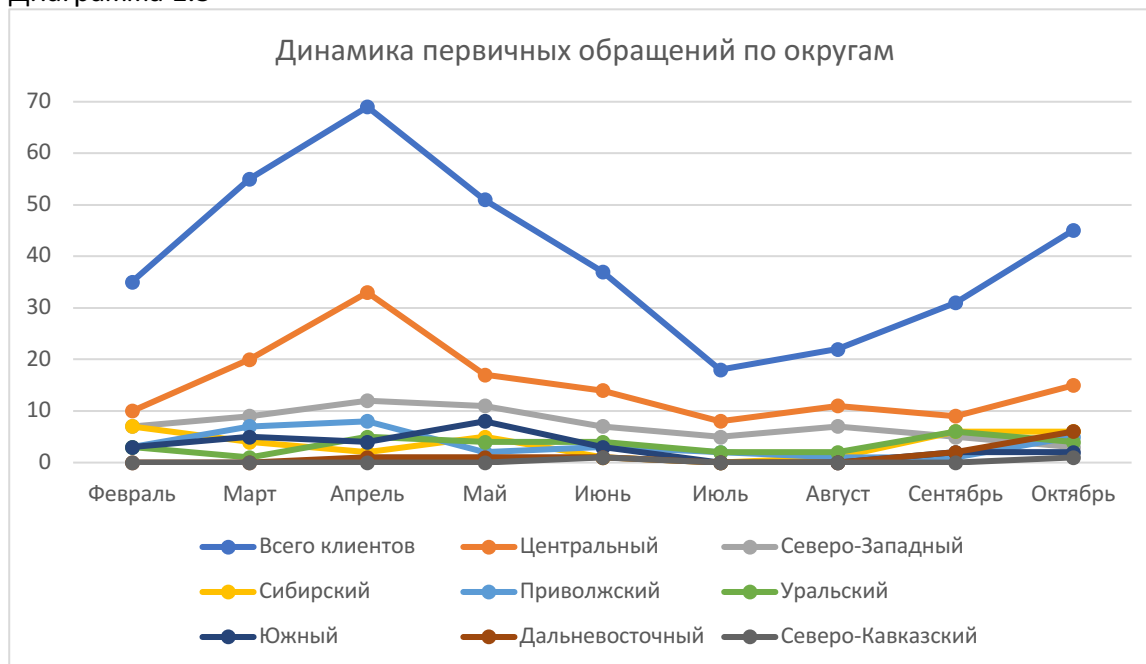


Диаграмма 1.3



Значительный всплеск обращений в апреле может быть связан с карантинными ограничениями в Москве.

Источники информации о службе.

Во входных анкетах клиенты указывали, как именно они узнали о Службе, что позволило составить представление об основных источниках информирования приемных семей о программах Службы.

Почти половина клиентов воспользовались рекомендацией специалистов или знакомых, около трети клиентов получили информацию через социальную сеть Facebook. Можно предположить, что лидерство по количеству первичных обращений из Центрального и Северо-Западного округов частично объясняется популярностью в Москве и Санкт-Петербурге социальной сети Facebook.

Диаграмма 1.4

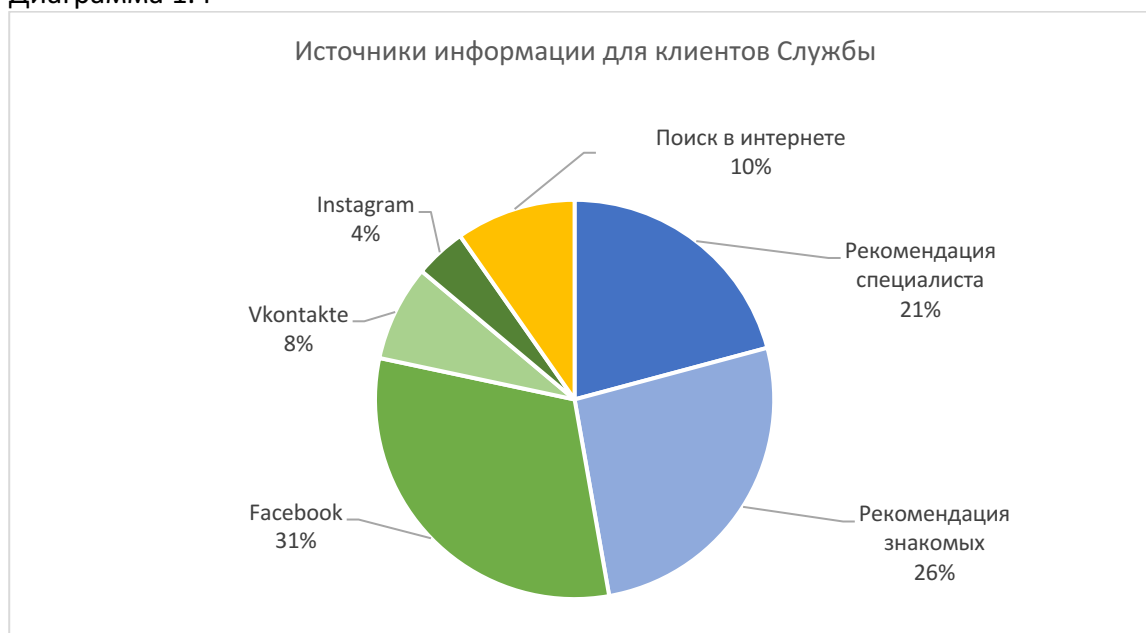
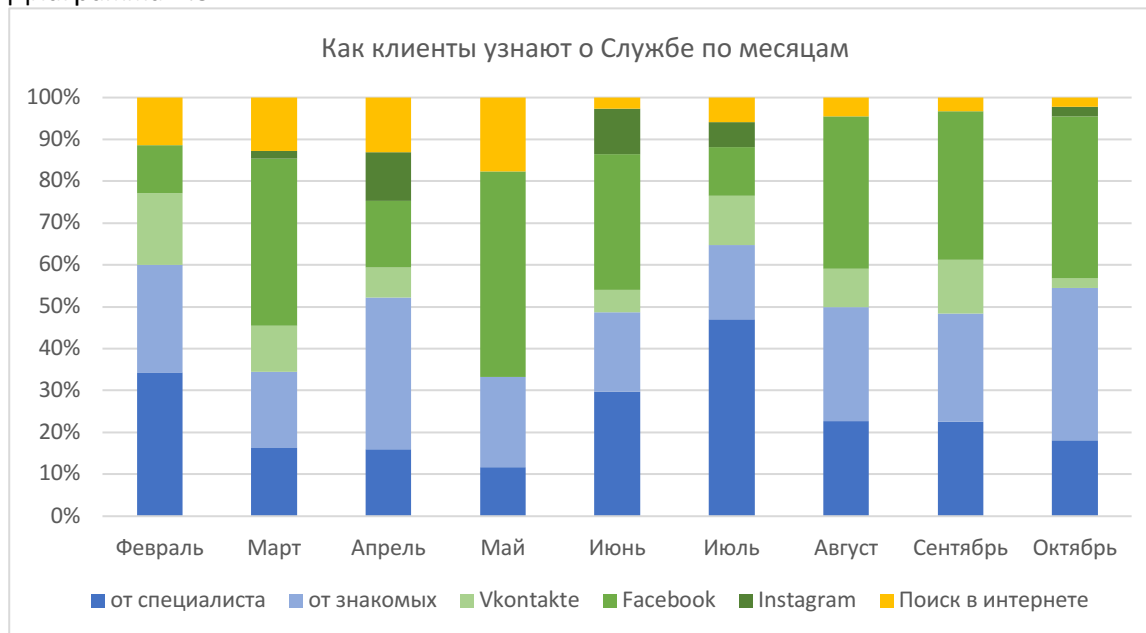


Диаграмма 1.5



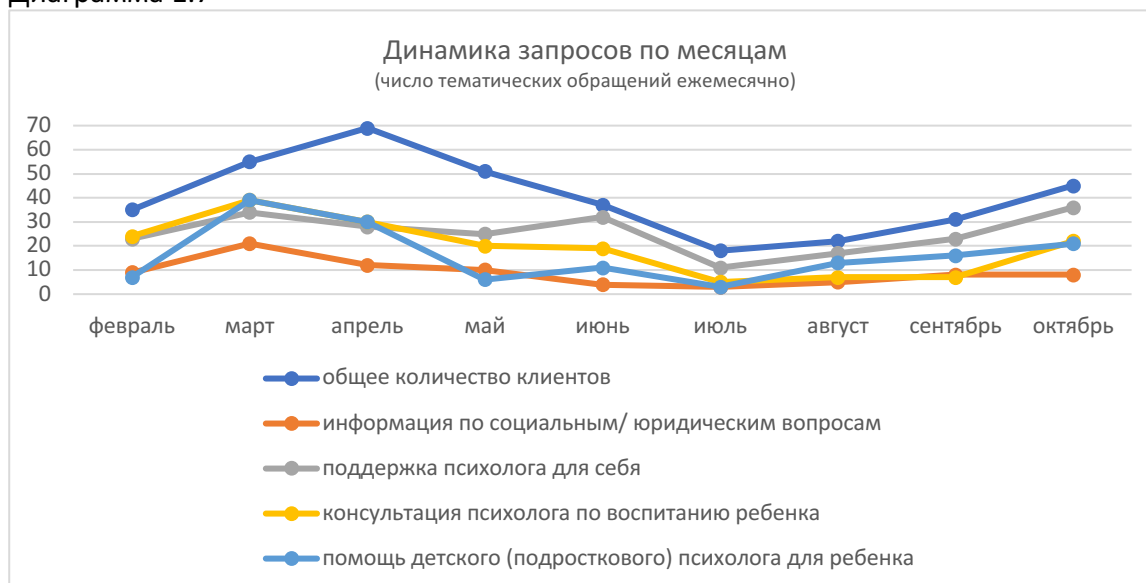
Распределение запросов и динамика обращений по направлениям работы специалистов.

Записываясь на первую консультацию, клиенты указывают одно или несколько интересующих их направлений. Ниже представлено распределение запросов по этим направлениям работы специалистов Службы. Самый распространенный запрос — «поддержка психолога для себя» (63%), следующий по популярности — «консультация психолога по воспитанию ребенка» (48%). Направление поддержки «Помощь детского (подросткового) психолога для ребенка» указали 40% клиентов и «информация по социальным/ юридическим вопросам» выбрали 22% клиентов.

Диаграмма 1.6



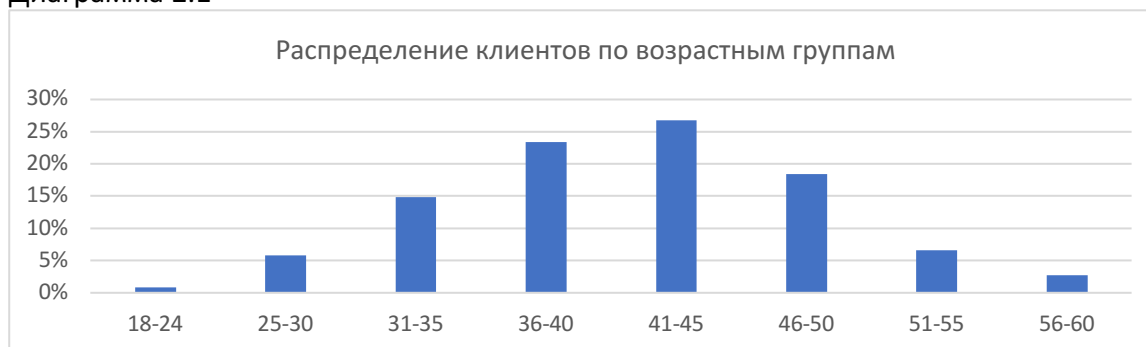
Диаграмма 1.7



2. Портрет клиента

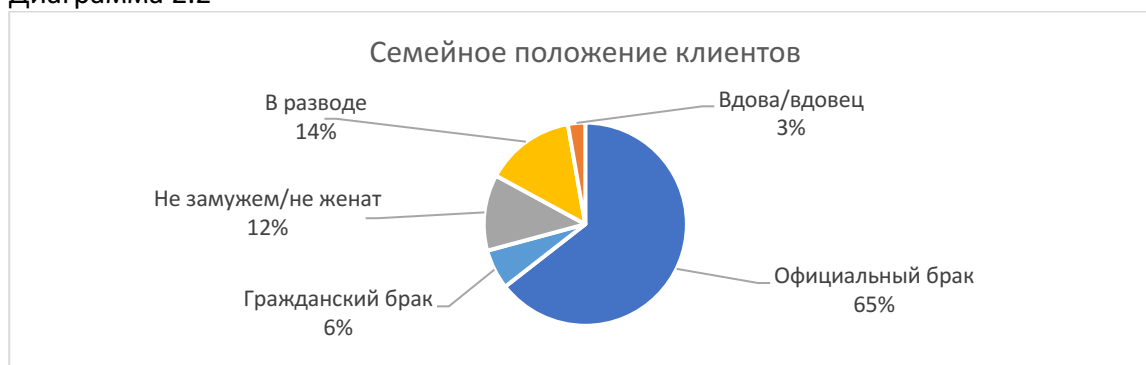
Половина клиентов относятся к возрастной категории 36-45 лет, 18% составляют родители в возрасте 46-50 лет и 15% — 31-35 лет. Примерно по 6% от общего числа составляют родители в возрасте 25-30 и 51-55 лет, доля молодых родителей (до 25 лет) менее 1% (чаще всего — это кровные опекуны), а от 56 лет и старше — около 3% (представители данной возрастной категории реже используют социальные сети и, возможно, дистанционная форма работы им не очень подходит).

Диаграмма 2.1



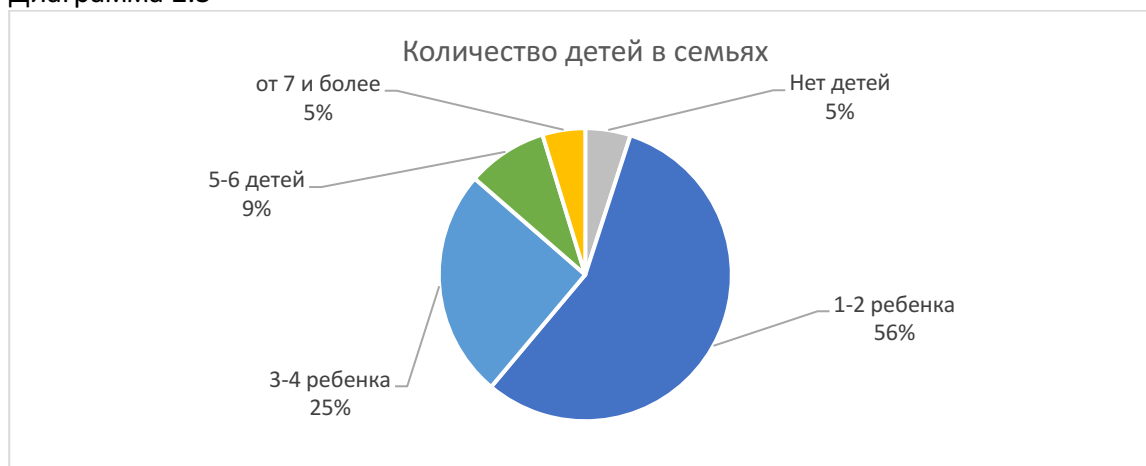
Более 70% клиентов находятся в браке (официальном или гражданском), почти треть всех семей — неполные семьи.

Диаграмма 2.2



Большее половины семей, которые обратились в Службу имеют 1-2 детей, 25% — 3-4 ребенка, почти 10% имеют 5-6 детей и примерно 5% — более 7 детей.
К категории многодетных относится почти 40% семей.

Диаграмма 2.3



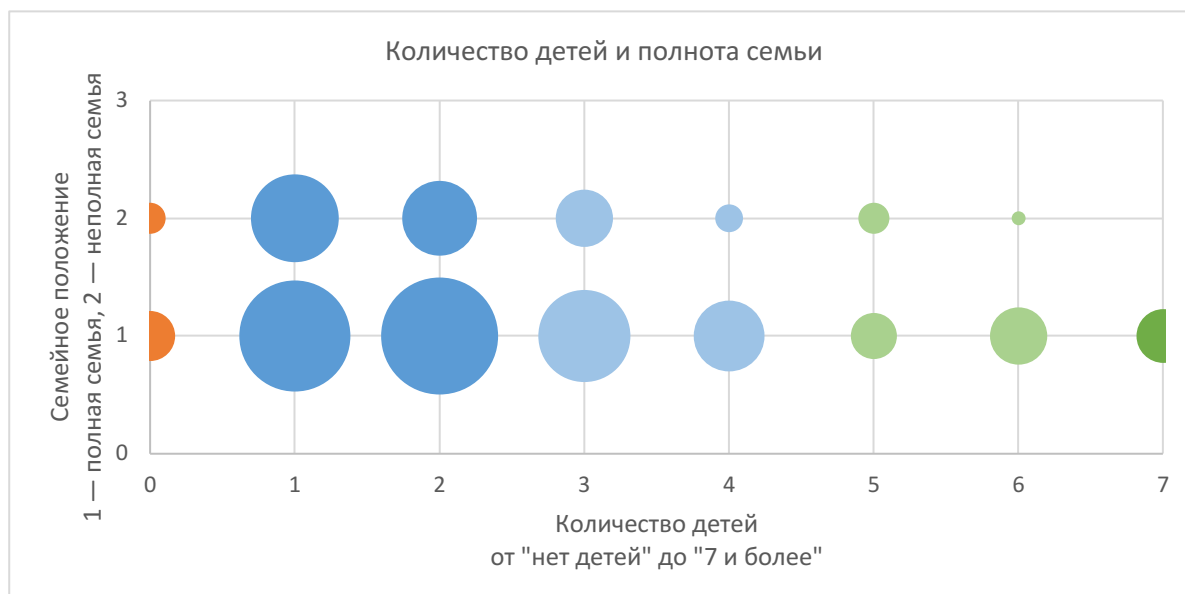
Анализ семейного положения и количества детей в семьях показал, что

- среди семей с одним ребенком неполные семьи составляют 38%,
- среди семей с двумя детьми неполные семьи составляют 29%,
- среди семей с тремя детьми неполные семьи составляют 27%.

Среди семей с количеством детей более 4-х неполные семьи составляют менее 15%.

Диаграмма 2.4

По горизонтальной оси количество детей от «нет детей» до «7 и более», по вертикальной оси: «1» — в браке (официальном или гражданском), «2» — одинокий родитель (не замужем/не женат, разведена/разведен, вдова/вдовец).



С июля 2020 входные анкеты клиентов Службы были скорректированы — была добавлена возможность указать к какой категории относится приемная семья.

Ниже представлено распределение семей по категориям, обратившихся в Службу в период с июля по октябрь 2020 года.

Высокий процент семей с приемными подростками подтвердил предположение о необходимости разработки и внедрения в работу Службы групповых программ для подростков.

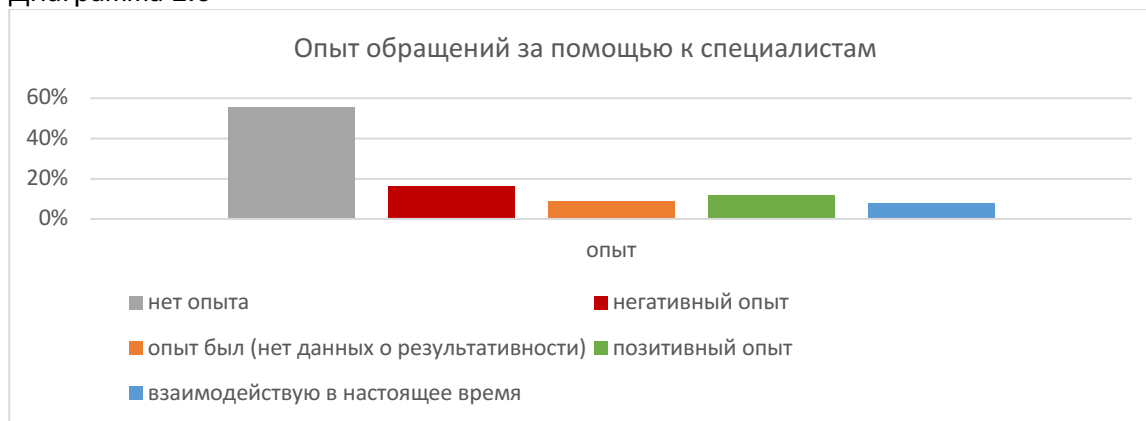
Диаграмма 2.5



Во входных анкетах клиентам предлагалось описать свой предыдущий опыт обращения за помощью к специалистам.

Когда создавалась Служба, предполагалось, что в основном обращаться за помощью будут семьи, которые уже имели опыт взаимодействия со специалистами. Но оказалось, что 55% клиентов обратились в Службу, не имея предыдущего опыта взаимодействия с психологами или другими специалистами. 44% клиентов имели предыдущий опыт (16% — негативный, 11% — положительный, 9% — не охарактеризовали свой опыт). Примерно 8% клиентов в момент обращения в Службу пользовались услугами специалистов.

Диаграмма 2.6

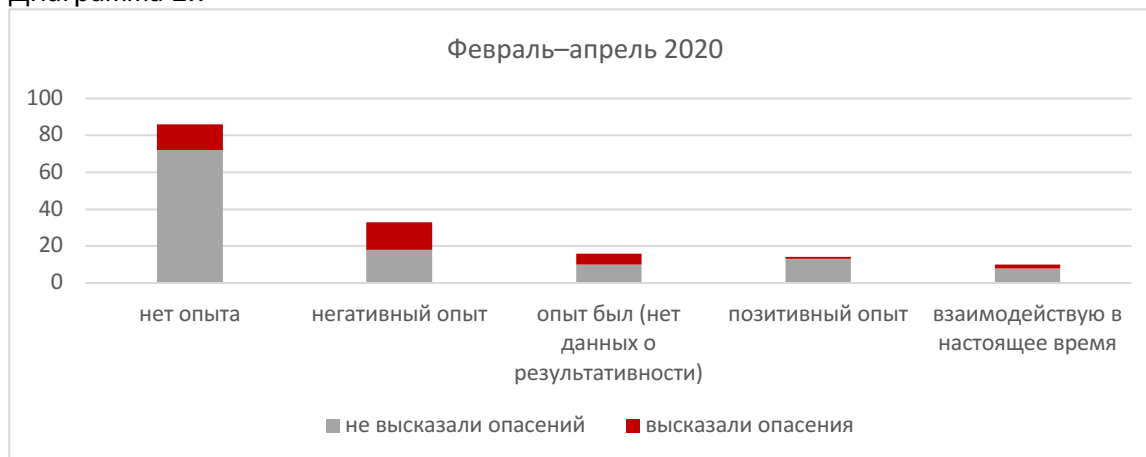


Кроме того, во входных анкетах был вопрос «Чего вы опасаетесь при обращении в дистанционную службу?»

На следующей диаграмме представлен анализ связи предыдущего опыта и наличия опасений в настоящий момент. Подобная картина характерна для каждого месяца отчетного периода.

27% от общего числа клиентов высказали опасения по поводу предстоящего общения со специалистами Службы. Примерно 40% из них ранее имели негативный опыт, 36% — не имели ранее опыта общения со специалистами, 15% — не уточняли, какой был предыдущий опыт.

Диаграмма 2.7



На следующей диаграмме представлены основные опасения клиентов.

Диаграмма 2.8



Также, во входной анкете клиенты описывали свои ожидания по поводу предстоящего сотрудничества со специалистами Службы.

Приводим некоторые из них:

- *Найти более четкое понимание своих возможностей, ресурсов, мотивации в приемном родителстве.*
- *Несмотря на опыт, возникла необходимость в совете, в консультации опытного и знающего специалиста по поводу методов воспитания в соответствии с особенностями ребенка.*
- *Разобраться в ситуации, справиться с негативными эмоциями, которые меня лишают сил.*
- *Помочь ребенку пережить то, что у него на душе, помочь справиться с воровством, облегчить чувства по поводу кровной мамы.*
- *Выяснить причины происходящего, определить вектора действий для исправления ситуации.*
- *Надеемся на возможность обсудить наши с мужем переживания с другими приемными родителями и профессиональными психологами.*
- *Надеюсь на моральную поддержку, советы, что делать и как себя вести.*
- *Я надеюсь, что совместно с психологом, я найду точку опоры и пойму, где проходит граница моей родительской ответственности.*

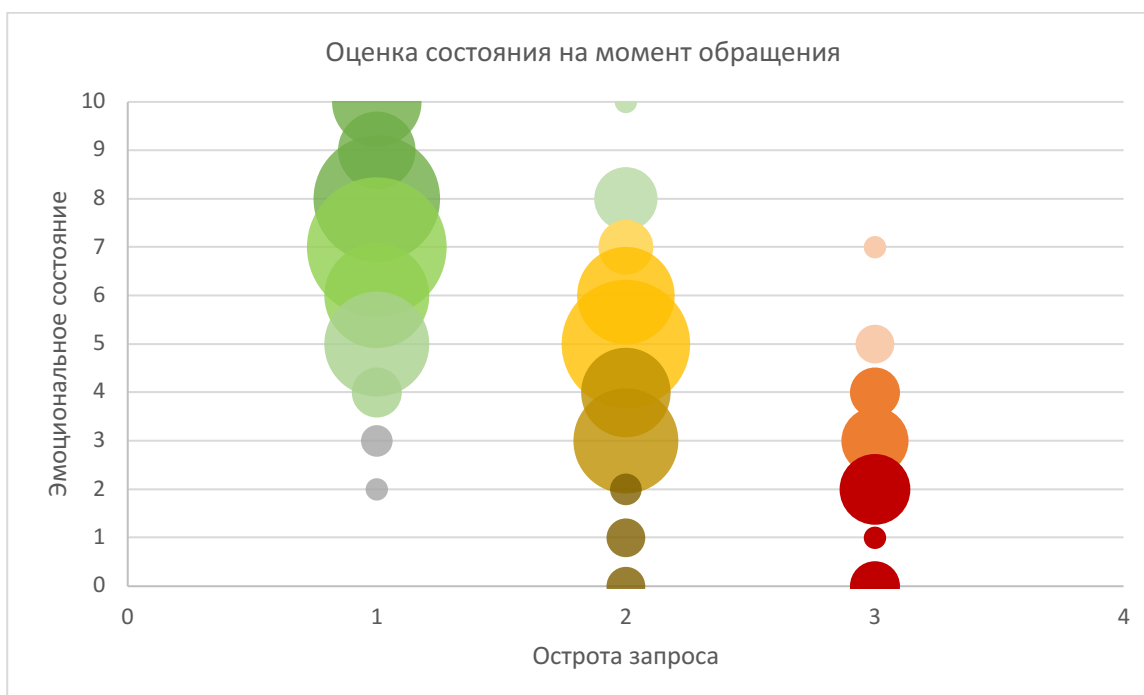
3. Эмоциональное состояние клиентов и удовлетворенность

В момент обращения в Службу клиенты оценивали свое эмоциональное состояние по 10-ти бальной шкале, а специалисты по итогам первого интервью — остроту запроса.

Острота запроса определяется психологом на первых консультациях, где оценки «высокая» соответствует один или несколько факторов: риск возврата ребенка из семьи в учреждение, насилие в приемной семье, суицидальные риски и др.

На следующей диаграмме представлено распределение этих данных по двум шкалам, чтобы выявить зависимость эмоционального состояния (по мнению самого клиента) и остроты ситуации (степени риска) по мнению специалиста.

Диаграмма 3.1 Оценка эмоционального состояния на момент обращения за помощью (0 – наихудшее состояние, 10 – наилучшее состояние) и острота проблемы по оценке специалиста (1 – низкая, 2 – средняя, 3 – высокая).



Стандартное состояние — это явная взаимосвязь состояния приемного родителя (чаще приемной мамы) и остроты запроса, что приводит к идее о помощи семье в первую очередь через помощь приемным матерям.

Крайние значения стоит рассматривать индивидуально.

При низкой остроте запроса и низким балам по самооценке состояния мы можем предполагать:

- 1) Плохое состояние приемного родителя, не связанное напрямую с приемным ребенком (например, недавняя смерть близкого родственника).
- 2) Заполнению анкеты предшествовало событие, повлиявшее на сиюминутное состояние родителя, но не влияющее на взаимоотношения в семье в целом (например, ссора с подростком на тему плохой учебы вывела родителя из равновесия, но к моменту проведения консультации родитель демонстрирует хорошее рабочее состояние и отсутствие необходимости экстренной помощи).
- 3) Затяжные процессы (депрессии, конфликты, сторонние причины), при которых клиенту может быть «стабильно плохо».
- 4) Истероидность/нарциссизм приемного родителя.

Вариант крайней позиции, при достаточно высоких баллах по самооценке состояния и при высоких рисках, может говорить о том, что:

- 1) Проблемная ситуация случилась недавно/впервые, и приемный родитель «по привычке» находится еще в неплохом состоянии.
- 2) Боле тревожная ситуация, когда приемный родитель видит проблемы только со стороны ребенка (например, «ребенок психически больной, мы его вернем, но у нас все хорошо, мы хорошие»).

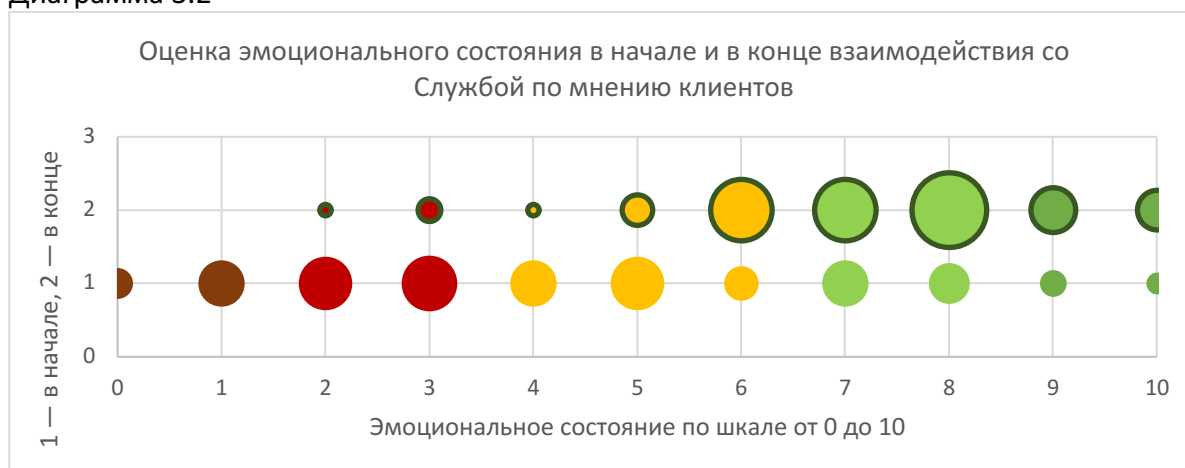
В данном случае мы крайние позиции носят единичный характер.

После завершения цикла консультаций клиентам предлагалось ответить на вопросы заключительной анкеты — оценить свое эмоциональное состояние, высказаться по поводу организации работы Службы, взаимодействии со специалистами, удовлетворенности результатами.

Учитывая, что работа с каждым клиентом ведется по индивидуальному графику, нет возможности проанализировать одновременно данные всех клиентов, кто обратился в Службу в период с февраля по октябрь 2020 года. На данный момент проведен анализ данных опроса 85 клиентов (обратившихся в Службу и завершивших работу со специалистами Службы в период с февраля по октябрь 2020 года).

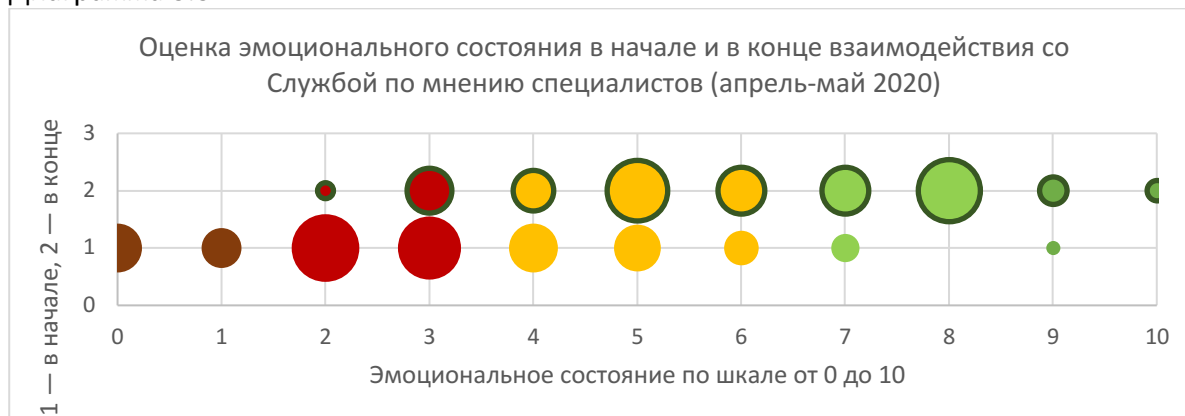
На диаграммах 3.2 и 3.3 представлена оценка эмоционального состояния на момент завершения работы по мнению клиентов и специалистов.

Диаграмма 3.2



Комментарий: из 85 клиентов (участвующих в опросе) 44% указали, что на старте имели тяжелое эмоциональное состояние (от 0 до 3 по 11-бальной шкале), на выходе — около 5%.

Диаграмма 3.3

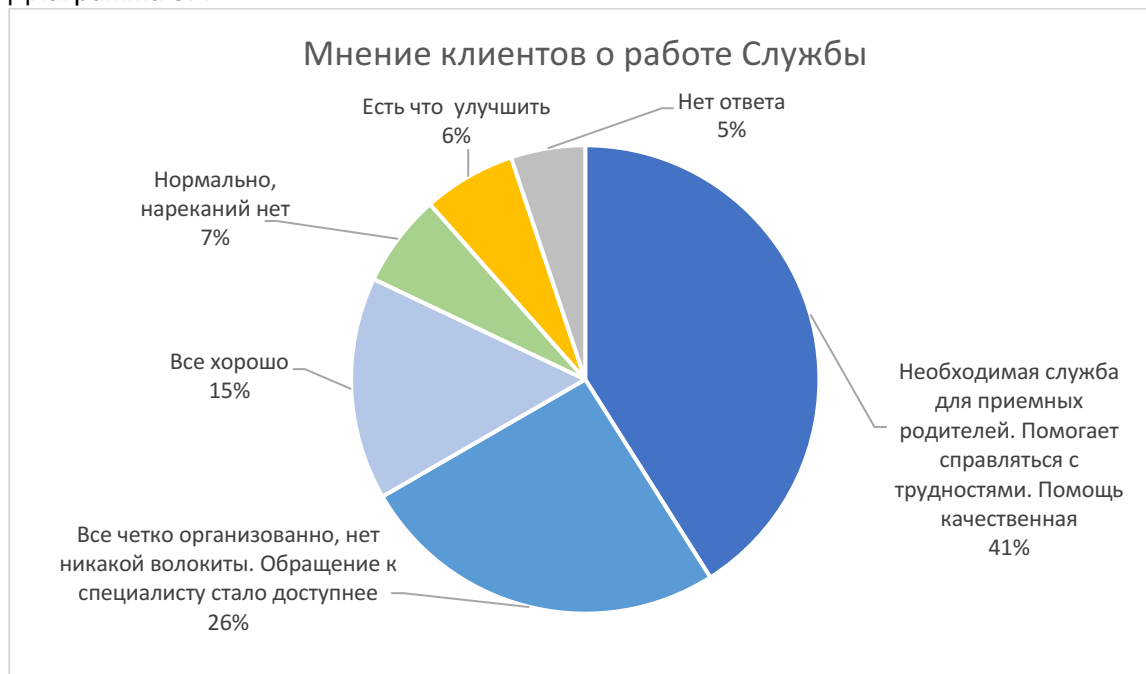


Комментарий: внесены данные о 97 клиентах. На момент старта программы эмоциональное состояние 65% клиентов — тяжелое (от 0 до 3 по 11-бальной шкале). На выходе из программы такое состояние отмечено только у 14% клиентов.

В заключительных анкетах клиентам предлагалось оценить работу Службы в целом и работу специалистов.

82% участников заключительного анкетирования высоко оценили работу Службы. На следующей диаграмме представлены результаты анализа мнений клиентов.

Диаграмма 3.4



Ниже приводим некоторые отзывы о работе Службы:

- Я благодарна организаторам и специалистам за их работу. Чувствуется профессионализм и готовность помочь в любое время.
- Работа отлично выстроена, специалисты ориентированы на клиента, нет никаких заминок и непоняток, отвечают и договариваются о консультациях быстро.
- Здорово, что, находясь в другом от вас регионе, есть реальная возможность получить необходимые знания и помощь.
- Организация работы Службы на высоте. Группы, записи, письма, чаты, напоминания, обратная связь, всегда на связи. Даже тот факт, что из-за карантина всем пришлось уйти в онлайн, и ничего не сломалось, не зависло, не прекратилось. Все быстро перестроились, и работа продолжилась как ни в чем не бывало.

96% участников заключительного анкетирования отмечали высокий профессионализм специалистов Службы, внимательное и доброжелательное отношение к клиентам. Ниже приводим некоторые отзывы:

- Классные, профессионалы, добрые и душевные. получать помощь от них очень здорово.
- Очень классные специалисты, очень довольна! Получила классные знания и понимание процессов, которые происходят с детьми сиротами и в приемной семье, специалисты поддерживали и подробнее отвечали на вопросы.
- Высокий профессионализм, личное включение в работу, умение ясно донести мысль, живое и яркое общение, поддержка и опора.
- Профессионалы, очень чуткие, внимательные. Использует различные техники в работе. Очень было интересно. Спасибо большое.
- Высококласные поддерживающие специалисты, очень понравились как групповые занятия, так и индивидуальные консультации. Получила качественные знания по

детской психологии и педагогике. На индивидуальных консультациях смогла лучше понять свою текущую ситуацию и внести улучшения.

– Специалисты очень высокого уровня, имеющие практический опыт и экспертность в сфере приемного родительства. Команда первоклассных профессионалов!

– Это очень чуткие, принимающие, деликатные специалисты. Они не учат, как правильно, не тыкают в ошибки, не осуждают и много других "не", с которыми каждый день сталкиваются приёмные родители. Они — на стороне семьи, ребёнка и родителя. Они помогают семье справиться с трудностями. И радуются этим победам, по-моему, ничуть не меньше, чем сами семьи.

– Благодаря общению с психологами Службы изменилось мое отношение к психологии как науке. Специалисты работают профессионально, очень терпеливо, грамотно.

Участники заключительного анкетирования отвечали на вопрос: «Если Ваше состояние изменилось после обращения в Дистанционную Службу, то что изменилось в Вашем состоянии благодаря специалистам Службы?»

Диаграмма 3.5

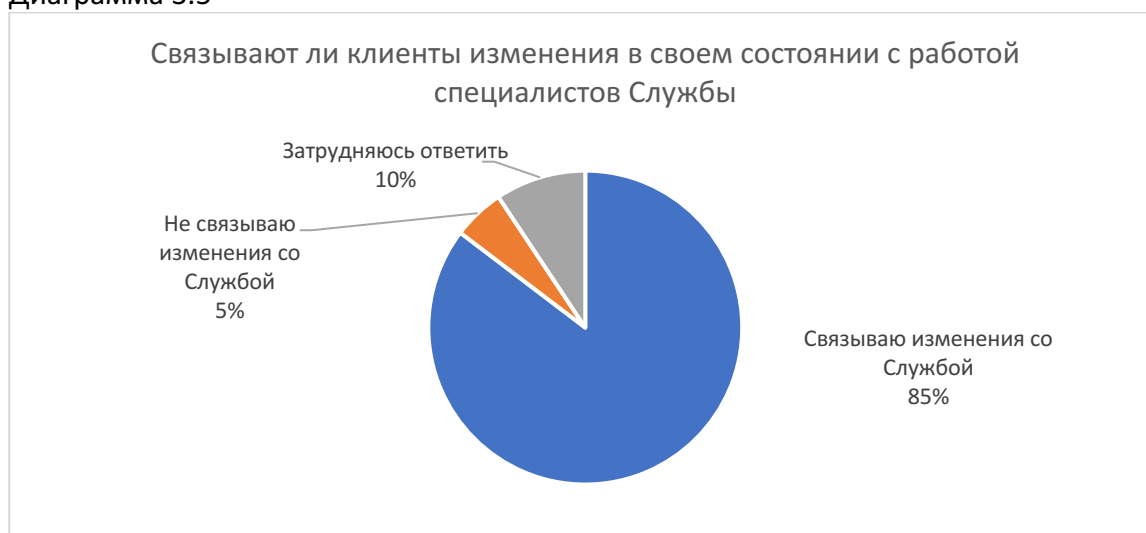


Диаграмма 3.6



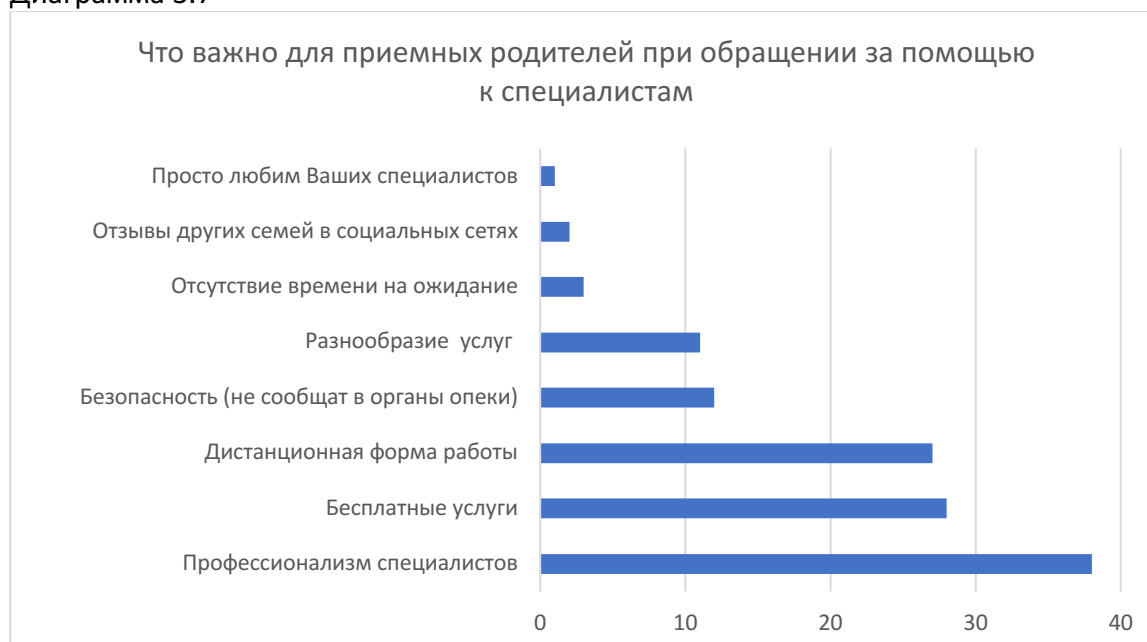
Ниже приводим один из комментариев:

– Появилось понимание, что мои эмоции, реакции, действия — нормальны, что мои ресурсы не безграничны, я тоже нуждаюсь в отдыхе, поддержке и помощи, даже порой больше детей.

С июля 2020 года в заключительные анкеты были внесены изменения.

Во-первых, включен вопрос: «Что для Вас является самым важным при обращении за помощью (выберите, пожалуйста, не более 3-х пунктов)»

Диаграмма 3.7



Во-вторых, вопрос: «Будете ли Вы рекомендовать обращение других приемных семей в нашу Дистанционную Службу?»

Все участники анкетирования указали, что готовы рекомендовать Службу.

Выводы

Отвечая на вопросы оценки на основании проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Портрет клиента Службы можно охарактеризовать следующим образом:
 - 1) Приемные родители в возрасте от 30 до 50 лет (более 80%). Почти половину составляют родители в возрасте от 36 до 45 лет.
 - 2) 70% клиентов состоят в браке (официальном или гражданском), т.е. почти треть — это одинокие родители (неполные семьи).
 - 3) Более 30% клиентов — многодетные родители.
 - 4) Более 50% составляют родители подростков.
 - 5) 55% клиентов обратились в Службу, не имея предыдущего опыта взаимодействия с психологами или другими специалистами. 16% клиентов имеют негативный опыт, 11% — положительный опыт обращения к специалистам.
 - 6) Основные опасения клиентов на момент обращения: специалисты не смогут помочь, осуждение окружающих, разглашение личной информации.
2. Географию обращений в Службу и источники информации можно охарактеризовать следующим образом:
 - 1) Почти 60% обращений поступило в Службу из Центрального и Северо-западного округа (40% и 19% соответственно), около 10% из Уральского, Сибирского, Приволжского и Южного федеральных округов.
 - 2) Основными источниками информирования о деятельности Службы служат рекомендации специалистов или знакомых и социальные сети (примерно пополам). При этом социальная сеть Facebook была указана в качестве источника информации почти у 30% клиентов и может считаться ключевым источником информации.
3. Все направления работы консультационной службы востребованы. Самый распространенный запрос — «поддержка психолога для себя» (63%), следующий по популярности — «консультация психолога по воспитанию ребенка» (48%), затем «Помощь детского (подросткового) психолога для ребенка» (40%) и «информация по социальным/ юридическим вопросам» (22%).
4. Циклы индивидуальных консультаций способствуют улучшению эмоционального состояния клиентов и укреплению общей ресурсности приемных родителей, помогают справляться с кризисными ситуациями, способствуют укреплению доверия специалистам, что повышает готовность клиентов обращаться за помощью в случае возникновения проблем.
5. Клиенты высоко оценивают профессионализм специалистов Службы и готовы рекомендовать программы Службы другим клиентам.

Часть 2. Отчет по оценке проекта «Ресурсные группы» ФДСППС (с октября 2019 по декабрь 2020)

Цель проекта — поддержка действующих приемных родителей в кризисных ситуациях, укрепление общей ресурсности приемных родителей, развитие эмоциональной компетенции приемных подростков.

Данный отчет составлен на основе анализа данных обратной связи клиентов и специалистов Службы по четырем ресурсным группам и четырем группам профилактики эмоционального выгорания и двум группам для подростков.

Общее число участников: 76 приемных родителей на старте (6 человек не завершили курс по семейным обстоятельствам) и 16 подростков из приемных семей. С каждой из групп работало два специалиста Службы.

До начала занятий в группах и после завершения участникам предлагалось ответить на вопросы входной и заключительной анкет. Входные анкеты содержали информацию о месте жительства клиента, количестве детей в семье и оценке эмоционального состояния на момент обращения. Заключительная анкета была более обширная, в ней предлагалось клиенту оценить изменение своего состояния в результате работы в группе, оценить содержание и формат работы, дать обратную связь по поводу того, оправдались или нет их ожидания и/или опасения, а также оценить работу специалистов и Службы в целом.

Кроме этого, специалисты Службы (ведущие групп) проводили входное и итоговое интервьюирование. А после завершения работы специалисты отвечали на вопросы итоговой анкеты, где анализировали результаты работы. Все эти данные также были предоставлены для анализа.

После анализа данных первых трех ресурсных групп и двух групп профилактики эмоционального выгорания были сформулированы рекомендации по поводу сбора обратной связи от клиентов и специалистов и скорректированы соответствующие анкеты.

Ресурсные группы:

- РГ №1 с 8.10.2019 по 25.02.2020 (10 встреч)
- РГ №2 с 30.08.2019 по 27.04.2020 (15 встреч)
- РГ №3 с 15.03.2020 по 26.04.2020 (4 встречи)
- РГ №4 с 24.03.2020 по 23.06.2020 (7 встреч)

В составе этих групп было 29 человек, все они участвовали во входном анкетировании. Заключительную анкету заполнили только 16 человек, что составляет 55% от первоначального числа участников этих групп.

Группы профилактики эмоционального выгорания:

- Группа ПФ с 24.05 по 23.08 (8 встреч)
- Группа ПФЖ с 27.05 по 26.08 (8 встреч)
- Группа ПЭВ31 с 02.08 по 01.11 (10 встреч)
- Группа ПЭВ41 с 14.09. по 28.12.2020 (10 встреч)

Зарегистрировались в группы профилактики эмоционального выгорания (ПВЖ, ПФ, ПЭВ31, ПЭВ41) и приняли участие во входном анкетировании 47 человек. Завершили курс 40 человек (одна участница покинула группу после первого же занятия, убедившись, что у нее нет необходимости в посещении группы, еще 6 участников были вынуждены прервать свое участие в связи с личными обстоятельствами).

В заключительном анкетировании приняли участие 34 человека, что составляет 72% от первоначального состава групп (или 85% от числа завершивших курс).

Группы для подростков.

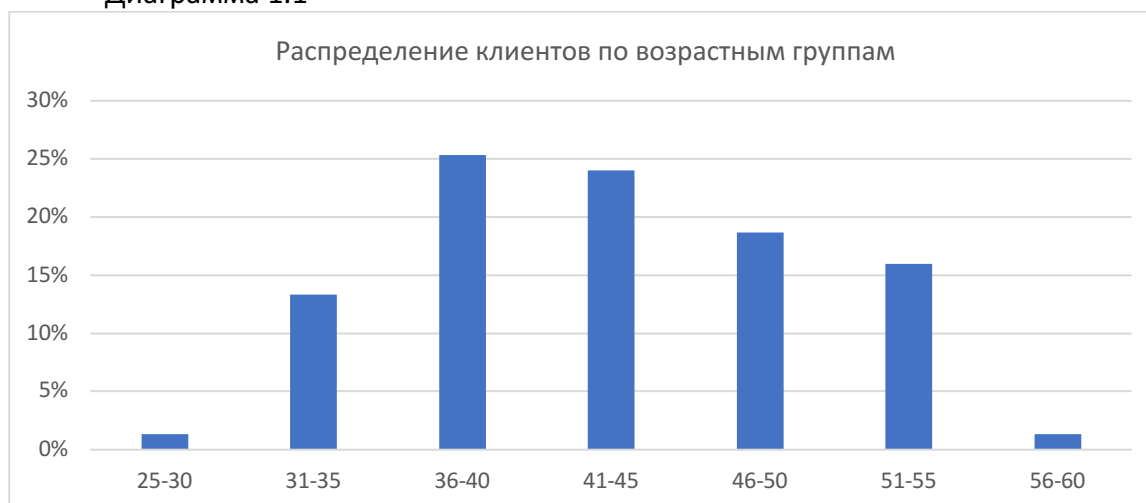
- Группа для подростков с 23.05 по 11.07 (8 встреч)
- Группа для подростков с 10.10 по 19.12 (10 встреч)

В работе группы приняло участие 16 подростков. Для сбора обратной связи проводилось анкетирование (входное и итоговое).

1. Портрет клиента ресурсных групп и групп профилактики эмоционального выгорания

Основной контингент участников ресурсных групп и групп профилактики эмоционального выгорания — это родители в возрасте от 30 до 55 лет (49% — от 36 до 45 лет, 35% — от 46 до 55 лет и 13% — от 31 до 35 лет). Родителей старше 55 лет или моложе 30 лет менее 3%.

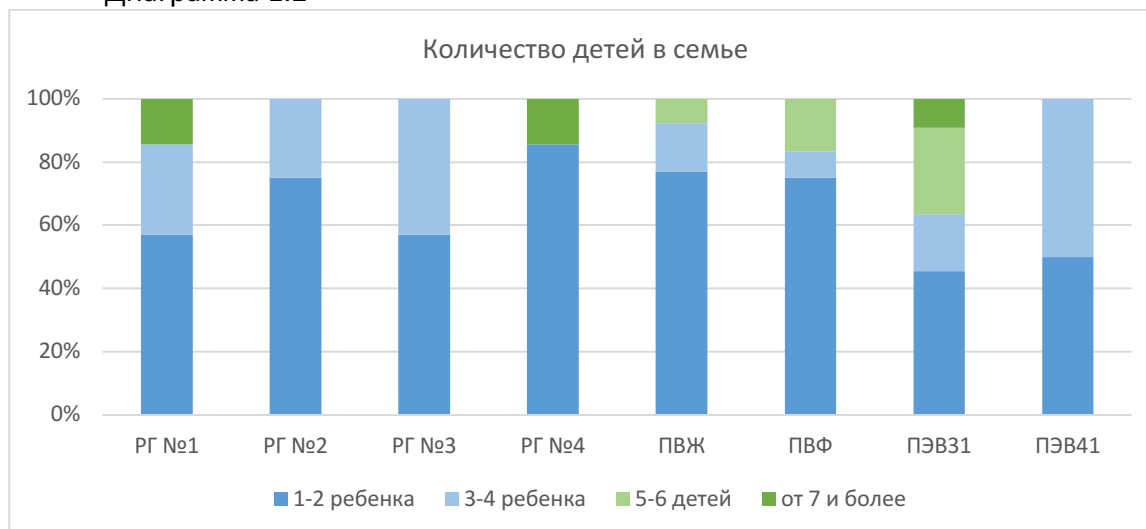
Диаграмма 1.1



В ФДСППС (далее «Служба») обращаются семьи разных категорий. По данным анкетирования среди участников ресурсных групп и групп профилактики эмоционального выгорания около 29% многодетные семьи. По данным опроса специалистов, семьи с детьми с ОВЗ составляют примерно 30%.

Ниже на диаграмме представлены данные о количестве детей в семьях.

Диаграмма 1.2



Данные анкетирования показывают, что примерно 60% участников ресурсных групп не пользовались другими услугами Службы на момент прохождения программы.

Для групп профилактики выгорания ситуация противоположная — 83% участников пользовались услугами Службы в других форматах во время посещения занятий в группах.

Диаграмма 1.3

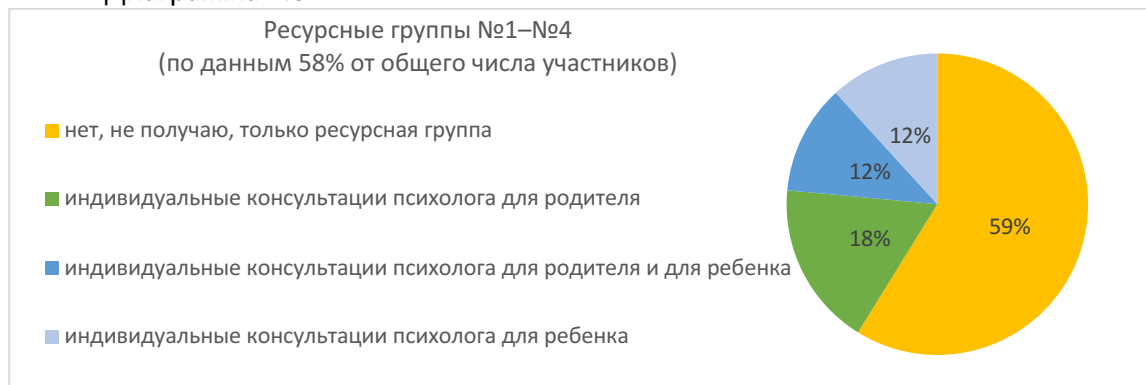
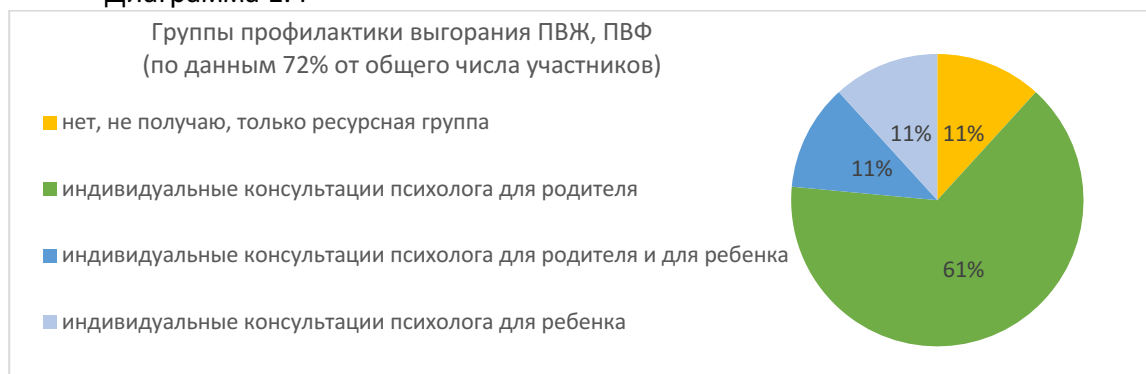
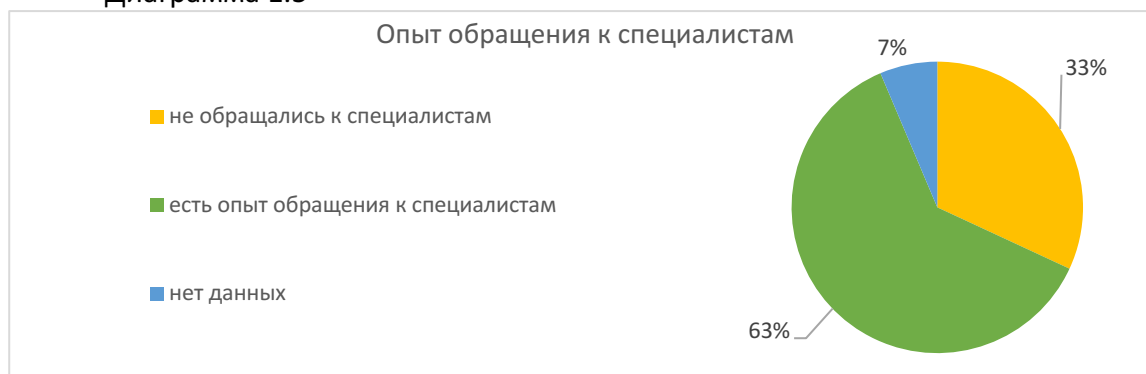


Диаграмма 1.4



Кроме того, по данным анкетирования ведущих групп профилактики эмоционального выгорания (ПВЖ, ПВФ, ПВ31, ПЭВ41) 2/3 участников этих групп уже «Работали с данной трудностью ранее со специалистами (психологами)» к моменту участия в данных группах.

Диаграмма 1.5



2. Изменение эмоционального состояния и общей ресурсности клиентов ресурсных групп и групп профилактики выгорания

Оценка эмоционального состояния.

Во входных анкетах участникам ресурсных групп предлагалось оценить свое эмоциональное состояние на момент обращения за помощью. А после завершения программы в итоговых анкетах участники указывали, как изменилось их эмоциональное состояние.

Специалисты в свою очередь тоже оценивали эмоциональное состояние участников в начале и в конце работы ресурсной группы.

Для оценки использовалась 10-ти бальная шкала от «1» (наихудшее состояние) до «10» (наилучшее состояние).

На следующих двух диаграммах представлены данные по оценке эмоционального состояния перед началом работы ресурсных групп (по мнению клиентов и по мнению специалистов).

Диаграмма 2.1

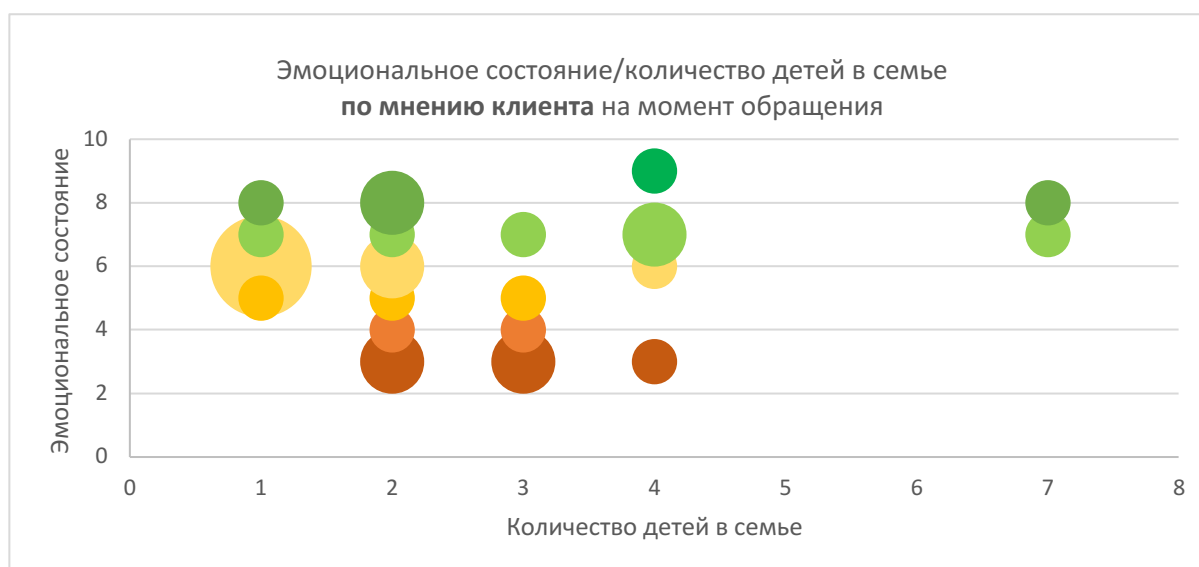
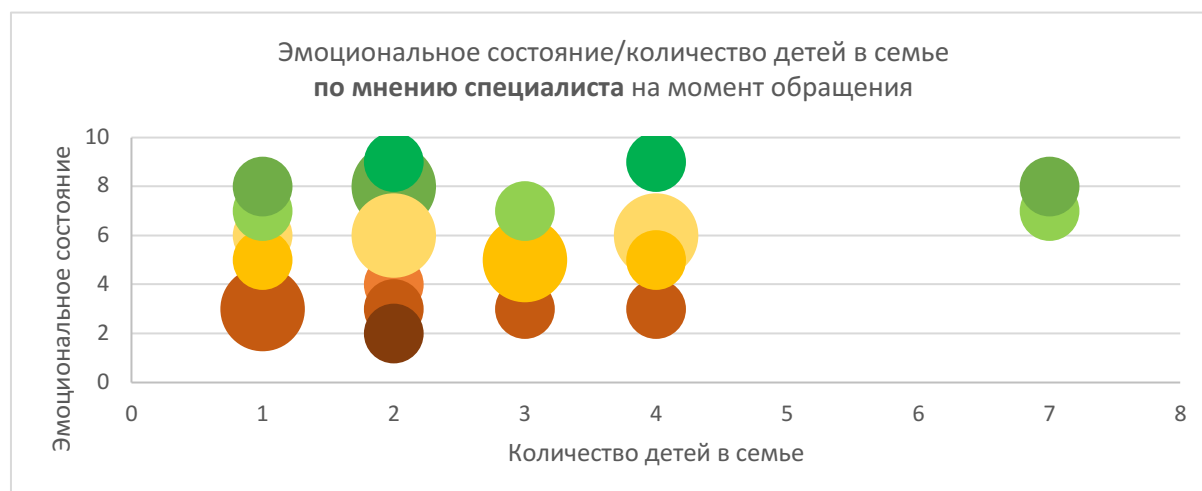


Диаграмма 2.2



Во-первых, эти данные позволяют сравнить самооценку клиентов и мнение специалистов, во-вторых, на диаграммах показано распределение оценки эмоционального состояния относительно количества детей в семье.

На следующих двух диаграммах представлены данные об изменении эмоционального состояния по мнению клиентов и по мнению специалистов за период работы ресурсных (№1-№3) групп. Можно отметить, что специалисты оценивают изменения состояния клиентов более критично, чем сами участники групп.

Кроме того, стоит учесть, что изменение эмоционального состояния по мнению клиентов опирается на данные только 45% участников групп. Возможно, среди тех, кто не заполнил заключительную анкету есть клиенты, оценившие изменения эмоционального состояния как незначительное.

Диаграмма 2.3

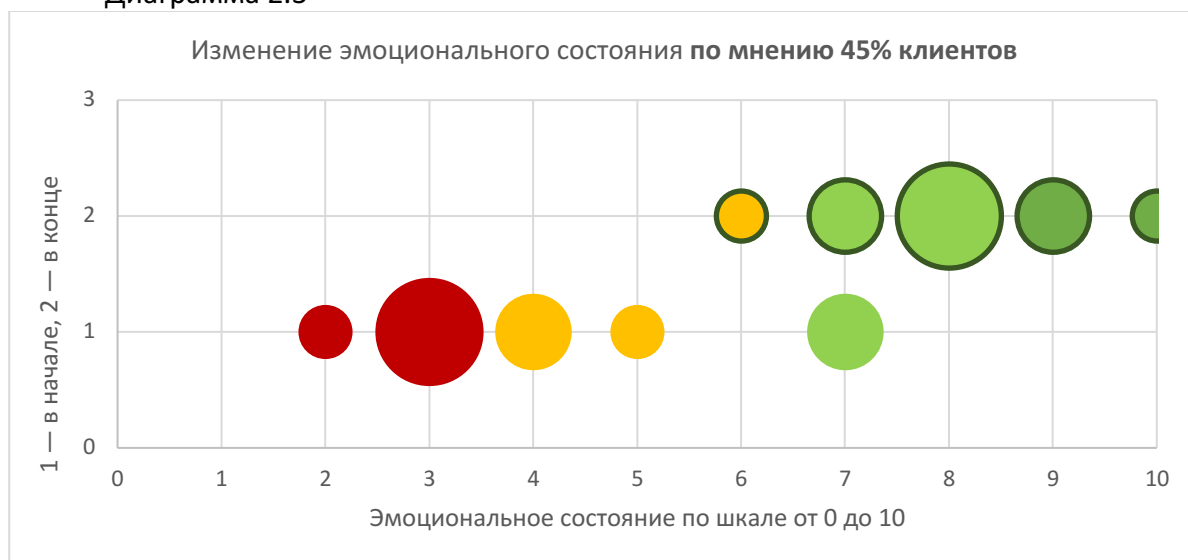
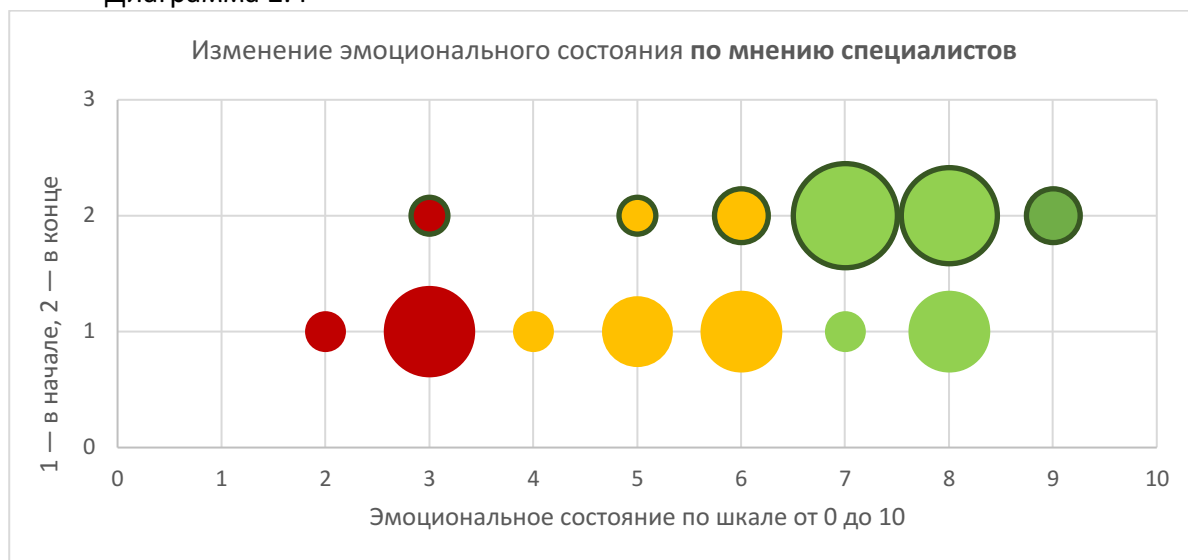


Диаграмма 2.4



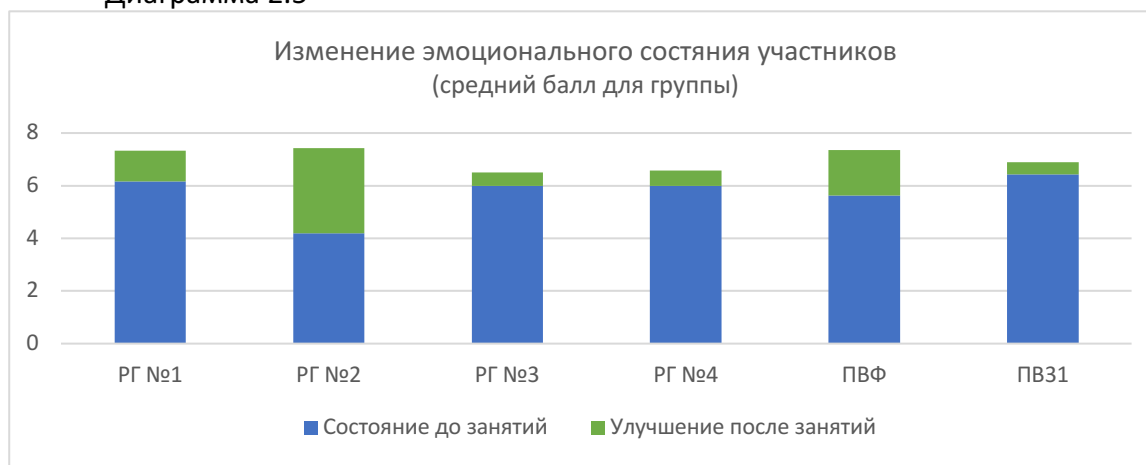
Комментарий: аналогичная картина наблюдается и в других группах. Поэтому в данном отчете в графическом виде представлены результаты только по первым трем ресурсным группам.

На следующей диаграмме представлена данные об изменении эмоционального состояния участников групп по мнению специалистов (среднее для каждой группы).

Оценка производилась по 10-ти бальной шкале, где «1» — тяжелое эмоциональное состояние, а «10» — стабильное позитивное состояние.

Во всех группах наблюдается улучшение эмоционального состояния клиентов.

Диаграмма 2.5



Комментарий: данные по группе ПВЖ и ПЭВ41 были представлены в анкетах специалистов не в количественном виде, а качественном. Поэтому данные этих групп не представлены на диаграмме.

В качестве примера приводим наиболее характерные описания эмоционального состояния клиентов на момент начала работы группы и на момент завершения (по данным обратной связи группы ПЭВ41).

| До начала работы группы | В конце работы группы |
|--|---|
| Раздражение и усталость | Состояние более спокойное, более открытое. При этом мне тяжело распознать чувства и выразить словами. |
| Злость и агрессия. Не знаю, как себя вести. | Состояние более стабильное. |
| Истощенное, хочется все бросить. | Спокойствие и уверенность и есть понимание, что могу обратиться за помощью. |
| Раздражительность, эмоциональная несдержанность, сложности с принятием | Подъем, есть идеи как идти дальше, но по-другому. Поняла, что шутить с эмоциональным выгоранием не стоит. |
| Усталость, нет сил, хочется побыть в тишине | Состояние хорошее. Нет ярко выраженной тревоги. Есть понимание, что я могу справиться с любой ситуацией на сегодняшний день, найти информацию, найти поддержку. |

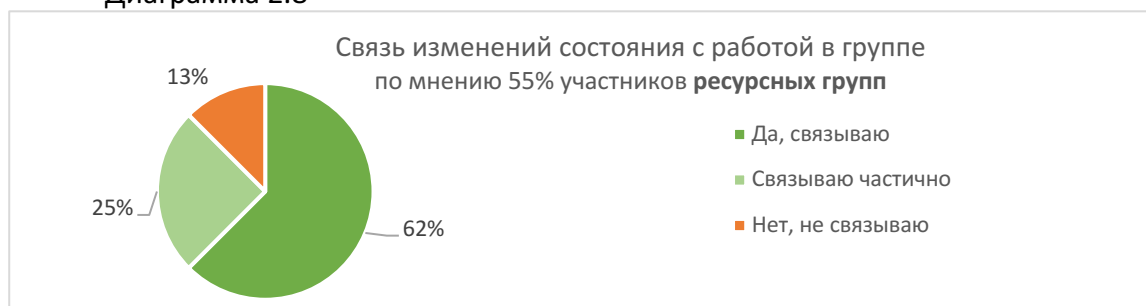
Комментарии специалистов после завершения работы группы ПЭВ41:

«Участники очень сдружились. Планируют поездки к друг другу. Ведут переписку в чате группы. Делятся переживаниями, информацией, мыслями, поддерживают друг друга».

«Очень теплая группа получилась. В чате участники к середине программы начали поддерживать друг друга».

Оценка «остроты проблемы» по мнению специалистов в начале и в конце работы ресурсных групп и групп профилактики выгорания.

Диаграмма 2.8



В своих комментариях участники ресурсных групп отмечали:

- *«чувствую уверенность в своих действиях», «могу находить ресурсы для выхода из тяжелых психологических состояний», «появилось спокойствие и уверенность»;*
- *«улучшилось качество отношений с ребенком»;*
- *«чувствую поддержку», «я не одна», «всегда могу обратиться за помощью», «общение с единомышленниками наполняет уверенностью»;*

Распределение ответов в группах профилактики выгорания (ПВЖ, ПВФ, ПЭВ31) отличается от ресурсных групп — 63% участников выбрали ответ «связываю частично». Это объясняется тем, что примерно такой процент участников параллельно с работой в группе получал другую поддержку у специалистов Службы.

Диаграмма 2.9



Ниже приводим несколько характерных комментариев участников групп профилактики эмоционального выгорания:

- *«Я стала увереннее в себе как приемная мама».*
- *«Я больше понимаю свои ресурсные потребности».*
- *«Участие в группе помогло мне успокоиться и обращать внимание на свое состояние, уделять себе время».*

По мнению специалистов более 80% участников повысили свою ресурсность.

На следующей диаграмме представлены данные о рекомендациях ведущих ресурсных групп и групп профилактики выгорания по поводу дальнейшего сопровождения семей в рамках проектов Службы.

Диаграмма 2.10



3. Удовлетворенность клиентов ресурсных групп и групп профилактики выгорания, ожидания и опасения по поводу прохождения программ

Ресурсные группы.

В итоговых анкетах участникам предлагалось указать темы, которые вызвали **наибольший интерес**. Специалисты со своей стороны в итоговых отчетах по проведению групп указали темы, которые, по их мнению, имели наибольшее значение. На диаграмме ниже эти три темы находятся внизу и выделены зеленым цветом.

Диаграмма 3.1



На вопросы итоговой анкеты: «*Какие из тем семинаров оказались для Вас менее интересными?*» и «*Какие темы не были освещены, но Вы их ждали?*», все участники анкетирования ответили: «таких тем нет».

Отвечая на вопросы итоговой анкеты: «*Оправдались ли ожидания?*», «*Оправдались ли опасения?*», все участники ответили, что «ожидания оправдались», большинство высказались, что «опасений не было». Одна участница отметила, «что до начала работы в группе было опасение, что не станет лучше, и это опасение не оправдалось».

Вот некоторые комментарии участников анкетирования:

«Я стала чувствовать себя увереннее, поняла в чём искать ресурс».

«Группа позволила разделить свои переживания и получить поддержку».

«Получила колоссальную моральную поддержку».

«Хотелось обмена опытом с другими приёмными родителями, которые уже прошли этап адаптации. Обмен опытом помогает справиться с кризисами».

Группы профилактики выгорания.

В заключительной анкете участникам этих групп был задан вопрос: *«Какие из тем семинаров оказались для Вас наиболее значимыми?»*

Участники групп ПВЖ и ПВФ выделили, как наиболее значимые, темы «Личные границы» и «О чувстве вины и стыда», участники ПЭВ31 — «Треугольник Карпмана» и «Дисбаланс внутреннего родителя и внутреннего ребенка», участники ПЭВ41 — «Внутренний ребенок и родитель», «Личные границы», «Экологичное проживание сложных чувств».

Большинство участников итогового анкетирования, отвечая на вопрос *«Оправдались ли Ваши ожидания и/или опасения от участия в данной группе?»*, отметили, что «ожидания оправдались», некоторые уточняли «получила больше, чем ожидала», «не было ожиданий, но очень рада, что была на группе», «не думала раньше на сколько сильно мне нужна помощь». Одна участница отметила, что «я оказалась не готова к участию в группе».

55% участников итогового анкетирования прокомментировали изменение своего состояния. Приводим несколько цитат из анкет:

«Многое узнала и стала успокаиваться».

«Группа дала мне поддержку и разделила мои сложные чувства по поводу родительства, поэтому мне стало легче».

«Стала лучше понимать ребенка, а также лучше понимать свои чувства».

«Очень полезно было подумать о себе, своем состоянии, прочувствовать, подумать про свои границы и о большем уважении к ним, о том, что нужно чувствовать себя и доверять себе...»

«Благодаря участию в группе чувствую удовлетворение, снятие напряжение, осознанность, вдохновение и поддержку».

«Многие темы мне оказались близки (стыд, вина, стереотипы). Много работала над этим (как в группе, так и в личных консультациях, многое обдумывала сама) Раньше ребёнок меня раздражал, потому что "плохо себя вел" или потому что "плохой". Но сейчас я на проблему смотрю глубже, а почему он так себя ведёт, какую потребность ему надо удовлетворить. И самое главное, какую потребность мне самой нужно наполнить».

«Кроме участия в группе, занималась индивидуально с психологом. И «проблемный» ребенок уехал в санаторий».

Кроме того, в конце анкеты был вопрос: *«Порекомендовали ли Вы участие в подобной группе своим знакомым? Если да, то какими словами Вы бы это сделали?»*

Отвечая на этот вопрос, 97% участников анкетирования заявили, что готовы рекомендовать группу.

Вот некоторые отзывы:

«Я была в очень тяжёлом состоянии, на грани депрессии. Участие в группе ПЭВ не просто вывело меня из этого состояния, но и научило действительно профилактическим мерам, и, кроме этого, я сейчас учусь ценить себя и то, что я делаю, выстраивать личные границы и вообще много-много всего. Очень рекомендую!!!»

«Да, обязательно рекомендую. Для решения сложных состояний в приемном родительстве необходимо обращаться за помощью к специалистам. Это нормально и естественно».

«Сходи, послушай, как другие живут, ты не одна, ты не плохая, ты можешь изменить ситуацию! Каждому нужно время на себя, а группа это прекрасный для этого вариант».

«Вы сможете оценить своё текущее состояние и найдёте ресурсы, которые не замечали или не обращали на них внимание».

«Считаю, что забота о себе не менее важна, чем забота о ребенке».

«Это хорошая возможность вспомнить и о своих потребностях, подумать о своем состоянии, поддержать себя, найти новый ресурс».

«Занятия в группе имеют однозначно положительный эффект. Такая поддержка и базовые знания для большинства участников и меня, в том числе, стали мощным ресурсом для решения психологических проблем и понимания важности находить помощь при их возникновении».

«Рекомендую, эта группа — возможность получить новые сведения, обменяться опытом и на это стоит потратить время».

«Участие в группе помогает восполнять ресурс. Это очень ценный источник, дающий силы не сдаваться».

«Возможность найти и разобраться в себе, обрести ресурс, получить поддержку великолепных психологов, пообщаться с такими же родителями как ты, перенять опыт, принять себя, полюбить себя».

«Мне удалось справиться со своими негативными переживаниями, тревоги и волнения уже не такие острые. Обратись, тебе обязательно помогут!»

«Обратись к специалистам БФ "Найди семью". Там помогут. Программа работает. Это важно. Мне помогло сохранить себя».

Все участники заключительного анкетирования высоко оценили профессионализм и доброжелательность ведущих.

После внесения изменений в анкеты, начиная с группы ПЭВ31 участники оценивали профессионализм ведущих по 10-ти бальной шкале. Средний балл профессионализма ведущих по мнению клиентов составил — 9,8 балла.

Несколько отзывов участников ПЭВ31:

«Не ожидала такой отличной атмосферы в группе, такой доброжелательности. Профессионализм ведущих на высшем уровне!»

«Большое спасибо ведущим группы за поддержку, отзывчивость. Спасибо фонду за возможность посещать группы и обучаться, за возможность обратиться за индивидуальной консультацией».

Все участники группы ПЭВ41 оценили профессионализм ведущих на 10 баллов.

Несколько отзывов участников этой группы:

«Очень интеллигентно, тонко, грамотно и очень персонально к каждому из участников группы! БРАВО!»

«Специалисты-ведущие очень корректны, бережны, участливы, компетентны».

«Высокий профессионализм и компетентность ведущих группы, вывели в положительную динамику каждого участника группы. Хотелось особенно отметить доброжелательность, умение подмечать, анализировать и фиксировать сказанное участниками группы, а также опыт и уверенность в подаче материала».

«В ведущих группы мне понравилось абсолютно все, от тембра голоса до манеры говорить. Хотя испытывала трудности адаптации работы в онлайн режиме, хотела бросить занятия. Возвращалась снова и снова, чтобы услышать что-то для себя новое от любившихся ведущих».

«Я получила квалифицированную помощь специалистов высокого уровня. Программа курса выстроена грамотно и интересно. Отношение специалистов помогающее, бережное и внимательное. Я чувствовала себя комфортно и в безопасности».

4. Группы для подростков

Программа направлена на развитие эмоциональной компетенции подростков, запуск процессов самопознания и понимания собственных ценностей, выработку стратегий саморегуляции в стрессе, формирование адекватной самооценки.

Во входной анкете участники второй группы отвечали на вопрос «Какие у тебя ожидания от участия в программе?» (выбирали подходящие варианты ответа из списка).

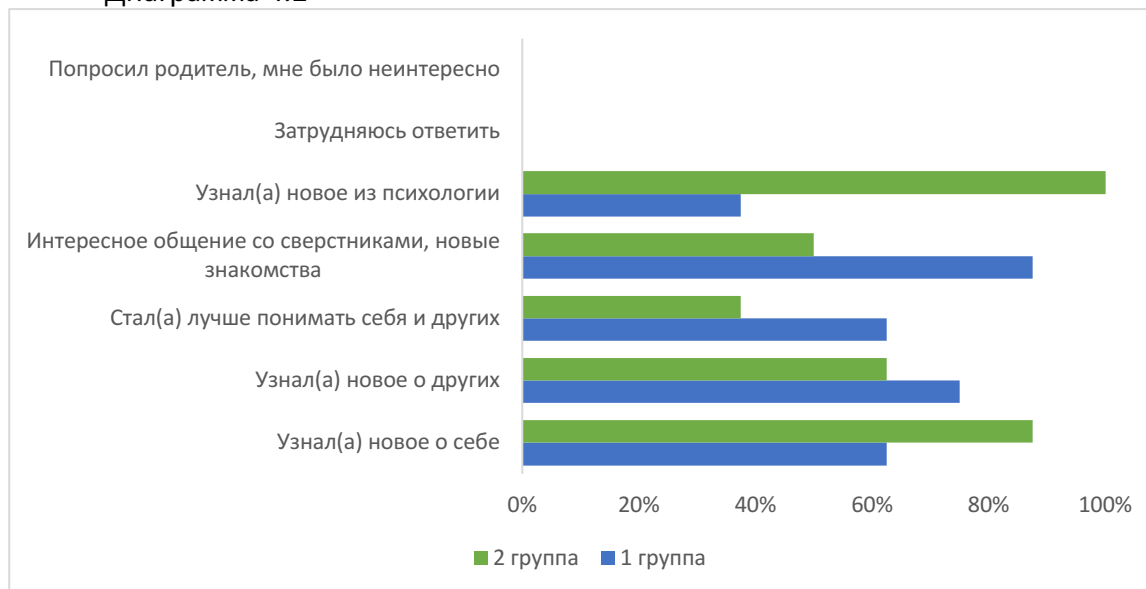
Результаты представлены на следующей диаграмме.

Диаграмма 4.1



В итоговой анкете участники отвечали на вопрос: «Что было самым важным на занятиях?» Результаты представлены ниже.

Диаграмма 4.2



Сравнивая эти две диаграммы, можно предположить, что ожидание «узнать новое о себе и других» было оправдано. Актуальный для подростков запрос: «хочу лучше понимать себя и других» (80% участников) был частично удовлетворен — 40% после завершения работы группы указали, что «стали лучше понимать себя и других». Не слишком популярный ответ во входной анкете «важно общение» (25% участников выбирали это вариант из списка ожиданий) после завершения программы звучал гораздо чаще — вариант «интересное общение о сверстниками» выбрали 45% участников. Можно сделать вывод, что общение в группе было для участников значимым и воспринималось, как полезное.

Кроме того, участников второй группы в итоговых анкетах просили назвать темы, которые были наиболее важными по их мнению. Результаты представлены на следующей диаграмме. Высокий процент упоминания тем говорит об их актуальности для подростков.

Диаграмма 4.3



По мнению специалистов самые востребованные темы были: «Личные границы», «Злость» и «Конфликты».

75% участников 2 группы отметили, что обсуждали с родителями занятия в группе.

Отвечая на вопрос: «Изменилось ли что-то в твоих отношениях с родителями?», они отмечали:

«Я стараюсь быть более внимательной к ним, думаю, они тоже».

«Стараюсь не молчать, когда обижаюсь, а говорить».

«Не очень изменились, но думаю будут меняться».

«Думаю, мы сможем лучше договариваться».

«Мы поговорили о том, что в мою комнату надо стучать, что мне бы так хотелось.

Хорошо, спокойно обсудили».

«Не знаю, может больше стали говорить про разные темы».

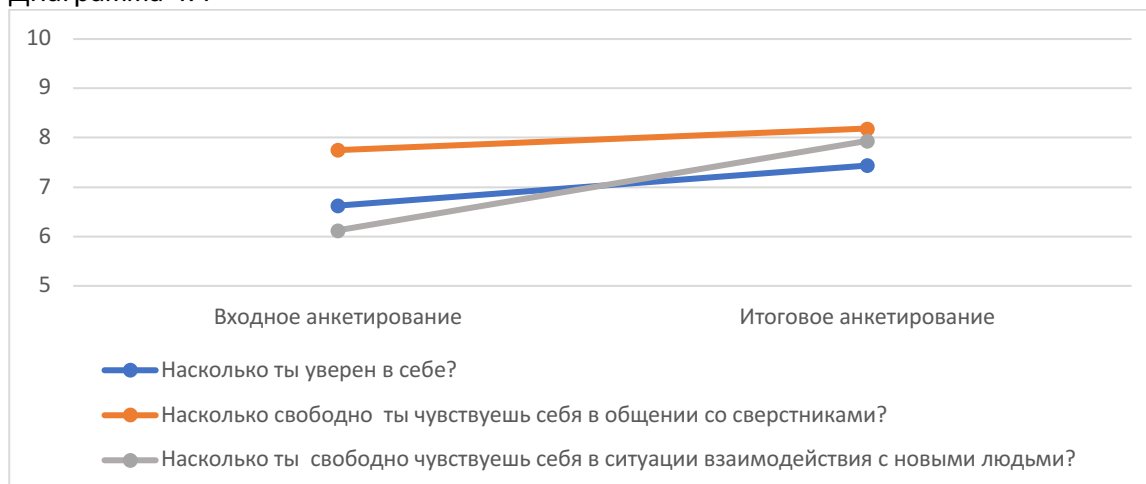
«Стараемся понимать то, что чувствуем, когда ссоримся или злимся. Можем поговорить об этом».

Только один участник ответил на это вопрос: «не знаю».

По данным отзывам можно сделать вывод об искренней включенности подростков в процесс работы группы, заинтересованности и неформальном заполнении анкет обратной связи.

В процессе занятий участники оценивали свое состояние и взаимодействие с другими людьми (по 10-ти бальным шкалам). На следующей диаграмме представлены данные анкетирования.

Диаграмма 4.4



Об улучшении эмоционального состояния участников можно судить по косвенным признакам: отзывам и готовности участвовать самим и рекомендовать участвовать в подобных группах сверстникам. На вопрос итоговой анкеты: «Хочешь ли ты посетить подобную группу?», все участники выбрали ответы «Да» или «Может быть» и отметили, что рекомендовали бы сверстникам участвовать в подобной группе.

Ниже приводим комментарии участников о том, как проходили занятия в группе:
«Было интересно, весело, мы здорово рассуждали на разные темы».
«Интересно рассказали про эмоции, понятно, приводили примеры из обычной жизни».
«Были интересные презентации, игры и отрывки из фильмов, про наши темы».
«Были веселые упражнения. Много нового узнал про эмоции и чувства».

62% участников считает, что программа помогла более раскованно чувствовать себя в отношениях со сверстниками и способствовала укреплению уверенности в себе.

Выводы

Отвечая на вопросы оценки на основании проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Основные клиенты проекта «Ресурсные группы» — это приемные родители в возрасте от 36 до 55 лет (более 80%). Почти половину составляют родители в возрасте от 36 до 45 лет.
2. 29% семей являются многодетными и 30% семей имеют детей с ОВЗ.
3. Программы работы ресурсных групп, групп профилактики эмоционального выгорания и подростковых групп актуальны, соответствуют запросам клиентов.
4. Формат и режим работы групп позволяет достигать заявленных целей, оценивается клиентами как комфортный и эффективный.
5. Программы работы ресурсных групп и групп профилактики эмоционального выгорания способствуют улучшению эмоционального состояния участников и укреплению общей ресурсности приемных родителей, помогают справляться с кризисными ситуациями, способствуют укреплению доверия специалистам, что повышает готовность клиентов обращаться за помощью в случае возникновения проблем.
6. Программа работы подростковой группы способствует развитию эмоциональной компетенции подростков, запуску процессов самопознания и понимания собственных ценностей, выработку стратегий саморегуляции в стрессе, формирование адекватной самооценки. В том числе, способствует налаживанию отношений с родителями в спорных или конфликтных ситуациях.
7. Участники групп видят ценность данной работы для себя, высоко оценивают профессионализм специалистов Службы и готовы рекомендовать программы данного проекта другим клиентам.