

Обратная связь об этапе сбора и обработки историй от благополучателей в рамках проекта «Больше историй» АНО «Эволюция и филантропия»

Анкетирование проводилось 01.03.24 – 11.03.24 в рамках оценки проекта «Больше историй» по итогам этапа сбора и обработки (верификации и транскрибации) историй от благополучателей.

Анкетирование отвечает на вопросы, в какой мере достигаются социальные результаты для целевых групп (перечень см. ниже)?

Дополнительно анкетирование дает обратную связь об опыте участия специалистов на данном этапе проекта; информацию о том, к каким незапланированным (положительным и/или негативным) результатам привел проект и какими могут быть следующие шаги в развитии сторителлинга как метода оценки с участием благополучателей.

Целевая группа	Ожидаемые социальные результаты проекта
Сотрудники НКО, получающие индивидуальное сопровождение по проекту	Повысится информированность, мотивация и компетенции специалистов НКО использовать сторителлинг в оценке своих программ и проектов, вовлекать благополучателей в принятие решений
НКО как организации, получающие индивидуальное сопровождение	Рост зрелости процессов МиО в части сбора обратной связи от благополучателей Расширить применение практик вовлечения благополучателей в деятельность НКО сферы детства
Благополучатели-родители (законные представители, специалисты / волонтеры организаций для детей-сирот)	Рост мотивации, уверенности в своих силах, лидерского потенциала у благополучателей НКО, вовлеченных в активности проекта
Благополучатели-дети	Рост мотивации, уверенности в своих силах, лидерского потенциала у благополучателей НКО, вовлеченных в активности проекта

Выборка

Всего на анкету обратной связи ответили 23 специалиста из 10 организаций – участников проекта.

Таблица 1. Задачи, которые выполняли респонденты в процессе сбора и обработки историй

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора ¹
Сбор историй (интервьюер)	19	82,6%
Транскрибирование историй	16	69,6%
Обеспечение верификаций историй	11	47,8%
Доработка инструментария	10	43,5%
Рекрутинг благополучателей	9	39,1%

Большинство респондентов занимались сбором и/или транскрибацией историй, все респонденты совмещали две или более функциональных ролей в проекте.

1 респондент дополнительно проводил мотивирующую встречу для благополучателей; 4 респондента отвечали за организационные задачи:

- *Координация процесса сбора историй, расшифровки и верификации*
- *Общее руководство, приглашение респондентов, согласование с ними задач интервью*
- *Согласование*
- *Координация между коллегами по регионам*

РЕЗЮМЕ

СОЦИАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Рост информированности специалистов / сохранение знаний в организации:

- 87% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что стали лучше понимать технологию и теоретические основания сторителлинга
- 78,2% респондентов считают, что в их организациях уже приняты или в ближайшее время будут приняты меры, чтобы сохранить эти знания в их организации

Рост компетенций специалистов / рост компетенций организации в целом:

- 82,6% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что стали увереннее в своих навыках по сбору историй от детей / подростков / молодых взрослых
- 91,3% респондентов считают, что в следующий раз команда из их организации сможет собрать истории детей / подростков / молодых взрослых самостоятельно

Рост мотивации специалистов / возможности для развития организации:

- 86,9% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что у них появился ценный новый взгляд на свой проект и/или на взаимодействие с благополучателями

¹ Здесь и далее в таблицах суммарно более 100%, т.к. вопросы позволяли выбор нескольких вариантов ответов

- 73,9% респондентов считают, что процесс сбора и обработки историй указал нам на сильные стороны и/или “зоны роста” в их организациях, на которые они раньше не обращали внимания

Рост лидерского потенциала у благополучателей (по мнению специалистов):

- Большинство респондентов считают, что их благополучатели почувствовали себя услышанными («В значительной степени» или «Скорее» согласны с этим утверждением): 86,9% в отношении родителей и 73,9% в отношении подростков. При этом 8,7% респондентов считают, что подростки, скорее, не почувствовали себя услышанными; про родителей таких ответов не было; с тем, что родители почувствовали себя услышанными, большинство респондентов «в значительной степени» согласны, а с тем, что это удалось подросткам – «скорее» согласны, т.е. менее уверены.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ О ПРОЦЕССЕ СБОРА ИСТОРИЙ

Удовлетворенность специалистов процессом сбора историй. Суммарно 73,9% респондентов «в значительной степени» или «скорее» довольны тем, как проходил сбор историй от детей. При этом почти 1/5 респондентов (17,4%) затрудняются оценить, насколько они (не) довольны этим опытом, и есть один, который «точно» недоволен. Суммарно 82,9% респондентов «в значительной степени» или «скорее» довольны тем, как проходил сбор историй от родителей или других взрослых. Можно сказать, что сторителлинг со взрослыми был для специалистов более удовлетворительным и более понятным опытом, чем с детьми.

Суммарно 82,6% респондентов «в значительной степени» или «скорее» согласны, что поддержка от «Эволюции и филантропии» повлияла на процесс и результат сбора историй.

Подготовка к сбору историй. Большинство респондентов отмечают, что им не пришлось менять инструментарий (суммарно 65,2% ответили «точно нет» и «скорее нет»); никто не делал этого «в значительной степени». К этапу сбора историй организации подошли с уже готовым инструментарием – в него вносились отдельные правки в ходе апробации, но глубокой переработки уже не требовалось. Основные трудности возникали с транскрибацией историй – эта тема звучит уже на этапе апробации инструментария и продолжается дальше.

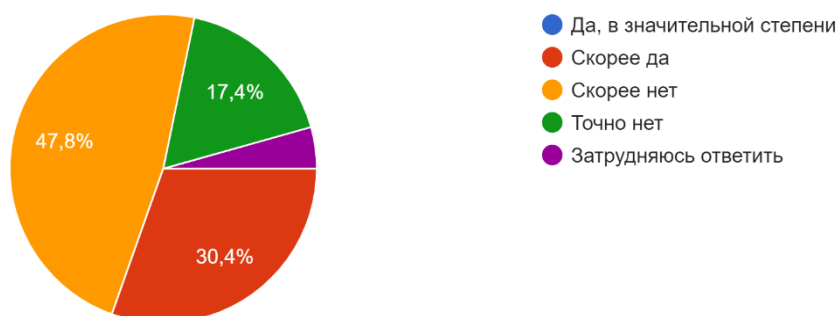
Рекрутинг и вовлечение благополучателей. Респонденты увидели у родителей (взрослых) и подростков примерно одинаковую высокую готовность (34,8% и 39,1%) и полную неготовность участвовать (по 8,7% ответов). Отличия между родителями и детьми заключаются в том, что специалисты чаще оценивали родителей как «колеблющихся», а подростков – как «сопротивляющихся». Основными барьерами для участия благополучателей были дефицит времени и неготовность делиться личными переживаниями. Ключевыми аргументами для приглашения и детей, и родителей стали возможности повлиять на работу проекта, а также обсуждение целей и ожидаемой пользы оценки. У родителей – еще и включенность в дела организации,

Процесс сбора историй. Чаще всего интервью проводили 2-4 сотрудника; основная их подготовка – участие в мероприятиях проекта (вебинарах и онлайн-тренингах). Выбор интервьюеров выглядит довольно неоднозначным этапом и с точки зрения того, как распределились ответы респондентов, и с точки зрения того, что один и тот же фактор (знакомство с благополучателми) описывается как сильная сторона, и как ограничение. Подавляющее большинство респондентов проводили интервью, выбирая онлайн или офлайн форматы для разных респондентов (47,8%), или только офлайн (43,5%). Очные встречи позволяют наладить доверительный контакт, но это не так удобно / гибко по времени, как онлайн. Онлайн-формат позволяет благополучателям чувствовать себя комфортнее дома, удобно подстраивать время, но технические неполадки могут мешать процессу рассказывания и сохранению записи видео. Онлайн может подходить взрослым и не подходить подросткам. Использование обоих форматов дает гибкость, но вводит методическую трудность: дополнительный параметр, по которому нужно аккуратно сравнивать истории между собой.

Процесс верификации. Родители (другие значимые взрослые) гораздо чаще верифицировали свои истории, чем дети или подростки; при этом трудности встречались во всех возрастных группах, когда дети не справлялись, а подростки или родители – отказывались от этой задачи. Благополучатели, которые увидели для себя пользу в этом процессе, говорили о возможности взглянуть на свою историю со стороны.

Подготовка к сбору историй

Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Пришлось ли вам в процессе сбора историй дорабатывать или менять инструментарий для их сбора (гайды интервью, опорные материалы), который вы разработали на предыдущем этапе проекта для детей или молодых взрослых?»



Большинство респондентов отмечают, что им не пришлось менять инструментарий (суммарно 65,2% ответили «точно нет» и «скорее нет»); никто не делал этого «в значительной степени».

Трудности в разработке и апробации инструментария

В ответах на открытый вопрос выделяется тема трудностей с транскрибацией: поиск приложения с нужным функционалом, низкое качество ИИ-обработки с доступным функционалом:

- *Трудности с транскрипцией (искали удобный вариант)*
- *Нет доступного функционала для транскрибации*
- *сложно транскрибировать*
- *Очень много времени на редактирование файлов, транскрибированные с помощью ИИ*

Остальные ответы описывают не трудности в узком смысле, а процесс проверки гипотез, собственно, апробацию инструментария:

- *Пробовали брать интервью у невербального ребенка с умственной отсталостью*
- *Трудность заключалась в том, что при представлении нашего инструментария коллегами и экспертами было высказано опасение касательно большого кол-ва метафор, возникли сомнения, стоит ли столько оставлять. Но мы решили не менять инструментарий. Сбор показал, что все они хорошо зашли и иногда родители предлагали дополнительно свои.*
- *Нужно было привыкнуть к тому, что надо инструментарием пользоваться гибко, не переживать, когда всё идёт не совсем по сценарию*

Выводы: К этапу сбора историй организации подошли с уже готовым инструментарием – в него вносились отдельные правки в ходе апробации, но глубокой переработки уже не требовалось. Основные трудности возникали с транскрибацией историй – эта тема звучит уже на этапе апробации инструментария и продолжается дальше.

Рекрутинг и вовлечение благополучателей

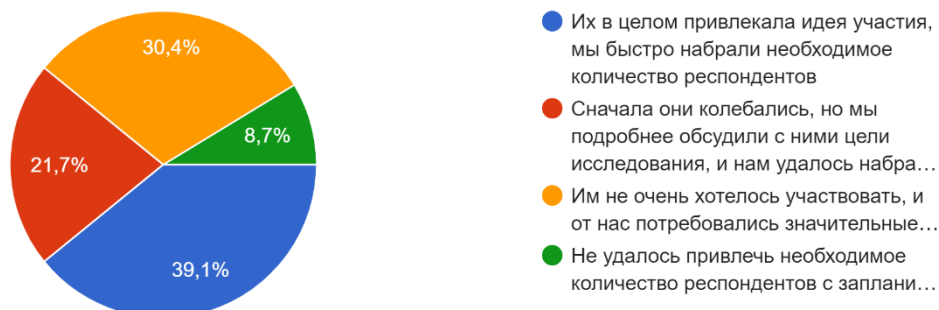
Рис. 2. Распределение ответов на вопрос: «Насколько охотно **дети или молодые** взрослые соглашались на участие в исследовании?»



Большинство (суммарно 78,3) респондентов отмечают готовность детей и молодых взрослых участвовать в исследовании, самый популярный вариант ответа (43,5%):

«сначала колебались, но мы подробнее обсудили с ними цели исследования, и нам удалось набрать необходимое количество респондентов».

Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Насколько охотно **родители** или другие значимые взрослые соглашались на участие в исследовании?»



Большинство (суммарно 60,8%) респондентов отмечают готовность родителей участвовать в исследовании; самый популярный вариант ответа (39,1%): «их в целом привлекала идея участия, мы быстро набрали необходимое количество респондентов».

Таблица 2. Причины неохотного участия в исследовании

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора
Им не хватало времени на беседу с интервьюером	8	47,1%
Они не были готовы рассказать о личном опыте	7	41,2%
Они не увидели в этом пользу для себя	6	35,3%
В данный момент времени они уже очень активно участвовали в мероприятиях	2	11,8%

Среди вариантов, предложенных респондентами, выделяются темы:

Усталости участников:

- *Общая занятость и усталость*
- *Дети не привыкли к формату интервью, стесняются, устали от взрослых*

Особенности рекрутинга (из кратких комментариев неясно, как именно они влияли) или невовлеченность респондента в рекрутинг:

- *Рекрутинг происходил через руководителей коллективов*
- *Не принимал(а) участие в рекрутинге*

Общие соображения (*Недостаточная мотивация*)

Таблица 3. Что помогало рекрутировать респондентов - детей или молодых взрослых?

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора
Беседы с обсуждением целей, процесса и ожидаемой пользы от оценки	8	34,8%
Увиденная ими возможность повлиять на работу проекта	8	34,8%
Включенность и поддержка родителей	7	30,4%
Встраивание стролителлинга в привычные активности, например, клубные встречи	6	26,1%
Обещание привлекательного процесса рассказывания историй: интересная «вводная», наглядные опорные материалы	4	17,4%

Таблица 4. Что помогало рекрутировать респондентов - родителей или других значимых взрослых?

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора
Увиденная ими возможность повлиять на работу проекта	13	56,5%
Включенность и поддержка родителей	13	56,5%
Беседы с обсуждением целей, процесса и ожидаемой пользы от оценки	12	52,2%
Встраивание стролителлинга в привычные активности, например, клубные встречи	3	13%
Обещание привлекательного процесса рассказывания историй: интересная «вводная», наглядные опорные материалы	1	4,3%

Выводы:

Респонденты увидели у родителей (взрослых) и подростков примерно одинаковую высокую готовность (34,8% и 39,1%) и полную неготовность участвовать (по 8,7% ответов); отличия между родителями и детьми заключаются в том, что специалисты чаще оценивали родителей как «колеблющихся», а подростков – как «сопротивляющихся».

Основными барьерами для участия благополучателей были дефицит времени и неготовность делиться личными переживаниями. Ключевыми аргументами для приглашения и детей, и родителей стали возможности повлиять на работу проекта, а также обсуждение целей и ожидаемой пользы оценки. У родителей – еще и включенность в дела организации,

Сбор историй

Рис. 4. Количество человек, которые были интервьюерами в организации

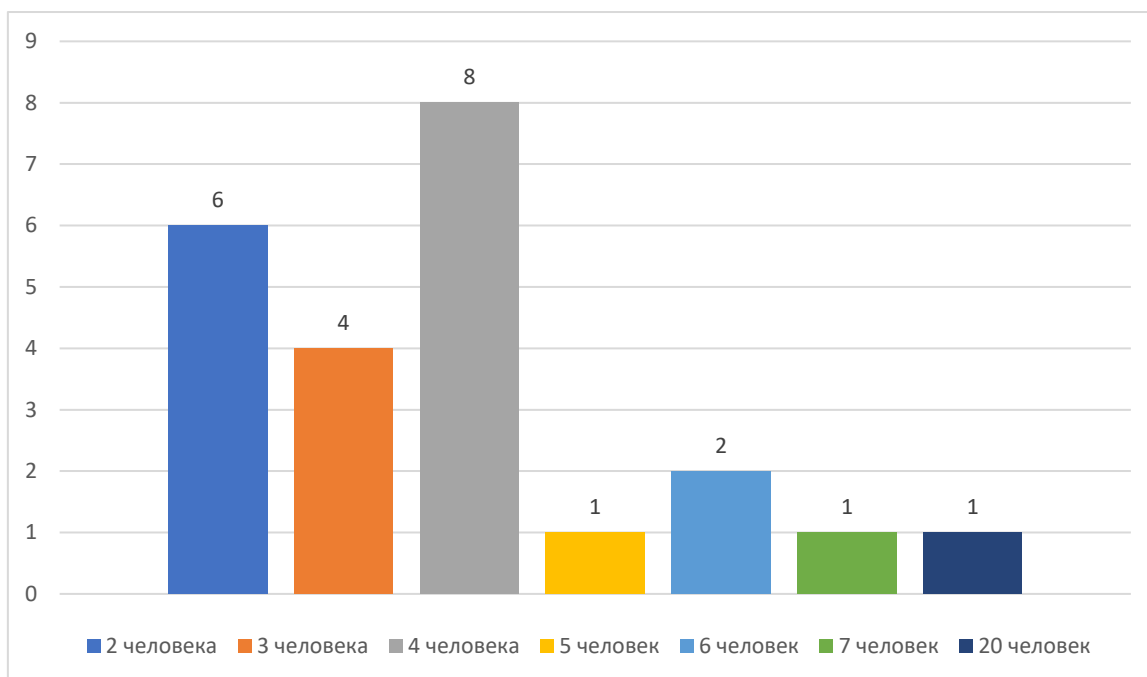


Таблица 5. Как интервьюеры готовились к сбору историй (можно было выбрать несколько вариантов)

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора
Проходили серию вебинаров	15	65,2%
Участвовали в онлайн-тренингах	15	65,2%
Обучали их сами	7	30,4%
Специального обучения не было	5	21,7%

Респонденты также предложили свои варианты:

- 3 описали те или иные «смешанные» с точки зрения подготовки команды варианты (все по-разному; 1 человек прошел обучение полностью и был активным участником всех этапов, 1 человек прошел 2 онлайн-тренинга, 2 специалистам объяснили концепцию и дали вопросы для интервью)
- 2 ответили, что привлекли к интервью сотрудников или внешних экспертов, имеющих профессиональные исследовательские навыки

Рис. 4. Распределение ответов на вопрос: «Насколько близко интервьюеры были знакомы с респондентами?»



Респонденты примерно с одинаковой частотой выбрали каждый из вариантов, описывающих степени знакомства интервьюеров с участниками сторителлинга, а их собственные дополнения так или иначе описывают те же, но «смешанные» варианты.

Почему для сбора историй были выбраны именно эти люди, и какие минусы и плюсы вы увидели в этом варианте уже на практике

Из ответов респондентов можно выделить 3 основания для выбора интервьюеров:

А) Наличие доверительных отношений с благополучателями

В двух случаях это рассматривалось как необходимое условие сбора историй

- *Собирали истории кураторы, они знали семьи и их боли, могли поддержать, у них доверительные отношения, с другими такого контакта и таких историй не было бы*
- *Интервью брали специалисты, давно знакомые с семьей и плотно с ней работающие. Это обеспечивало доверие и безопасную обстановку для семьи, снимало сразу многие страхи и позволяло семьям открыто общаться с самого начала*

И в одном случае, как трудность, подталкивающая к социально желательным ответам

- *В большинстве своем это были подростки, которые активно посещали группу психологической поддержки и психологические консультации, они хорошо знали интервьюера. Это было минусом - т.к. они не говорили негативного, чтобы не расстроить интервьюера и оправдать ожидания.*

Б) Наличие релевантных компетенций и опыта:

- *Прошли все обучающие мероприятия от Эволюции и филантропии. Плюсы: все были готовы к сбору историй, хорошо понимали цели и задачи, ориентировались в особенностях инструментария. Минусы: нельзя было в процессе привлечь новых людей в интервьюирование рассказчиков*
- *Все по-разному: двое были включены с самого начала, еще двое присоединились, когда потребовались дополнительные интервьюеры. Минусы: большая нагрузка на тех, кто был включен с самого начала, недостаточная информированность и мотивация тех, кто присоединился впоследствии. Плюсы: я как интервьюер познакомилась с благополучателями.*

- *Минусов не увидели. Стали участвовать те, кто хотел, а также имели опыт в методологии или коммуникациях.*
- *Имеют специальную подготовку(психолог, социолог), прошли обучение по сторителлингу*

В том числе, внешних экспертов:

- *мы привлекали социологов по соглашению с ВШЭ в рамках двустороннего соглашения. Для нас это сохранение ресурсов, объективная оценка (человек, не заинтересованный в результатах), профессиональные компетенции. Минусов не заметили*

В) Добровольное участие для желающих сотрудников:

- *Отбор людей был по двум критериям: желание и интерес участвовать, и опыт контакта с детьми.*
- *Потому что именно эти люди изъявили желание участвовать в проекте*

В некоторых анкетах есть ответы про отбор благополучателей - участников сторителлинга, а не интервьюеров. Здесь можно выделить несколько оснований:

А) Готовность участвовать, в т.ч. независимо от соответствия каким-либо требованиям:

- *Отбор не производили, беседовали с теми, кто согласился поучаствовать*
- *Те, кто был готов из самых активных*
- *Те, кто согласились! Первоначально искали подростков, которые прошли программу недавно, потом выбор пал на тех, кто проходил программу около года назад*
- *Мы выбирали семьи, которые испытывали доверие к фонду и его сотрудникам*

В том числе, взаимная готовность сотрудничать участников и специалистов:

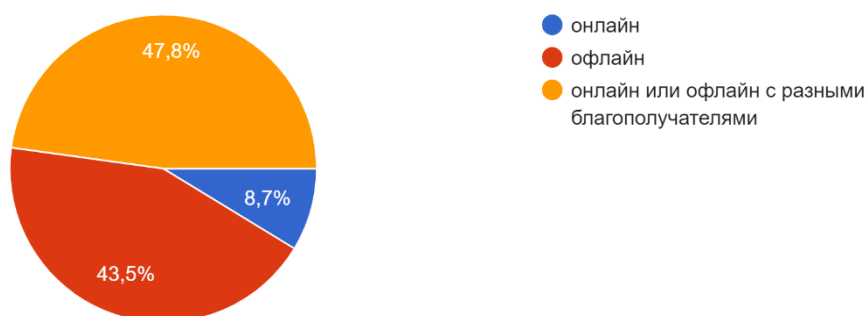
- *Итог проекта интересовал обе стороны*

Б) Соответствие требованиям:

- *Эти люди соответствовали требованиям, поэтому их и выбрали*
- *Это те, кто занимаются инклюзивным танцем, подходят под требования и согласились принять участие.*
- *Они определены были целями проекта*
- *Выбор молодых взрослых на основе владения речевыми навыками. Это наиболее сильные ребята, нельзя обобщать полученные данные на всех участников*

Вывод: Чаще всего интервью проводили 2-4 сотрудника; основная их подготовка – участие в мероприятиях проекта (вебинарах и онлайн-тренингах). Выбор интервьюеров выглядит довольно неоднозначным этапом и с точки зрения того, как распределились ответы респондентов, и с точки зрения того, что один и тот же фактор (знакомство с благополучателями) описывается как сильная сторона, и как ограничение.

Рис. 5. Распределение ответов на вопрос: «В каком формате проходили интервью?»



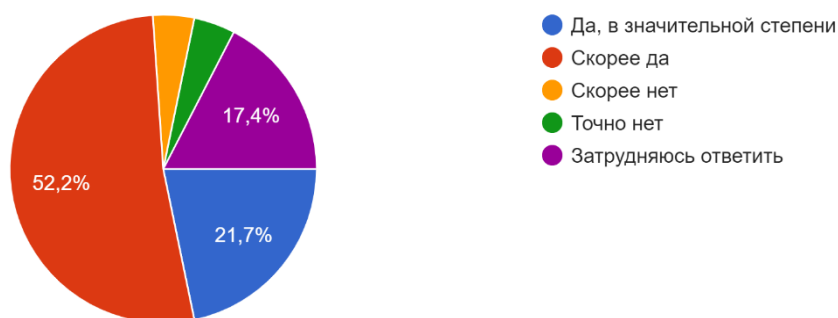
Формат	Сильные стороны	Ограничения
Очный	<p><i>Более доверительный (2 ответа)</i></p> <p><i>Очно легче строить коммуникацию, работать с невербальной точки зрения, больше доверия</i></p> <p><i>Плюс офлайн формата - личное присутствие ощущается более живо</i></p> <p><i>Лично мне офлайн проще и быстрее</i></p>	<p><i>С подростками только офлайн, с наставниками оба варианта рабочие</i></p> <p><i>Минусы труднее подстроиться по времени;</i></p> <p><i>Подбор время встречи осложняет сбор историй (-)</i></p> <p><i>Интенсивность была большой, это трудно для сборщиков историй</i></p>
Онлайн	<p><i>Плюсы онлайн-формата - проще подстроится по времени</i></p> <p><i>Мне показалось, что опрашиваемым очень хотелось рассказать о себе.</i></p> <p><i>Возможность побеседовать с людьми из удаленных регионов, возможность записать видео/аудио напрямую на платформе Zoot;</i></p> <p><i>Сторителлинг возможен при доверительной обстановке. И мы предпочли использовать преимущества очных встреч</i></p> <p><i>Удобно транскрибировать</i></p> <p><i>Плюс онлайн - возможность выбрать время, комфортное для обоих</i></p> <p><i>Формат новый и интересный для нас, благополучателей, это вдохновляло</i></p>	<p><i>Минусы онлайн-формата - были технические трудности, из-за которых одна история была потеряна</i></p> <p><i>Технические неполадки, проблемы с интернетом</i></p> <p><i>Для детей - неуверенность в том, что состоится - забыл о договоренности, сел телефон, нет компьютера, в дороге и др.</i></p> <p><i>Очень часто рассказывание историй превращалось в интервью</i></p> <p><i>Время экономило, но при этом более формально как-то в итоге выглядело</i></p> <p><i>Иногда подводит интернет, плохая слышимость - зависимость от технической оснащенности, на офлайн-встрече возможно получилось бы наладить более доверительный контакт, особенно с детьми</i></p>

	<i>Онлайн эмоции больше видны</i>	
Оба	<i>Плюс - какой вариант удобен интервьюеру и интервьюируемому, такой и выбрали Гибко под каждого благополучателя</i>	<i>Дополнительный параметр, по которому нужно аккуратно сравнивать истории между собой</i>

Выводы: Подавляющее большинство респондентов проводили интервью, выбирая онлайн или офлайн форматы для разных респондентов (47,8%), или только офлайн (43,5%). Очные встречи позволяют наладить доверительный контакт, но это не так удобно / гибко по времени, как онлайн. Онлайн-формат позволяет благополучателям чувствовать себя комфортнее дома, удобно подстраивать время, но технические неполадки могут мешать процессу рассказывания и сохранению записи видео. Онлайн может подходить взрослым и не подходить подросткам. Использование обоих форматов дает гибкость, но вводит методическую трудность: дополнительный параметр, по которому нужно аккуратно сравнивать истории между собой.

Общая оценка опыта специалистов в проекте и роли методической поддержки

Рис. 6. Распределение ответов на вопрос: «Насколько вы удовлетворены тем, как проходил процесс сбора историй от детей / молодых взрослых?»



Суммарно 73,9% респондентов «в значительной степени» или «скорее» довольны тем, как проходил сбор историй от детей. При этом почти 1/5 респондентов (17,4%) затрудняются оценить, насколько они (не) довольны этим опытом, и есть один, который «точно» недоволен.

Рис. 7. Распределение ответов на вопрос: «Насколько вы удовлетворены тем, как проходил процесс сбора историй от родителей / других значимых взрослых?»



Суммарно 82,9% респондентов «в значительной степени» или «скорее» довольны тем, как проходил сбор историй от родителей или других взрослых.

Какие инсайты произошли, какие новые идеи были услышаны при сборе историй:

В отношении развития программ:

- *Детям и подросткам понравился формат, и мы открыли группу «Журналистика»*
- *Узнали желаемые форматы новых групп*
- *Идеи для изменений в работе Программы - добавить совместные мероприятия для детей и родителей, встречи с узкопрофильными специалистами, мастер-классы для подростков.*
- *Лучше не нарушать образовательный процесс в день прохождения программы, а может быть частично пропускать уроки участникам*
- *Больше физической активности, внеклассной и т.д.*
- *Мне было важно получить обратную связь о работе нашего центра. Многие из полученного материала влияют сейчас на формирование программы для новых групп. Мы создавали условия и родители и подростки с удовольствием делились впечатлениями.*

В отношении деятельности программы:

- *Знакомство с наставниками позволило убедиться в важности их деятельности и понять, что каждый из них на своём месте, это настоящие профессионалы и работают по призванию.*
- *Редко слышим истории непосредственно от благополучателей, было здорово послушать их личные истории, что это для них значит. Также пролился свет на некоторые аспекты работы специалистов проекта в разных регионах. Появились гипотетические ответы на исследовательский вопрос - интересно будет сравнить с результатами анализа*

В отношении социальных результатов программ:

- *Ценность опыта работы на открытом рынке труда и трансформация «мягких» навыков кандидатов.*
- *Что психологическая работа с этими детьми оказалась эффективна*

В отношении инструментария или дальнейших направлений оценочных исследований:

- *Один из самых интересных вопросов оказался "что бы я изменил, если бы был директором Фонда"*
- *Достаточно четко, на будущее, выделены были векторы исследования в таком формате*

В отношении вовлечения благополучателей. Здесь ответы можно условно разделить на две группы:

А) вовлечение как разновидность эмоциональной поддержки

- *Для родителей очень востребованным формат, им нужно "выговориться"*
- *Я поняла, как родителям хочется рассказать о себе.*
- *человеку (Взрослым) важно, когда спрашивают его мнение, обращаются к его опыту, чувствам. люди говорят о важности обратной связи, которой иногда кажется недостаточно в обычной деятельности в программе. Касаясь детей - дети не привыкли, что его включают в оценку, не понимают, зачем нужна встреча по результатам исследований, но индивидуальное внимание принимается хорошо*

Б) вовлечение как способ влияния благополучателей на программу / организацию в целом:

- *Это помогло лучше понять благополучателей в плане того, какой информации им не хватает для улучшения их жизни, и дало идеи о том, как им эту нехватку восполнить.*
- *Большинство благополучателей не являются только потребителями услуг, а готовы активно участвовать в работе Программы (ведение групп на волонтерских началах, привлечение новых участников, обмен идеями с командой Программы и т.д.). Для многих сотрудничество с Программой - это возможность самореализации.*
- *Подростки умные :)*
- *Глубина и осознанность ответов подростков*

Рис. 9. Распределение ответов на вопрос: «Как вы считаете, в какой мере поддержка (помощь в создании инструментария, тренинги, теоретические семинары по сторителлингу) повлияла на процесс и результат сбора историй?»



Суммарно 82,6% респондентов «в значительной степени» или «скорее» согласны, что поддержка от «Эволюции и филантропии» повлияла на процесс и результат сбора историй, никто не отметил отсутствия такого влияния.

Выводы: 73,9% респондентов удовлетворены сбором историй от детей и 82,9% - от родителей; 82,6% отмечают влияние поддержки на процесс и результат сторителлинга. Уже после сбора историй, до их анализа, респонденты смогли сформулировать много полученных инсайтов – в отношении новых направлений развития программ, механизмов деятельности программы, социальных результатов и дальнейших направлений оценочных исследований. Также респонденты отметили наблюдения за вовлечением благополучателей: для одних вовлечение в сбор историй стало своеобразной эмоциональной поддержкой, для других – способом влияния благополучателей на программу / организацию в целом.

Транскрибация и верификация историй

Рис. 10. Кто в основном занимался транскрибацией историй?



Увидели ли вы в этом какую-то пользу для себя или для организации:

Освоили сам навык транскрибации:

- *Это был мой первый опыт на столько масштабной транскрибации, и он был положительный, потому что теперь я знаю, как упростить систему при необходимости*
- *научились транскрибировать*

- *Для себя - освоила работу с программой-транскриптором; для организации - Программа получила качественные тексты от благополучателей*

Воспользовались транскрибацией как способом для рефлексии своих навыков интервьюирования и качества диалога в целом:

- *Взгляд со стороны на то, как ты проводишь интервью. Возможность вернуться к беседе, послушать её уже в нестрессовой обстановке. Если не очень хорошо слышно на записи, можно это вспомнить и поправить*
- *Транскрибация помогает оценить заданные вопросы и полученные ответы!*

Увидели детали, которые не так выпукло видны в обобщенных результатах анализа:

- *Да, транскрибация позволила увидеть акценты в истории*
- *С помощью транскрибации можно увидеть детали для улучшения в будущем!*
- *Я читала расшифровки интервью, и это, конечно, было крайне полезно и интересно.*

Возможность выполнить предварительный анализ (до кодирования):

- *я читала транскрипты (смотрела записи интервью), для меня, как сотрудника, полезны истории наставников, что они рассказывали. Некоторые моменты записала для усиления акцента в процессе подготовки волонтеров.*
- *Общие выводы уже на этапе сбора*

Некоторые респонденты увидели не пользу, а потерю времени:

- *нет - занимает очень много времени*
- *отдельно от транскрибации конкретно для меня никакой пользы не было. Только потеря времени.*

Трудность с дефицитом времени решали и с помощью волонтера:

- *Ценим оказанную нам помощь волонтеров*

Таблица 5. Кто из благополучателей верифицировал транскрипты своих историй? (Можно было выбрать несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	Количество выборов варианта	Доля каждого выбора
Родители или другие значимые взрослые	15	60,9%
Подростки, молодые взрослые	8	34,8%

Другие варианты, предложенные респондентами:

- *Никто*
- *Родители отказались от верификации*
- *Не смогли верифицировать истории младших детей, т.к. вынуждены были показать их приемным родителям*
- *Наставники – свои тексты, дети не хотят читать*

Один респондент не знал ответа на этот вопрос.

Увидели ли благополучатели в этом какую-то пользу для себя:

А) «Взгляд со стороны»:

- *Да, им было интересно почитать и увидеть себя со стороны*
- *Мне кажется, им было важно рассказать про себя*
- *Некоторые значимые взрослые говорили, что им было приятно посмотреть на себя со стороны, как они отвечают на вопросы. Но некоторых значимых взрослых пугала серьёзность процедуры: надо написать 2 согласия, потом верифицировать истории, то есть начинали переживать, что же там за вопросы такие, что надо все эти этапы выполнять. Но в беседе эти переживания мы снимали, и всё становилось хорошо, просто получился такой неожиданный эффект от этих процедур, включая верификацию*

Б) Пользу увидели сами специалисты:

- *Мы увидели пользу верификации, т.к. иногда не услышанная частичка "не" сильно искажает смысл сказанного.*

В) Обсуждение этого вопроса запланировано на фасилитационных встречах в рамках проекта:

- *Планируем обсуждать это на фасилитационных встречах*
- *Пока в процессе*

Г) Комментарии о том, что благополучатели не увидели ценности в том, что участвовали в верификации:

- *Думаю, что нет. Они больше были просто рады как-то помочь нашей организации.*
- *Подростки ни о чем таком не говорили*
- *Затрудняюсь ответить*

Выводы: Родители (другие значимые взрослые) гораздо чаще верифицировали свои истории, чем дети или подростки; при этом трудности встречались во всех возрастных группах, когда дети не справлялись, а подростки или родители – отказывались от этой

задачи. Благополучатели, которые увидели для себя пользу в этом процессе, говорили о возможности взглянуть на свою историю со стороны.

Результаты для сотрудников и организаций

Рис. 11. Ответы на вопрос: «Я стал(а) лучше понимать всю последовательность шагов сторителлинга и базовые теоретические идеи, на которые они опираются»

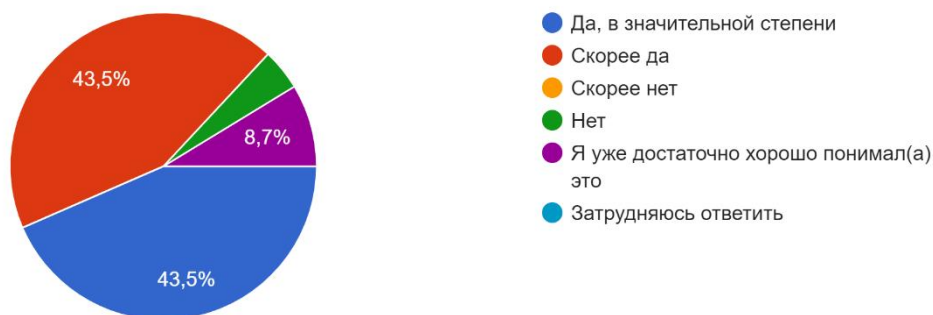
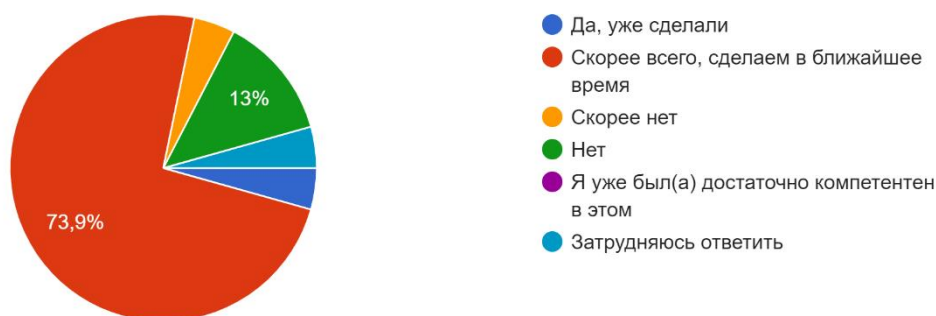


Рис. 12. Ответы на вопрос: «Мы сделали шаги, чтобы сохранять эти знания в нашей организации (например, сделать подборку методических материалов, делиться опытом с коллегами из партнерских организаций)»



Рост информированности:

- 87% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что стали лучше понимать технологию и теоретические основания сторителлинга
- 78,2% респондентов считают, что в их организациях уже приняты или в ближайшее время будут приняты меры, чтобы сохранить эти знания в их организации

Рис. 13. Ответы на вопрос: «Я стал(а) увереннее в своих навыках по сбору историй от детей / подростков / молодых взрослых»



Рис. 14. Ответы на вопрос: «В следующий раз наша команда сможет собрать истории от детей / подростков / молодых взрослых самостоятельно»



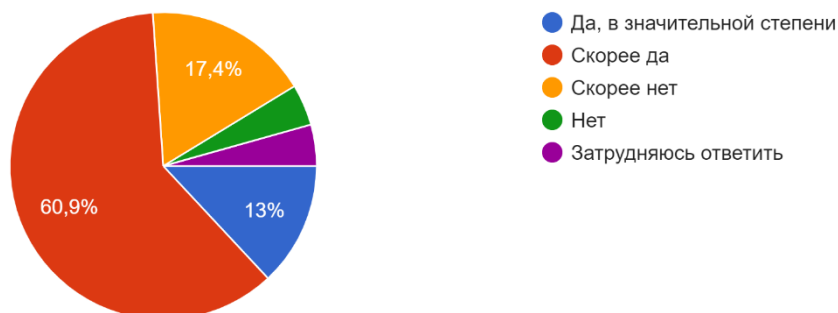
Рост компетенций:

- 82,6% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что стали увереннее в своих навыках по сбору историй от детей / подростков / молодых взрослых
- 91,3% респондентов считают, что в следующий раз команда из их организации сможет собрать истории детей / подростков / молодых взрослых самостоятельно

Рис. 15. Ответы на вопрос: «В процессе сбора и обработки историй у меня лично появился ценный новый взгляд на наш проект и/или на взаимодействие с благополучателями»



Рис. 16. Ответы на вопрос: «Процесс сбора и обработки историй в нашей организации указал нам на наши сильные стороны и/или “зоны роста”, на которые мы раньше не обращали внимания»



Если вы ответили “Да” или “Скорее да”, пожалуйста, расскажите об этих находках:

А) Сильные стороны:

Ценность проекта для благополучателей, их вовлеченность:

- *Наш проект очень значим для детей*
- *Часть рассказчиков вовлекалась через партнёров. Оказалось, что связь с ними и их заинтересованность ещё выше, чем ожидалось. Однако, в некоторых случаях приходилось находить особые подходы, чтобы заинтересовать коллег - в частности, направлять запросы главным руководителям или использовать личные тёплые связи с конкретными сотрудниками*
- *людям важно, чтобы их привлекали к оценке 2) для них важно, что к ним обращаются и ценят их вклад в программу и жизнь конкретного ребенка 3) наставники чувствуют грамотно подобранную пару и поддержку, что подтверждает профессионально организованную реализацию технологии наставничества на каждом этапе 4) доверие и открытость участников, желание и готовность транслировать миссию организации другим людям*

Сильные стороны специалистов, упомянутых в историях:

- *Сильные стороны ведущих программ, о которых мы собирали истории*

Уже имеющиеся компетенции для вовлечения благополучателей в целом и сторителлинга в частности:

- *У нас есть специалисты, эксперты в проведение интервью*
- *результативно вовлекаем наши целевые аудитории в проекты разной направленности*
- *Умеем работать в команде, результативно и качественно вовлекаем детей и подростков в проекты разной направленности*

Б) «Зоны роста»

Выявленные дефициты:

- *Например, после бесед с родителями стало ясно, что им бы хотелось, чтобы специалисты чаще связывались с семьёй для сверки*
- *Мы поняли о недостаточности фокуса на лечение и реабилитацию и о необходимости большего акцента на работу с психоэмоциональными аспектами.*
- *Выбор благополучателей можно производить более детально под формат помощи*
- *Встречи с родителями нужны и вначале программы, и в завершение*
- *Появилась идея брать интервью и в начале и при завершении обучения. Чтобы зримо видеть разницу и результаты.*

Новые идеи:

- *Акцентировали внимание именно на 1 месяце работы в открытом рынке труда, ранее этого не делали.*

Рост мотивации:

- 86,9% специалистов согласны (выбрали ответы «Да, в значительной степени» и «Скорее да»), что у них появился ценный новый взгляд на свой проект и/или на взаимодействие с благополучателями
- 73,9% респондентов считают, что процесс сбора и обработки историй указал нам на сильные стороны и/или “зоны роста” в их организациях, на которые они раньше не обращали внимания

Рис. 17. Ответы на вопрос: «Я считаю, что наши благополучатели - родители (другие значимые взрослые) почувствовали себя услышанными и смогли поделиться важными для них мыслями в процессе сторителлинга»

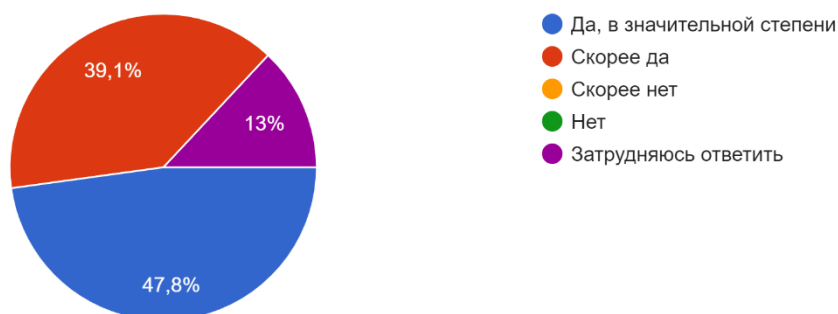
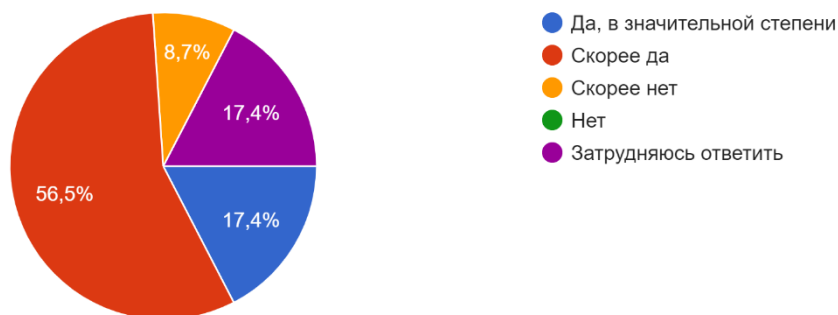


Рис. 18. Распределение ответов на вопрос: «Я считаю, что наши благополучатели - дети/подростки - почувствовали себя услышанными и смогли поделиться важными для них мыслями в процессе сторителлинга»



Рост лидерского потенциала у благополучателей (по мнению специалистов):

Большинство респондентов считают, что их благополучатели почувствовали себя услышанными («В значительной степени» или «Скорее» согласны с этим утверждением): 86,9% в отношении родителей и 73,9% в отношении подростков. При этом 8,7% респондентов считают, что подростки, скорее, не почувствовали себя услышанными; про родителей таких ответов не было; с тем, что родители почувствовали себя услышанными, большинство респондентов «в значительной степени» согласны, а с тем, что это удалось подросткам – «скорее» согласны, т.е. менее уверены.

Вопросы и предложения по развитию проекта «Больше историй»

Непроясненные вопросы о процессе сбора, обработки и хранения историй, а также о вовлечении благополучателей в этот процесс

- пока есть вопросы только по обработке историй, т.к. этот этап еще не прошел, а также проведении фасилитационных встреч с родителями
- Не вопросы, скорее непроясненные моменты: выборка изначально не рандомизирована, подбирались лояльные участники, которые и без этого в плотном сотрудничестве с фондом. Выборку из 10 детей/10 взрослых нельзя назвать репрезентативной из-за небольшого количества участников. Мне кажется, это сводит к нулю результаты опроса
- Могут ли проводить интервьюирование благополучателей волонтеры, которые не проходили обучение/не были раньше знакомы со сторителлингом?
- открытых вопросов нет
- Есть мысль брать 2 интервью, одно - в начале программы, второе - в конце
- Как можно сделать этот менее затратным по времени

Что бы вы предложили изменить в программе подготовки к сбору историй?

График занятий и активностей:

- Не только ставить строгие дедлайны организациям, но и самим их соблюдать, чтобы из-за этого у организаций не возникало недостатка во времени.

- *Не выбиваться из графика обучения, чтобы не нарушать длительность этапа сбора историй*
- *очень мало времени было дано на сбор историй. Многие соглашались дать интервью только в выходные. Последний этап проходит в состоянии сильного эмоционального напряжения сотрудников*
- *Может быть, формат курса с короткими домашними заданиями был бы более эффективен, так - отличный и полезный материал, благодарю!*

Изменение содержания семинаров (соотношения теории и практики в сторону практики, реальных кейсов):

- *Я бы обязательно включала всех интервьюеров в тренинги по сбору историй, предварительно сделав для них один вводный семинар, уже приземленный на сбор, а не в целом про подход и его историю в мире. При этом важно минимизировать такую программу, т.к. как правило сбором историй занимается не специально выделенный для этого человек, а сотрудники организаций в рамках своих обычных трудовых будней.*
- *Дополнительно, мне кажется, важно пересобрать цикл вебинаров, сделав его более четким и опять же, приземленным на наши реализации и задачи.*
- *Приглашать экспертов, которые имеют реальный опыт, а не теоретические знания. Более четко давать инструкции к практическим занятиям*

Ряд комментариев представляет собой просто рефлексию опыта участников:

- *программа грамотно построена, остальное зависит от задач и аудитории, к которой выходим. Теоретические подготовки немного трансформировались, на практике сторителлинг в какой-то мере переходит в неструктурированное интервью. Людям привычно, что они рассказывают в рамках вопроса, а не сами пишут сюжет.*
- *А с детьми до сторителлинга точно далеко (в нашем случае точно)*
- *Сложно сказать, есть ли возможность в рамках проекта что - то дополнить. Требуются компетенции (опыт) проведения интервью, если этого нет, то могут получиться скудные данные*