

# Как НКО с помощью историй начала выстраивать диалог между тремя группами благополучателей: подростками, их родителями и наставниками



дорога  
к дому

## Благотворительный фонд «Дорога к дому»

Основан в 2005 г., Череповец (Вологодская область)

 [dorogakdomu.ru](http://dorogakdomu.ru)

### Миссия

Сохранение и пропаганда традиционных семейно-нравственных ценностей, основанная на необходимости обеспечения профилактики социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних.

Проект в 2023 г.

6

сотрудников

10

наставников

399

подростков-  
благополучателей

5,3 млн

рублей — годовой  
бюджет программы

## Проект «Молодежная парковка»

Реализуется с 2022 г., однако в 2023 г. содержание деятельности проекта поменялось

### Целевая группа

Подростки в возрасте от 10 до 17 лет, живущие в г. Череповец, со сложностями в организации досуга.

### Деятельность

Проект дает подросткам возможности альтернативного досуга, которые специалисты предлагают им на основе индивидуальной диагностики. Занятия проводятся по 4 профилям: 1) коммуникативный и творческий, 2) военный и спортивный, 3) инженерно-технический и информационный, 4) общедосуговый. Выбрать подходящее направление, составить индивидуальный маршрут развития и отслеживать происходящие изменения подросткам помогают наставники.

## Ключевые социальные результаты программы

Улучшение психоэмоционального состояния, успеваемости, отношений со сверстниками, учителями и родителями, снижение количества пропусков учебных занятий, повышение уровня самооценки и притязаний до адекватного, повышение учебной мотивации.

## Система МиО на момент начала проекта

- мониторинг успеваемости ребенка (2 раза в год, заполняют педагоги);
- обратная связь от детей, родителей (устная, в форме беседы);
- обратная связь от родителей (в форме отзывов);
- обратная связь от наставников в конце учебного года на выпускном «Парковки» (1 раз в 2-3 года).

Мониторинг показал позитивную динамику в жизненной ситуации подростков, улучшение их успеваемости:

- [публичный годовой отчет](#) БФ «Дорога к дому» за 2023г.

На начало проекта вовлечение благополучателей в систему МиО было несистематическим, обратная связь собиралась нерегулярно.



## Цель проекта по сторителлингу

Создание культуры рассказывания историй в организации; коррекция дизайна программы с учетом историй для усиления взаимосвязи между социальными результатами; сбор качественных данных для годового отчета и для предоставления донору.

## 1 шаг **Оценочные вопросы и выборка**

Вопросы оценки были направлены на то, чтобы найти связь между желаемым будущим подростков и развитием услуг проекта как ресурсов:

- Как подростки-участники проекта «Молодежная парковка» видят свое будущее в долгосрочной перспективе?
- Как использование текущих ресурсов проекта может позволить подросткам достичь своих целей в долгосрочной перспективе?
- Каковы причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы? Что нужно поменять в программе, чтобы обеспечить наибольшую вероятность достижения долгосрочных результатов?



**Дарья Шамрова**  
куратор



### Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)



Мы использовали сторителлинг для выявления «рычагов», которые способствуют и препятствуют достижению долгосрочных социальных результатов. Сторителлинг позволяет найти точки и ресурсы в программе, сфокусировавшись на которых, мы потенциально можем повысить эффективность достижения социальных результатов и снизить пороги, препятствующие их достижению. Сторителлинг помогает нам увидеть не только отдельные драйверы и трудности, но и их уникальные комбинации для той или иной группы благополучателей. Используя данные о том, как набор этих позитивных и негативных факторов влияет на социальные результаты для конкретной группы благополучателей, мы можем адресно воздействовать на проблемы в дизайне и реализации программы, экономя средства, время, и усилия



### Респонденты

Неслучайная выборка: подростки, их родители и наставники выбирались по принципу доступности, по длительности участия в программе – более 1 года<sup>1</sup>, по интенсивности этого участия. В проекте 4 площадки для встреч в г. Череповце; в выборке представлены участники всех площадок.

В процессе работы специалисты фонда столкнулись с непредвиденной трудностью. Сотрудники, разрабатывающие дизайн оценки, ушли из фонда, и реализовывали остальные этапы вновь пришедшие специалисты. По их мнению, этот вызов сплотил команду и позволил решить все поставленные задачи.

<sup>1</sup> Одно из пространств начало свою работу менее года назад, поэтому получилось так, что несколько подростков-информантов посещают «Парковку» менее 1 года.

## 2 шаг

### Разработка инструментария для сбора историй

Гайды интервью были разработаны руководителем ресурсно-методического центра фонда. Гайды включили в себя новые вопросы, на которые не отвечала существующая система МиО.



#### Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для подростков и взрослых \(родителей, наставников\)](#)

Для беседы с подростком были разработаны опорные карточки с ключевыми для оценки темами; дети также могли опираться на свои индивидуальные карты участника программы «Молодежная парковка».

## 3 шаг

### Рекрутинг участников

Рекрутингом родителей и подростков занимались наставники проекта. Для взрослых и детей были разработаны отдельные письменные приглашения с описанием проекта. Они подкреплялись устным обращением наставников. Подростки соглашались легко, они привыкли обсуждать разные темы со специалистами проекта. Родители реагировали по-разному, но в целом были заинтересованы. Наставники – сами по себе мотивированная группа, они легко согласились на участие в проекте по личному приглашению руководителя «Парковки».

Дизайн оценки предполагал сбор историй в диадах «родитель – ребенок». На практике не удалось полностью соблюсти этот принцип.

Основные трудности были связаны с организацией процесса сбора историй. Чтобы получить историю родителя и его ребенка, необходимо в одном месте и в одно время собрать четыре человека – родитель, ребенок и два специалиста-интервьюера. Логистически это непросто.

Несмотря на ожидаемые сложности привлечения взрослых рассказчиков, удалось собрать необходимое количество историй. Родители увидели в рассказывании историй возможность диалога, а также способ повлиять на улучшение проекта, в котором участвуют их дети.



#### Инструменты

↳ [Приглашение к участию в исследовании в проекте «Молодежная парковка»](#)

## 4 шаг Сбор историй

Сбор историй проходил офлайн, в формате беседы. Истории родителей и наставников собирали социолог и психолог фонда. Психолог принимала участие в методических семинарах по применению метода сторителлинга, другой дополнительной подготовки по проведению интервью специалисты не проходили, опирались на базовое образование и имеющийся профессиональный опыт.

Детские истории собирали специалисты фонда, которые не работали непосредственно с детьми и не были с ними хорошо знакомы.

**Всего было собрано 30 историй: по 10 историй от наставников, подростков и родителей.**

**Основные трудности** были связаны со сбором детских историй. К участию приглашались дети разного возраста, уровня интеллекта, степени благополучия. Для некоторых подростков формулировки вопросов оказались слишком сложными, они не понимали их содержания и не могли дать развернутый ответ. В результате несколько детских историй не были использованы для анализа и не вошли в итоговый отчет.



**Ирина Ромашова**  
руководитель проекта



Подростки охотно участвовали, но, видимо, в силу возраста неохотно давали развернутые ответы.

При этом вовлечение детей в оценку, по мнению специалистов, это новый и важный опыт, безусловно, являющийся **достижением** организации



## 5 шаг Транскрибация истории

Истории участников записывались на диктофон, иногда – на личный смартфон специалистов. Транскрибация осуществлялась с помощью платформы Anytotext (платный софт). Серьезных проблем с транскрибацией не было, у ИИ-транскрипта были некоторые ограничения по качеству: неправильные знаки препинания, ошибочное распознавание слов и пропуски фрагментов фраз.

Обработкой интервью занимался один специалист – социолог фонда. Транскрибация одной истории занимала не более 30 мин. Специалист осталась довольна результатом и готова использовать платформу в будущем.

## 6 шаг Верификация текстов историй

Тексты историй были верифицированы взрослыми участниками и подростками, на этом этапе никаких сложностей не возникло.

## 7 шаг Анализ данных

Анализ историй проводился внешним привлеченным специалистом-социологом, с использованием пакета для анализа качественных данных ATLAS.ti. В основе анализа – список категорий и кодов, который был разработан внешним специалистом на основе оценочного дизайна. Категории: видение своего будущего подростками в долгосрочной перспективе; механизмы использования текущих ресурсов проекта для достижения подростками своих целей в долгосрочной перспективе; причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы; аспекты программы, изменение которых могло бы повысить вероятность достижения долгосрочных результатов в программе.

Анализ полученных данных позволил получить ответы на вопросы, поставленные организаторами в дизайне оценочного исследования.

Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Как подростки-участники проекта «Молодежная парковка» видят свое будущее в долгосрочной перспективе?	У большинства подростков есть содержательно наполненный образ долгосрочного будущего, который включает семью с несколькими детьми, свое жилье, любимую работу и хобби, иногда переезд. Но есть и те, кто не задумывался об этом.
Как использование текущих ресурсов проекта может позволить подросткам достичь своих целей в долгосрочной перспективе?	Все отметили положительный вклад проекта в формирование у подростков образа будущего и в достижении долгосрочных целей. Самые ценные ресурсы – кружки профессиональной ориентации, неформальное общение со сверстниками и наставником.
Каковы причины проблем в достижении долгосрочных результатов программы? Что нужно поменять в программе, чтобы обеспечить наибольшую вероятность достижения долгосрочных результатов?	Подростки, родители и наставники видят разные препятствия на пути к долгосрочным целям: подростки акцентируют внимание на учебе как факторе неуспешности; родители – на зависимостях у подростков; наставники – на негативном влиянии окружения, включая семью.

Проведенная оценка позволила дополнительно выявить значимую проблему отношений между подростками и взрослыми, на решение которой важно направить усилия проекта «Молодежная парковка».



**Ирина Ромашова**  
руководитель проекта



Это пропасть между детьми и родителями... Родители не слышат своих детей, они воспринимают их совершенно по-другому, нежели видят себя сами дети



Ни родители, ни наставники не уделяют значительного внимания сюжету подростков об их будущей семье и детях. Наставники чаще, чем сами подростки, говорят об отсутствии у подростков планов на будущее и реже вспоминают значимые для подростков планы.



Конечно, я буду жениться, потому что это неотъемлемая часть жизни... Я надеюсь на то, что у меня будут хорошая любящая жена и двое прекрасных детей

**Подросток**



## 8 шаг

### Обсуждение результатов оценки

Встреча для взрослых проходила онлайн, в ней участвовали 7 родителей, 7 наставников и 2 специалиста фонда. Сценарий встречи разрабатывался специалистами фонда совместно с привлеченным внешним фасилитатором (1 онлайн-встреча).

Привлечь для обсуждения родителей оказалось достаточно сложно. С одной стороны им непросто включить незапланированное мероприятие в свой повседневный график. С другой — это непривычный для родителей формат, который, как все новое, встречается с осторожностью.

Встречу проводил внешний фасилитатор, специалисты, согласно сценарию, выполняли преимущественно роль наблюдателей. Родителям и наставникам на встрече предлагалось откликнуться на цитаты из интервью детей и обсудить выводы из анализа историй. Встреча прошла активно, в живом диалоге, в атмосфере открытости и доверия. В результате были верифицированы все четыре вывода, сделанные в результате оценки.



**Екатерина Летавина**  
руководитель проектов



Сложным моментом было обсуждение вывода «Подростки, родители и наставники видят разные препятствия на пути к долгосрочным целям» на встрече для взрослых. Началась бурная дискуссия, родители настаивали на том, что их видение – правильное,

а главное препятствие для ребенка – зависимость от гаджетов. Находкой оказались рекомендации, в которых, наоборот, и взрослые, и дети были единомышленны: например, привлечь психологов в работу проекта





## Инструменты

- ↳ [Сценарий встречи с родителями и наставниками и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с детьми](#)

Встреча для подростков проходила офлайн, в ней приняли участие 12 подростков 10–17 лет (рассказывавшие и не рассказывавшие свои истории) и 3 специалиста фонда. Сценарий встречи разрабатывался специалистами фонда совместно с привлеченным внешним фасилитатором (1 онлайн-встреча).

Фасилитатором встречи выступила специалист ресурсно-методического центра фонда по организации и сопровождению мероприятий. Дети обсуждали высказывания взрослых и предлагали свое видение будущего «Молодежной парковки». В обсуждении выводов подростки участвовали неактивно, в основном выражая согласие с приведенными тезисами.

Встреча специалистов фонда для обсуждения результатов исследования запланирована на лето 2024 г., после того, как все мероприятия в рамках проекта «Больше историй» будут завершены. Аналитический отчет предназначен для внутреннего использования и предоставления донору. Публикации в открытом доступе полной версии отчета не планируется.

### 9 шаг

## Внедрение в практику

Благодаря проведенной оценке специалисты получили новую информацию, которую планируют использовать для развития проекта «Молодежная парковка».

Анализ историй показал, что проект «Молодежная парковка» нуждается в дополнительном привлечении к работе психологов. С этим соглашались и взрослые, и дети. Проведенная оценка также «подсветила» трудности детско-родительских отношений в семьях, которые лежат в основе детского неблагополучия. Благодаря новым знаниям, специалисты задумались о расширении услуг проекта – о привлечении к работе психологов из других проектов фонда; о проведении детско-родительских занятий и об обучении родителей.

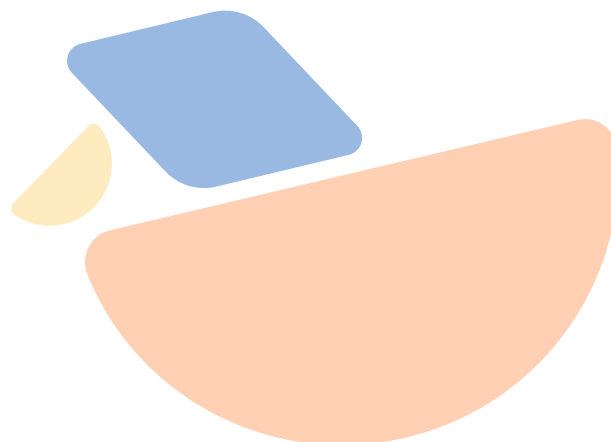
Специалисты фонда рассматривают сторителлинг как непростой, но работающий инструмент оценки. Они готовы использовать его в дальнейшей работе, в т.ч. в других проектах организации.



**Ирина Ромашова**  
руководитель проекта



Мы поняли, что это работает, и мы будем стремиться к тому, чтобы сделать это на регулярной основе



Истории родителей, наставников и подростков позволили организаторам посмотреть на проект с разных сторон, узнать о потребностях благополучателей, о достигнутых результатах. В дальнейшем они планируют продолжать практику вовлечения в оценку разных групп стейкхолдеров, включая детей.

Трудности внедрения заключаются в том, что сторителлинг – достаточно сложный для использования метод сбора данных. Каждый этап работы воспринимался специалистами как стресс и преодоление. Использовать метод в дальнейшем специалисты планируют, но в упрощенном виде – возможно, в групповом формате, приближенном к интервью или опросу.

В целом специалисты рассматривают участие в проекте как личностное и командное достижение. Участие в проекте «Больше историй» помогло развить профессиональные и личностные компетенции специалистов: навык проведения нарративного интервью, организационные, коммуникативные навыки, а также навыки работы в команде и преодоления стрессовых ситуаций.

## Результат для благополучателей и НКО

### Результаты для фонда

По мнению специалистов, цель, которая была поставлена ими перед входом в проект «Больше историй», была достигнута полностью: в организации сформировалась культура рассказывания историй; наметились векторы развития программы с учетом результатов анализа историй; появились дополнительные качественные данные для годового отчета и для предоставления донору.

### Родители

Получили опыт активного вовлечения в деятельность проекта. Они смогли вживую познакомиться друг с другом и с наставниками, обменяться мнениями и предложить свое видение развития «Парковки».

Предложение, чтоб был грамотный психолог для работы с детьми, привлекать больше специалистов из разных сфер, больше публичных участия детей

**Родитель**

## Подростки

Впервые участвовали в оценке проекта. Этот опыт научил их рассказывать свои истории, обсуждать свои идеи с другими людьми. В анкете обратной связи большинство подростков отметили, что могут подсказать взрослым полезные идеи о проекте фонда.

## Задействованные ресурсы:

- Человеческие: 6 специалистов фонда.
- Материальные – помещения для сбора историй и фасилитационной встречи, продукты для чаепития на встрече, фирменные блокноты для подарков участникам, диктофоны, доступ к платформе Zoom (использовались имеющиеся ресурсы, дополнительно не закупались).
- Финансовые – оплата ИИ-транскрипта.

Уменьшить трудозатраты, по мнению специалистов, можно, если проводить нарративные интервью онлайн, а не офлайн.

## Некоторые выводы

Специалисты фонда рассматривают сбор историй от благополучателей как новый и важный опыт. Этот опыт нуждается в осмыслении, но часть уроков уже удалось извлечь:

1. Важно продолжать вовлекать детей в оценку и принятие решений, но при разработке инструмента и сборе данных учитывать возраст и уровень развития детей.
2. Вовлечение взрослых в обсуждение результатов анализа может быть менее трудозатратным, если предлагать им гибридный формат встреч – офлайн и онлайн на выбор. Собрать всех в одно время в одном помещении достаточно сложно. А сопровождение встречи чаепитием сделало бы участников более открытыми и раскрепощенными.
3. Метод сторителлинга трудозатратен в использовании. При обращении к нему необходимо вовлекать целую команду специалистов, распределяющих различные функции между собой.
4. Сбор историй помогает ответить на поставленные вопросы и посмотреть на проект глазами разных стейкхолдеров. Его можно использовать и в других проектах фонда. Но трудозатратность метода заставляет задуматься о его упрощении, например, сборе историй в групповом формате.



## Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий встречи с родителями и наставниками и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с подростками](#)
- ↳ [Приглашение к участию в исследовании](#)
- ↳ [Гайд по сторителлингу для подростков, родителей и наставников](#)