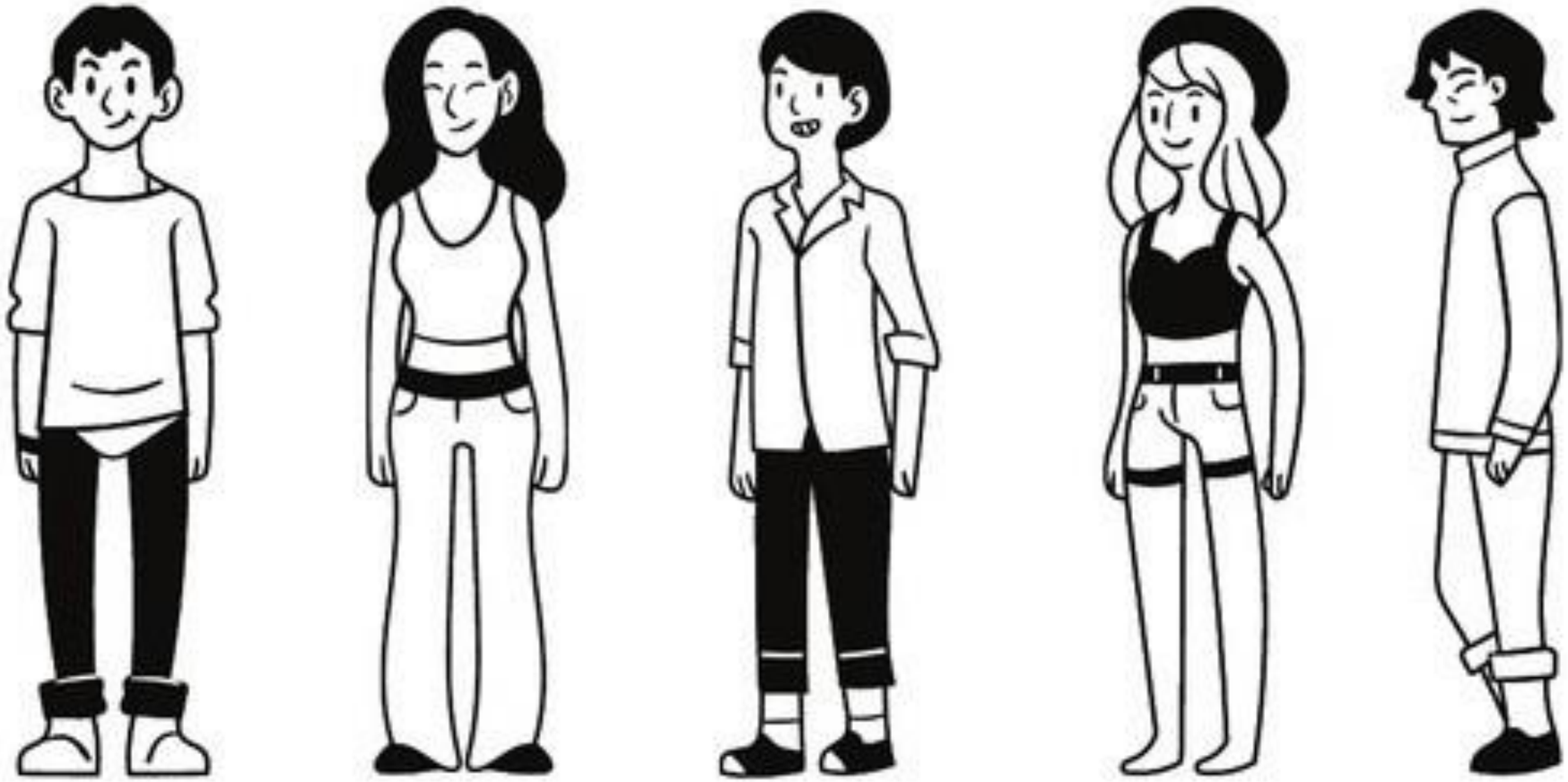
Практика: от карты пути клиента до вовлечения родителей в проведение мероприятий для сообщества



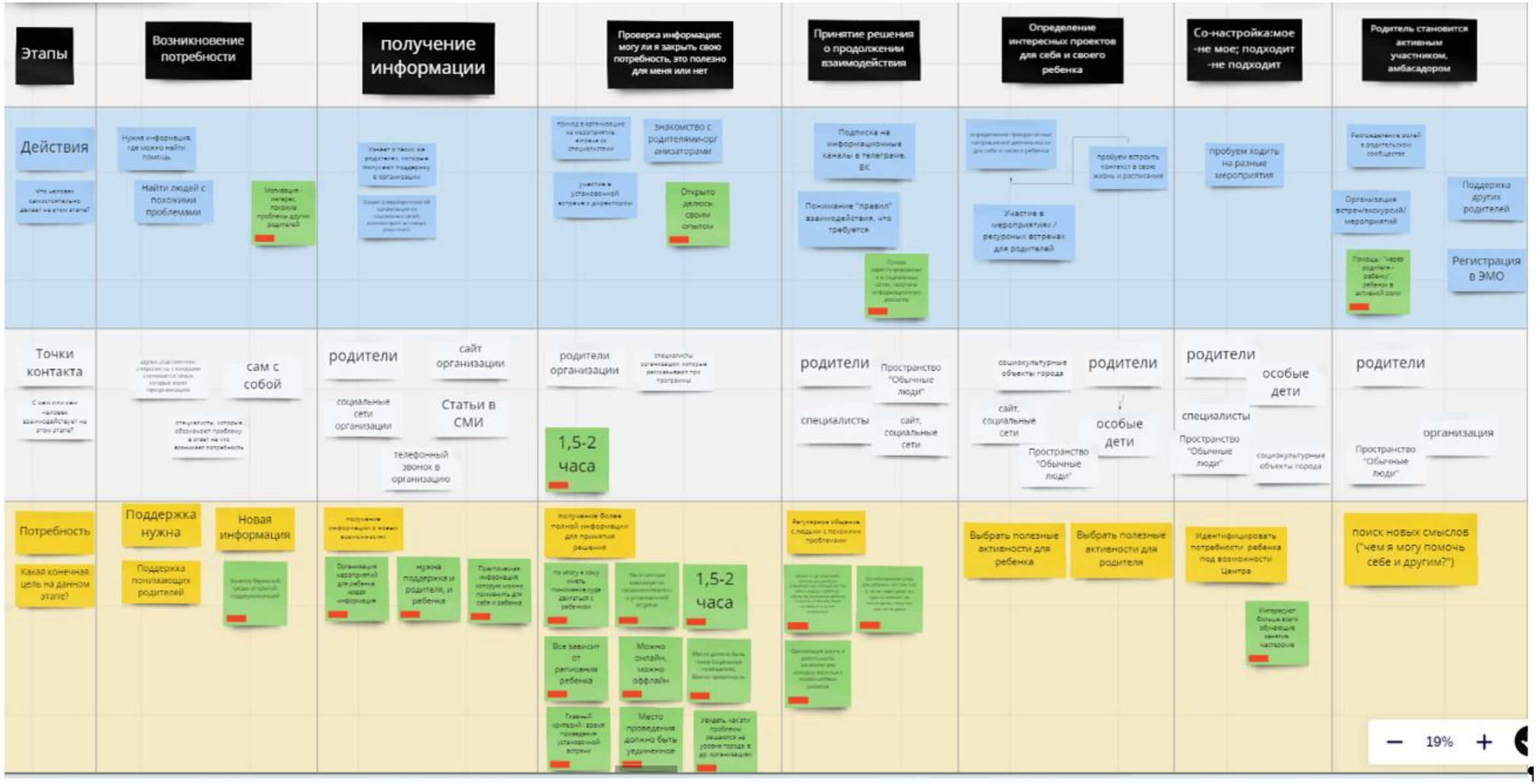
Елизавета Романова – директор АНО «Ресурсный центр «Вера. Надежда. Любовь» г. Москва

- Опыт работы в детском государственном Центре, Модель преодоления социальной исключенности детей, имеющих выраженные интеллектуальные нарушений и семей их воспитывающих
- Опыт участия в международных профессиональных диалогах (Франция, Финляндия, Германия)
- Совместно с ДСП Гурьевский со-автор практики подготовки к сопровождаемому проживанию выпускников учреждений, 1 место в конкурсе Минтруда в 2021 г

Ценностные ориентиры:

- ✓ Дизайн услуг разрабатывается с учетом мнения родителей
- ✓ Доказательность: принятие решений с опорой на проверенные и обоснованные данные
- ✓ Проактивность в достижении успешности: модель «Равный равному»
- ✓ Открытость и доступность

Карта пути клиента



Драйвер Что помогает проходить путь дальше?	Позитивная информация	расширение потока информации для родителя Другая девочка с аутизмом стала петь после занятия Родитель готов уделить много времени!	решение моих проблем, узнать опыт мотивация продолжать Позитивный опыт других детей и родителей Встреча для развития себя и ребенка	Отклик организации на потребность родителя Просто провести время в организованной среде - уже хорошо. 5 из 5	Создание дружественной среды Другая девочка с аутизмом стала петь после занятия	организованная среда есть примеры прогресса ребенка, позитивный опыт	позитивные отзывы от родителей и детей результаты работы иногда "отсутствие результата" - это тоже результат
Барьер Что мешает проходить путь дальше?	страх новых знакомств нехватка свободного времени	неизвестность новых источников формализм Жаль что не получилось раньше Родители которые не готовы делиться - сами не справились с проблемой / отсутствие информации / просто никого поддержать отрицание, сами не справились с этой проблемой Выход на родителей - через санатории: поиск занял много времени	страх стигматизации (того, что я в сообществе) непонятно, что мне хотят донести	неоправданные ожидания от происходящего	проблема встроить занятия в расписание/ режим дня неактуальные формы досуга и деятельности Бывает такое, что занятие ребенку не подходит - когда я разочаровывалась У родителя более старшего ребенка чуть другие интересы, чем маленького		эмоциональное выгорание страх не справиться с какими-либо задачами Прекрасная медицинская помощь. Центр Все было хорошо. Но ребенок лечению не научился

Карта пути клиента

Этапы	Возникновение потребности	получение информации	Проверка информации: могу ли я закрыть свою потребность, это полезно для меня или нет	Принятие решения о продолжении взаимодействия	Определение интересных проектов для себя и своего ребенка	Со-настройка:мое-не мое; подходит - не подходит	Родитель становится активным участником, амбасадором
Действия **Что человек самостоятельно делает на этом этапе?**	Нужна информация, где можно найти помощь Найти людей с похожими проблемами Мотивация - интерес, похожие проблемы других родителей [интервью]	Узнает о таких же родителях, которые получают поддержку в организации Узнает о мероприятиях об организации из социальных сетей, комментарии активных родителей	приход в организацию на мероприятие: встреча со специалистами знакомство с родителями-организаторами участие в установочной встрече с директором Открыто делюсь своим опытом [интервью]	Подписка на информационные каналы в телеграме, ВК Понимание "правил" взаимодействия, что требуется Готова зарегистрироваться в социальных сетях, получать информационную рассылку [интервью]	определение приоритетных направлений деятельности для себя и своего ребенка пробуем встроить контекст в свою жизнь и расписание Участие в мероприятиях / ресурсных встречах для родителей	пробуем ходить на разные мероприятия	Распределение ролей в родительском сообществе Поддержка других родителей Организация встреч/экскурсий/мероприятий Помощь - "через родителя - ребенку", ребенок в активной роли [интервью] Регистрация в ЭМО

Карта пути клиента

Этапы	Возникновение потребности	получение информации	Проверка информации: могу ли я закрыть свою потребность, это полезно для меня или нет	Принятие решения о продолжении взаимодействия	Определение интересных проектов для себя и своего ребенка	Со-настройка:мое-не мое; подходит - не подходит	Родитель становится активным участником, амбасадором
Точки контакта **С чем или кем человек взаимодействует на этом этапе?**	друзья, родственники, специалисты, с которыми сталкивается семья, которые знают проорганизацию сам с собой специалисты, которые обозначают проблему, в ответ на что возникает потребность	родители сайт организации социальные сети организации Статьи в СМИ телефонный звонок в организацию	родители организации специалисты организации, которые рассказывают про программы 1,5-2 часа [интервью]	родители Пространство "Обычные люди" специалисты сайт, социальные сети	родители социокультурные объекты города сайт, социальные сети особые дети Пространство "Обычные люди"	родители особые дети специалисты Пространство "Обычные люди" социокультурные объекты города	родители организация Пространство "Обычные люди"

Карта пути клиента

Этапы	Возникновение потребности	получение информации	Проверка информации: могу ли я закрыть свою потребность, это полезно для меня или нет	Принятие решения о продолжении взаимодействия	Определение интересных проектов для себя и своего ребенка	Со-настройка:мое-не мое; подходит -не подходит	Родитель становится активным участником, амбасадором
Потребность **Какая конечная цель на данном этапе?**	Поддержка нужна Новая информация Поддержка понимающих родителей Хочется бережной среды, открытой, поддерживающей [интервью]	получение информации о новых возможностях Организация мероприятий для ребенка, новая информация [интервью] нужна поддержка и родителя, и ребенка [интервью] Практическая информация, которую можно применить для себя и ребенка [интервью]	получение более полной информации для принятия решения по итогу я хочу иметь понимание,куда двигаться с ребенком [интервью] Часа полтора максимум по продолжительности установочной встречи [интервью] 1,5-2 часа [интервью] Все зависит от раписания ребенка [интервью] Можно онлайн, можно оффлайн [интервью] Место должно быть тихое (отдельное помещение), Важна приватность [интервью] Главный критерий - время проведения установочной встречи [интервью]	Регулярное общение с людьми с похожими проблемами Запрос от др. родителей: занятия для детей (со специалистом, который мог бы найти подход к ребенку) - обучение, включение ребенка в группу, чтобы ему было интересно и он мог включиться [интервью] Организованная среда для ребенка - это уже 5 из 5, он не сидит дома, он куда-то приехал, он что-то делал, он устал, уже легче дома [интервью] Организация досуга и деятельности, занятости для молодых взрослых с особенностями развития [интервью]	Выбрать полезные активности для ребенка Выбрать полезные активности для родителя	Идентифицировать потребности ребенка под возможности Центра Интересуют больше всего обучающие занятия, мастерские [интервью]	поиск новых смыслов ("чем я могу помочь себе и другим?")

Карта пути клиента

Этапы	Возникновение потребности	получение информации	Проверка информации: могу ли я закрыть свою потребность, это полезно для меня или нет	Принятие решения о продолжении взаимодействия	Определение интересных проектов для себя и своего ребенка	Со-настройка:мое-не мое; подходит - не подходит	Родитель становится активным участником, амбасадором
Драйвер **Что помогает проходить путь дальше?**	Позитивная информация	расширение потока информации для родителя Другая девочка с аутизмом стала петь после занятия Родитель готов уделить много времени! [интервью]	решение моих проблем, узнать опыт мотивация продолжать [интервью] Встреча для развития себя и ребенка [интервью] Позитивный опыт других детей и родителей [интервью]	Отклик организации на потребность родителя Просто провести время в организованной среде - уже хорошо, 5 из 5 [интервью]	Создание дружественной среды Другая девочка с аутизмом стала петь после занятия [интервью]	организованная среда есть примеры прогресса ребенка, позитивный опыт [интервью]	позитивные отзывы от родителей и детей результаты работы иногда "отсутствие результата" - это тоже результат [интервью]

Карта пути клиента

Этапы	Возникновение потребности	получение информации	Проверка информации: могу ли я закрыть свою потребность, это полезно для меня или нет	Принятие решения о продолжении взаимодействия	Определение интересных проектов для себя и своего ребенка	Со-настройка:мое-не мое; подходит - не подходит	Родитель становится активным участником, амбасадором
Барьер **Что мешает проходить путь дальше?**	нехватка свободного времени страх новых знакомств	неизвестность новых источников формализм Жаль что не получилось раньше [интервью] Родители которые не готовы делиться - скорее сами не справились с проблемой / отсутствие информации / просто тяжело поделиться [интервью] отрицание, сами не	непонятно, что мне хотят донести страх стигматизации (того, что я в сообществе)	неоправданные ожидания от происходящего	неактуальные формы досуга и деятельности проблема встроить занятия в расписание/ режим дня У родителя более старшего ребенка чуть другие интересы, чем маленького [интервью] Бывает такое, что занятие ребенку не		эмоциональное выгорание страх не справиться с какими-либо задачами Идеальное мероприятие было: театр Все было хорошо Но ребенок ничему не научился

Особенности сообщества «Обычные люди»

- ✓ создание родительского сообщества с использованием модели «равный равному»

- ✓ Открытая информация на сайте и в Телеграм-канале:
- о встречах с экспертами и равными консультантами
- открытой терапевтической группе
- возможностях вместе с детьми посещать и проводить мастер-классы
- о социокультурных семейных выездах

- ✓ мотивация родителей за счет включения в совместные активности молодых взрослых с высоким уровнем нормализации жизни

Создание условий для легкого и понятного входа в программу всех заинтересованных:

- необходимая информация для участия публикуется в анонсах на бумажных носителях с использованием правил ясного (простого) языка, в коммуникаторе ЭМО, в рассылках в сети Интернет;
- родителям помогают сотрудники организации и лидер родительского сообщества

ПОДГОТОВКА МЕРОПРИЯТИЯ

1 ОБСУДИТЕ ИДЕЮ С МАРИНОЙ И НАДЕЖДОЙ

РЕШИТЕ, ЧТО ИМЕННО, ДЛЯ КОГО, В КАКОМ ФОРМАТЕ И КОГДА БУДЕТ ПРОХОДИТЬ

2 ВЫБОР И ПОДГОТОВКА ПОМЕЩЕНИЯ

ОБРАТИТЕСЬ К МАРИНЕ - ОНА СО ВСЕМ ПОМОЖЕТ!

3 СОСТАВЛЕНИЕ И ПУБЛИКАЦИЯ АНОНСА

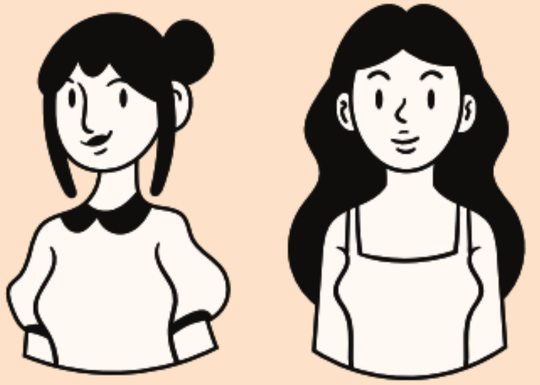
МАРИНА И НАДЕЖДА ПОМОГУТ ОПИСАТЬ ИДЕЮ И ОТПРАВИТЬ АНОНС

ЛУЧШЕ РАЗМЕСТИТЬ ЗАРАНЕЕ - НЕ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 7 ДНЕЙ

4 ПОДГОТОВКА МАТЕРИАЛОВ (ПОИСК И ЗАКУПКА)

СОСТАВЬТЕ ВМЕСТЕ С МАРИНОЙ СПИСОК НЕОБХОДИМОГО. ЧТО-ТО УЖЕ МОЖЕТ БЫТЬ В НАЛИЧИИ, А ЧТО-ТО НУЖНО БУДЕТ ПРИОБРЕСТИ.

ОФОРМИТЕ ТОВАРНЫЙ И КАССОВЫЙ ЧЕКИ! ЧТОБЫ МЫ МОГЛИ ОФОРМИТЬ КОМПЕНСАЦИЮ



МАРИНА — ЭТО СОТРУДНИК ОРГАНИЗАЦИИ. ОНА ПОМОЖЕТ ПРОВЕСТИ МЕРОПРИЯТИЕ

НАДЕЖДА — ЭТО ЛИДЕР РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА. У НЕЕ БОЛЬШОЙ РОДИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ И ОНА ПОМОГАЕТ ПРОВОДИТЬ МЕРОПРИЯТИЯ

5 ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОМОЩНИКОВ

ЭТО МОГУТ БЫТЬ ДРУГИЕ РОДИТЕЛИ, СТУДЕНТЫ ДОМА СОПРОВОЖДАЕМОГО ПРОЖИВАНИЯ "ГУРЬЕВСКИЙ" ИЛИ ВОЛОНТЕРЫ ОРГАНИЗАЦИИ. ОНИ МОГУТ ПОНАДОБИТЬСЯ КАК ПРИ ПОДГОТОВКЕ, ТАК И ПРИ ПРОВЕДЕНИИ МЕРОПРИЯТИЯ. МАРИНА ПОМОЖЕТ С ЭТИМ.

УЧИТЫВАЙ СРОКИ — ОНИ МОГУТ БЫТЬ ЗАНЯТЫ

6 КОНТРОЛЬ УЧАСТНИКОВ

ОБЗВОНИТЕ ВСЕХ – УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ПРИДУТ

СОБЕРИТЕ СТАТИСТИКУ ЯВКИ

ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

НУЖНО ПРИЕХАТЬ ЗАРАНЕЕ (ЗА ЧАС)

ТВОРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 1 ЧАС

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ЧАЕПИТИЕ 15 МИНУТ

ЗАДАЧИ ОРГАНИЗАТОРА	ЗАДАЧИ ПОМОЩНИКА
1 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА. ПРОСЛЕДИТЬ, ЧТО ВСЕ ПРИШЛИ	**1** ВЕСТИ РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ
2 РАСПРЕДЕЛИТЬ ОБЯЗАННОСТИ НА ПЛОЩАДКЕ И КООРДИНИРОВАТЬ ВСЕХ	**2** ФОТО МЕРОПРИЯТИЯ (ВСЕ, ИЛИ ФОТОГРАФ ИЗ ЦЕНТРА ИЛИ ВОЛОНТЕРЫ)
3 СЛЕДИТЬ, ЧТОБЫ ВСЕ БЫЛИ ВКЛЮЧЕНЫ	**3** ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ВСЕХ

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

1

БЕСЕДА ОРГАНИЗАТОРОВ ПО ПОДВЕДЕНИЮ ИТОГОВ

ЭТО НУЖНО ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ В СЛЕДУЮЩИЙ РАЗ УЧЕСТЬ ОШИБКИ И СДЕЛАТЬ МЕРОПРИЯТИЕ ЕЩЕ ЛУЧШЕ

2

НАПИСАНИЕ И ПУБЛИКАЦИЯ НОВОСТИ О ПРОШЕДШЕМ МЕРОПРИЯТИИ

ЭТО НУЖНО ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ БОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО СЕМЕЙ МОГЛИ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К МЕРОПРИЯТИЯМ

СПАСИБО, ЧТО ТЫ СДЕЛАЛ ЭТО ДЛЯ НАС!

#ВераНадеждаЛюбовь
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР

Как быть с нами на связи

Наш сайт
https://centervnl.ru/

Группа в ВК
https://vk.com/centervnl

Канал "Обычные люди"
https://t.me/obuchnueludi
АНО РЦ "Вера. Надежда. Любовь"

Канал "Живут же люди"
https://t.me/csp_moscow
ДСП "Гурьевский"

Канал "Pride"
https://t.me/team_pride
Команда по адаптивному хоккею

Гайд по проведению мероприятий

Дальше вместе

- дизайн сайта с опорой на карту пути клиента;
- открытость к взаимодействию с другими родительскими сообществами;
- поддержка разнообразия.

Спасибо, будем рады контактам и взаимодействию!

centervnl@mail.ru

+7 916 612 34 71

Романова Елизавета