Организация

Благотворительный фонд «ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ»

Описание организации

Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» системно решает проблему социального сиротства в России. Фонд был создан в 2007 году.

Миссия фонда: «Мы хотим, чтобы каждый ребенок в нашей стране мог жить и воспитываться в семье».

Фонд ставит своей целью решение проблемы социального сиротства и обеспечение каждому ребенку нашей страны его базового права - на жизнь и воспитание в семье. Без профилактической работы с семьей невозможно остановить появление социальных сирот. Поэтому сотрудники и волонтеры Фонда работают с семьями при угрозе отобрания или отказа от ребенка в рамках программы «Профилактика социального сиротства». Пока система несовершенна, и дети всё еще живут в социальных учреждениях, - мы должны не забывать о них и там. Фонд оказывает помощь детям, оставшимся без попечения родителей, в больницах, обеспечивая их самым необходимым в рамках программы «Отказники в больницах». Волонтеры оказывают помощь, общаются с детьми в больницах, центрах содействия семейному воспитанию и ПНИ в рамках программы «Быть рядом». Помощь также оказывается в лечении детей, оставшихся без родителей, когда они в этом нуждаются в рамках программы «Дети в беде». Программа «Содействие семейному устройству» помогает детям обрести новую семью.

Среднегодовой бюджет организации за последние три года составил около 61 млн рублей. Основной источник финансирования – частные и корпоративные пожертвования.

В организации работают более 32 постоянных и 78 привлеченных сотрудников, более 650 постоянных волонтеров.

Татьяна Арчакова, психолог-методист

«Наш фонд работает по трем основным программам, которые охватывают все этапы социального сиротства: сохранение кровной семьи, помощь детям в организациях для детей-сирот и больницах, а также содействие семейному устройству. Еще одна программа направлена на аналитическую деятельность и поддержку организаций для детей-сирот в процессе их реформирования. Выглядит масштабно, но внутри программ у нас есть и узкие, сфокусированные проекты. Часто - именно они самые трудоемкие, потому что в них мы ищем новые формы помощи, и очень тесно взаимодействуем с благополучателями, пусть даже их немного. Центр временного проживания для мам с детьми «Теплый дом» - именно такой проект. Одновременно там живут всего 6 мам с младенцами. Но у каждой мамы - свои уникальные проблемы, решить которые можно только объединив усилия многих специалистов и вовлекая родных и знакомых этих женщин».

Предпосылки к участию в Программе

Потенциал

К моменту начала проекта в организации было понимание необходимости измерения и оценки, была система сбора и отчетности по показателям в рамках грантов. В рамках грантовых программ были сформулированы непосредственные и некоторые социальные результаты, однако показатели и результаты, как и методы сбора данных, создавались в рамках отдельных проектов и не образовывали систему. Интересы разных групп стейкхолдеров учитывались, для них готовились отдельные отчеты.

Опыт участия в оценке программ ограничивался участием в социологических исследованиях. Организация имела хороший опыт самостоятельного проведения мониторинга в виде супервизий и консилиумов с участием клиентов. В 2015 г. была собрана рабочая группа по созданию системы мониторинга и оценки «Теплого дома», но работа прервалась из-за форс-мажорных обстоятельств.

С 2017 года в организации появился специалист, отвечающий за проведение оценки.

Мотивы

Елена Альшанская, президент фонда

«Мы включились в программу, потому что нам было важно понимать реальный социальный эффект от нашей работы. Мы, безусловно, видим результаты. Но обычно видны масштабные изменения; нюансы остаются вне поля зрения. А нам хочется детально разобраться, что из того, что мы делаем, работает лучше, а что - хуже, определить направления, в которых можно и нужно развиваться».

Татьяна Арчакова, психолог-методист

«Приютов и кризисных центров для мам с детьми становилось всё больше и больше, мы стали вести справочники и списки, и решили, что надо переходить к структурированной деятельности ресурсного центра. Среди направлений работы обозначили: систему мониторинга, формальные описания практики, понимание результата и параметров сравнения с другими».

«Нам не хватало навыков для разработки мониторинга, измерения результативности. В фонде много других проектов, и программа ПИОН была важна как точка роста, для развития в целом культуры мониторинга и оценки, чтобы охватить постепенно все программы и проекты фонда».

Елена Викторова, координатор проекта «Теплый дом»

«Когда я начала работать в этом проекте, увидела у нас такие результаты работы: за все время существования центра «Теплый дом» от нас выпустилось 50 женщин, 57 детей – условно, это всё, что можно было сказать о результатах проекта. Не очень было понятно: и что дальше? Как происходила работа, насколько она была эффективной? Понимания целевой аудитории, на которую мы работаем, не было. Этой информации было недостаточно ни для того, чтобы делать качественные отчеты для спонсоров и жертвователей, ни для того, чтобы как-то рассказывать о проекте, а тем более тиражировать свой опыт работы».

IT для хранения и анализа данных

IT для сбора и хранения данных в организации нет. Статистические данные собираются сотрудниками в рамках проектов и хранятся в Google-формах, таблицах Excel.

Цели создания системы измерения и оценки

- Выработать общее видение социальных результатов, возможностей и ограничений в их достижении.
- Описать спорные зоны результативности и инициировать более широкую дискуссию с коллегами из других приютов для матерей с детьми.
- Совершенствовать обратную связь волонтерам, донорам.
- Активнее включать благополучателей в процесс принятия решения по проекту через вовлечение в процесс мониторинга и оценки.
- Подготовиться к проведению оценки долгосрочной эффективности проекта.
- Тиражировать опыт разработки и систему среди других организаций.

Название проекта

«ЦЕНТР ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ ДЛЯ МАТЕРЕЙ С ДЕТЬМИ “ТЕПЛЫЙ ДОМ” ПРОГРАММЫ "ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА"»

Период реализации проекта

С 2011 г. и бессрочно

Цели и задачи проекта

Цель проекта - восстановить способность женщин к самостоятельной жизни в роли матери (повысить уровень социальной и родительской компетентности).
Задачи в этих двух сферах формулируются индивидуально с каждой клиенткой и фиксируются в Индивидуальном плане сопровождения семьи.

Деятельность по проекту

Деятельность по программе основана на технологии междисциплинарного ведения случая. Куратором случаев является координатор проекта. В рамках ведения случая проект оказывает следующие услуги:

- Обеспечение материальных условий (жилье, питание, одежда, лекарства).
- Психологическая помощь (повышение у матерей самооценки и мотивации к улучшению собственной жизни, снижение выраженности депрессии и тревоги, освоение навыков планирования).
- Правовая помощь (восстановление документов, содействие оформлению всех положенных льгот и выплат, при необходимости – поддержка в суде и др.).
- Развитие родительских навыков (улучшение навыков ухода и общения с ребенком).
- Обеспечение доступа к медицинской помощи (закупка лекарств, проведение необходимых медицинских консультаций и обследований).
- Восстановление контактов с социальным окружением (включая помощь в возвращении на родину для мигранток).

Социальные результаты

Краткосрочные

- Составлен работающий индивидуальный план.
- Составлена карта социальных контактов
- Мамы формулируют образ желаемого будущего.
- Доверие к сотрудникам и потребность обратиться за советом или помощью.
- Мамы взаимодействует с детьми.
- Дети получают регулярную медицинскую помощь.
- Юрист обладает объективной информацией о ситуации. Мама понимает свою ситуацию.
- Весь бытовой учет и планирование ведутся с участием мам.

Среднесрочные

- Выполнены запланированные задачи.
- Восстановлены конструктивные контакты с родными или знакомыми.
- Активные действия по изменению ситуации
- Мамы заботятся о своем физическом и эмоциональном состоянии.
- Улучшилось детско-родительское взаимодействие (например, чувствительность).
- Налажено грудное вскармливание.
- Мамы понимают потребность ребенка в медицинской помощи, выполняют рекомендации.
- У мамы и ребенка собран полный пакет документов. Оформлены все положенные льготы.
- Мамы знают свои материальные потребности и потребности ребенка.

Долгосрочные

- Мама проживает самостоятельно (вне социального приюта).
- Мама заботится о ребенке.
- Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются.

Первые итоги

Татьяна Арчакова

«Мы начали регулярно встречаться, чтобы вместе обсуждать логическую модель, результаты, показатели. Мы – это я, Елена, психолог «Теплого дома» и администраторы, которые по графику «сутки через трое» следят там за порядком. Мы переживали, как воспримут эту идею администраторы, но им даже понравилось. На первом этапе работы они писали списки своих повседневных действий и обнаружили, что не просто 'сидят', а много делают для мам и вместе с ними. Координатор программы «Профилактика социального сиротства», Олеся Деснянская, периодически давала ценную обратную связь. Мониторинг поддержали со всех сторон.

«Первая версия системы, конечно, вызывает вопросы, мы будем ее тестировать и дорабатывать. И в то же время, сам факт ее создания это важный результат, шаг на пути к структурированию нашей работы».

Елена Викторова

«Дорабатывать однозначно: важно сделать документы удобными для сбора информации. Одновременно система должна быть максимально полной, с фиксацией первичных данных. Чтобы этого добиться, надо решить вопросы с IT-инструментами – создавать таблицы в Excel и вводить в них формулы нам помогают волонтеры».

«По итогам пилотной эксплуатации системы МиО были внесены содержательные изменения. Мы исключили несколько показателей - слишком узкие или не поддавшиеся измерению. В то же время, мы увидели некоторые новые возможности для измерения и добавили их. Варианты показателей для социальных результатов, связанных со здоровьем, мы решили в перспективе обсудить с медиками. И сделали организационный вывод о важности регламента МиО – без него усложнить работу может банальное совпадение отпусков у всех ответственных лиц.

Татьяна Арчакова

«Работая над системой мониторинга, я на практике постоянно повышаю квалификацию. Знакомлюсь с системами МиО других организаций. Это же рефлексивная функция, без нее нельзя. Полноценная работа подразумевает, что в какой-то момент мы обращаемся к коллегами, «садимся у камина» с ними и смотрим на свои действия как бы со стороны».

«Уже обсуждаем систему показателей для других проектов - смежных с «Теплым домом». И еще – в новые проекты фонда уже на этапе проектирования пытаемся заложить систему мониторинга. Это новый опыт для организации– у нас такого никогда не было».

Выполненные рекомендации Экспертного совета:

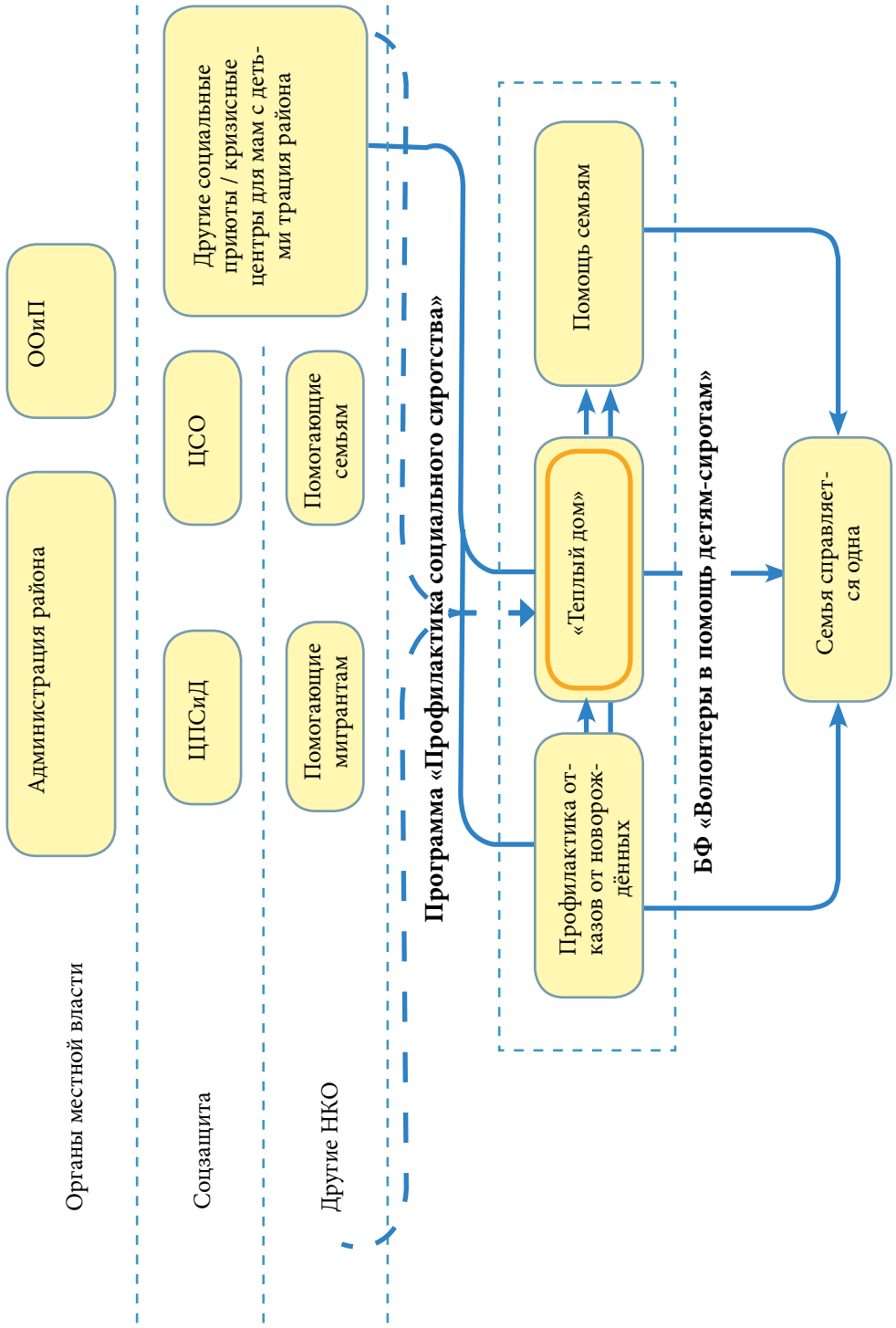
- Усовершенствован инструментарий структурированного наблюдения за детско-родительским взаимодействием. Мы апробируем его и сравниваем с другими инструментами.
- В рамках проекта началась работа по доработке инструмента для сбора социально-демографических данных. Принято решение ежеквартально пересматривать его с точки зрения идей по сегментации клиенток для системы мониторинга (или, наоборот, отказа от чрезмерно дробной сегментации).

Анализ стейкхолдеров

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале)
Мать (в том числе диада «мать-ребенок»)	**Проверяем гипотезы о потребностях на организационных собраниях, но пока не обсуждали на уровне проекта.** Временное жилье и материальная помощь, безопасная среда, возможность нормально растить ребенка («я – достаточно хорошая мать»), регуляция собственного стресса («будущее пугает, но я могу с этим справиться и действовать»), выстроенная картина будущего.	4 Открытость и подотчетность – часть безопасной (предсказуемой) для клиента среды. Однако есть границы (правила), которые не подвергаются дискуссиям и пересмотру – и это важное условие безопасности.
Ребенок (в том числе диада «мать-ребенок»)	**Знаем о потребностях детей из практики и научных исследований.** Стабильное семейное окружение и фигура значимого взрослого, к которому формируется привязанность («мама рядом»), благополучное физическое и психологическое развитие (по возрастным нормам / при наличии ОВЗ – максимально возможная реабилитация).	4 Мы обеспечиваем безопасность детей со стороны среды, медицинскую и психолого-педагогическую помощь и даем матерями возможности удовлетворять их потребности, но основным взрослым, отвечающим за благополучие ребенка, является мать. Мы предоставляем матерям обратную связь о том, справляется ли она с этой задачей, и что можно улучшить.
Социальное окружение семьи	**Проверяем гипотезы о потребностях опосредованно, через обратную связь от мам** Могут не иметь ожиданий или активно не хотеть участвовать. Но они важны для стабильности социальных результатов.	2 Мы отвечаем за прозрачность процедуры (откуда взяли их контакты, как используем персональные данные). При этом можем скрывать часть информации о проекте в интересах матери и ребенка (например, для их безопасности).
Команды других проектов Программы профилактики социального сиротства	**Узнаем в ходе проектных сессий и других форм взаимодействия** Направляют мам в Теплый Дом. Берут на сопровождение некоторые семьи после выхода из Теплого Дома.	5 Отвечаем за качество и результативность работы, проведенной в Теплом доме; за полноту переданной информации; участвуем в дальнейших консилиумах, супервизиях и др. по данной семье.

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале)
Волонтеры	**Собираем запросы волонтеров на обучение и поддержку (пока – не систематически).** Историй успеха – особенно про конкретные семьи, к которым приложили усилия («хочу видеть, что это не зря»). Забота о собственном благополучии волонтеров (эмоциональная безопасность, профилактика выгорания) Ориентировка в происходящем (поддержка, правила, прозрачность работы проекта).	3 Полный цикл работы с волонтерами (от привлечения и отбора до сопровождения) – ответственность Программы профилактики социального сиротства. Теплый дом обеспечивает обратную связь волонтерам, которые помогают в нем.
Государственные партнеры (Местные органы опеки и попечительства)	**Узнаем в ходе проектных сессий и других форм взаимодействия** «Облегчить себе в жизнь» в смысле: - доступа к ресурсам фонда / Теплого дома, которых нет у муниципальных учреждений. - сведения к минимуму риска неблагоприятных ситуаций, ЧП с детьми в районе их работы.	3 Ответственность в рамках договорных отношений и законодательства РФ. Необходимость предотвращать / конструктивно решать конфликты и координировать деятельность. Совместный сбор статистики о целевой группе, чтобы отразить потребности региона в услугах для нее.
Доноры	**На данный момент не исследовали специфические потребности, помимо потребности в финансовой отчетности и историях о проекте** ▪ Историй успеха. ▪ Обоснования расходов.	5 Отвечаем за своевременную, полную, прозрачную отчетность, а также за просвещение доноров («чего реально, а чего нереально добиться», «в какие долгосрочные результаты инвестируются их средства» и др.).

Логика взаимодействия проекта «Теплый дом» на уровнях фонда и региона



Цепочка социальных результатов

РЕСУРСЫ

Помещение (частный дом) для проживания

Команда проекта: координатор, психолог, юрист, администраторы (работают 1 сутки через 3)

Обучение сотрудников проекта работе с детско-родительскими отношениями, социальным окружением, последствиями травмы и др. Супервизии и поддержка специалистов

Процедуры работы специалистов и правила для мам (например, консилиумы, передачи дежурств)

Другие проекты программы:
«Профилактика отказов от новорожденных» - поступление части клиенток в «Теплый дом»; «Помощь семьям» - сопровождение части клиенток после выпуска

Сеть партнеров (другие социальные приюты для матерей, органы опеки, медицинские клиники)

Волонтерская помощь (мастер-классы, материальная и транспортная помощь)

Непосредственный результат

деятельность

Составление индивидуального плана мам по выходу из сложной жизненной ситуации, контроль выполнения

Восстановление отношений с социальным окружением

Психологическая поддержка (индивидуальная и групповая работа)

Развитие детско-родительских отношений

Организация медицинской помощи

Юридическая помощь

Повседневное бытовое обеспечение

участие

Координатор проекта вместе с мамами, привлекая их социальное окружение

Психолог

Психолог, администраторы проекта в повседневном взаимодействии с мамами и детьми Координатор и партнерские клиники

Юрист, другие организации (ОВД, ЗАГС, консульства стран СНГ и др.)

Администраторы, сами мамы как коллектив, волонтеры

Социальный результат - социальный эффект

краткосрочный

Составлен работающий индивидуальный план

Составлена карта социальных контактов

Мамы формулируют образ желаемого будущего

Доверие к сотрудникам и потребность обратиться за советом или помощью

Мамы взаимодействует с детьми

Дети получают регулярную медицинскую помощь

Юрист обладает объективной информацией о ситуации. Мама понимает свою ситуацию

Весь бытовой учет и планирование производятся с участием мам

среднесрочный

Выполнены запланированные задачи

Восстановлены конструктивные контакты с родными или знакомыми.

Активные действия по изменению ситуации

Мамы заботятся о своем физическом и эмоциональном состоянии

Улучшилось детско-родительское взаимодействие (например, чувствительность)
Налажено грудное вскармливание

Мамы понимают потребность ребенка в медицинской помощи, выполняют рекомендации

У мамы и ребенка собран полный пакет документов.

Мамы знают свои материальные потребности и потребности ребенка

долгосрочный

Мама проживает самостоятельно (вне социального приюта)

Мама заботится о ребенке

Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются

Показатели непосредственных результатов

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	Кто ответственен за сбор	Где хранится	В каких отчетах и кем используется	Как часто пересматривается
И1. Доля готовых индивидуальных планов, составленных к концу 2 недели пребывания в ТД	Проверка наличия плана и соответствия требованиям к его содержанию	Разовый. Через 2 недели с момента поступления в ТД	КП	ЛД мам	ГО фонда	при необходимости в процессе супервизий по проекту
И3. Доля мам, участвующих в мероприятиях по планированию повседневного обеспечения, от всех проживающих	Наблюдение администратора; факт заполнения мамами документации (сводные заявки на мат.помощь, сводные таблицы (прихода, расхода), индивидуальные отчеты за проезд	Еженедельно	Администраторы	Журнал администратора, архив	При планировании мат.обеспечения КП. При планировании запроса на волонтерскую помощь	1 раз в конце года
И4. Доля самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением от всех консультаций / групповых занятий с психологом	Факт запроса к психологу; сообщение психологу о запросах от любых других сотрудников проекта	Еженедельно	Психолог	Журнал психолога	ГО фонда	при необходимости в процессе супервизий по проекту
И12. Наличие составленной карты социальных контактов через 2 месяца проживания в ТД	Проверка наличия карты социальных контактов и соответствия требованиям к ее содержанию	Разовый. Через 2 недели с момента поступления в ТД	КП	ЛД мам	ГО фонда	1 раз в конце года

ТД- Теплый Дом
КП-координатор проекта
ЛД - личное дело
ГО-годовой отчет

Показатели социальных результатов

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	Кто ответственен за сбор	Где хранится	В каких отчетах и кем используется	Как часто пересматривается
И2. Доля выполненных задач, поставленных в индивидуальных планах	Анализ документации (подсчет кол-ва задач в планах)	Каждые 2 месяца	КП	ЛД мам	При подготовке мамы к выходу	По необходимости в процессе организационных супервизий по проекту
И8. Доля матерей, у которых произошли позитивные изменения (повышение оценки на 1 балл и более) по параметрам: чувствительность, контроль и конфликт, предвосхищение, эмоциональное тепло, регуляция стресса	Структурированное наблюдение с оценкой по 5-балльной шкале (на основе программы «Зрелое родительство»)	Каждые 2 месяца	Психолог	Бланки наблюдения в ЛД	При планировании содержания групповых форм работы с мамами. При планировании супервизий для психолога. Для апробации методики	Регулярно (не реже 1 раза в 3 месяца), т.к. методика находится в процессе апробации
И9. Доля матерей, кормящих грудью, от кол-ва матерей, не имеющих медицинских ограничений для этого	Наблюдение	Ежемесячно	Администратор	Отметка в ЛД	При планировании индивидуальных и групповых форм работы с мамами	1 раз в конце года
И11. Доля семей, у которых восстановлен пакет документов, от общего кол-ва семей, у которых они отсутствовали	Копии документов	Разовый. На момент выхода из ТД	Юрист	в ЛД	При освещении в СМИ и законодательных органах для освещения проблемы	По необходимости в процессе организационных супервизий по проекту
И14. Доля консилиумов, которые проводятся с участием родных или знакомых	Факт прихода на консилиум	Каждый консилиум (примерно 1 раз в 2 месяца)	КП	Протокол консилиума в ЛД	При подготовке мамы к выходу	По необходимости в процессе супервизий по проекту

Трудности, открытия, планы

Трудности

Татьяна Арчакова, психолог-методист

«В процессе работы нам постоянно приходилось делать усилия, чтобы найти время. Думаю, что это универсальная проблема. Лучше всего работалось в начале лета, когда мы смогли позволить себе еженедельные встречи. А сезон отпусков и начало «учебного года» дались нам сложно. Еще одна трудность - концептуальная. Нужно было разрабатывать показатели, фактически, для результатов по созданию домашней среды. С другой стороны, у нас есть ряд результатов и показателей, связанных с улучшениями в жизни мам и детей. К ним понятно, как подступиться, но стояла задача объединить индивидуальные показатели семей в общие показатели по проекту. При этом невозможно подходить к задаче методом срезов, потому что в «Теплом доме» могут одновременно жить мамы, приехавшие вчера, месяц и полгода назад».

Открытия

Татьяна Арчакова

«Самый яркий «инсайт» был, когда мы к первой встрече подключили администратора и попросили её составить список задач, которые она выполняет. У неё был такой эмоциональный всплеск: «Это я столько делаю! И это ещё на столько всего влияет! А мне иногда казалось, что я тут просто сижу».

«Мы пытались померить уровень конфликтности, потому что у нас есть люди, которые оказались в Доме по случайному стечению обстоятельств, но все объединенные каким-то явно травматичным опытом, который не помогает им конструктивно общаться. Мы, с одной стороны, работаем на то, чтобы этих конфликтов становилось меньше, а с другой стороны, влияем на то, чтобы "старенькие" выходили, а "новенькие" появлялись. И эти "новенькие" несут с собой потенциал конфликта: они по-новому группируются, создают какие-то альянсы. Получается, мы создаем почву для конфликтов всем своим проектом, а потом пытаемся её сгладить, и это бесконечный такой цикл. Мы придумали много показателей для конфликтности и потом все их постирали, они не имели содержательной валидности и не могли отразить качество этой работы».

Елена Викторова

«Про психологическую работу у нас получилось довольно интересно. Основные темы, над которыми работает наш психолог, – это формирование привязанности, детско-родительские отношения, и довольно сложно понять влияние её работы. Сначала мы хотели делить женщин на узкие категории (повышенный уровень депрессии, тревожности или конфликтности), но в процессе создания системы мониторинга поняли, что не стоит этого делать. Например, была идея создать показатель про депрессию: снизился ли ее уровень после нашей работы, но оказалось, что это непоказательно. Таких женщин за все годы работы было совсем не много, хотя мы думали, что их было гораздо больше.

Важно было отфильтровать показатели и понять, что все то, что мы делаем в рамках проекта, на самом деле, влияет на конечный результат. Проживающие женщины участвуют в обеспечении самого проекта, то есть они делают заявки на одежду, ходят в магазин, рассчитывают необходимое количество продуктов. И все это не просто так! Все это влияет на их умение планировать, формировать в дальнейшем свою жизнь и свой бюджет. Это важно для самостоятельной жизни с ребенком».

Планы

- Дополнить систему измерений учетом проблем клиенток «на входе» и «на выходе», а также с учетом количества оказанных услуг для решения разных типов проблем.
- Доработать инструмент для сбора социально-демографических данных для целей сегментации клиенток.
- Доработать показатели и методы сбора информации для социальных эффектов.
- Продолжить внесение и тестирование показателей в ПИОНе.

Комментарий куратора

Владимир Балакирев

«Интересный и непростой проект. Таких приютов разной направленности работает много. Это могут быть локальные службы, или небольшие приюты, в них располагается небольшое число женщин, семей, их не сотни - единицы. Закономерно вставал вопрос о необходимости индикаторов в подобных случаях. Однако перед организацией стояла амбициозная задача - остро стоял вопрос о внутренних изменениях и как их выражать в индикаторах.

Там хорошая команда, которая много занимается оценкой. У меня были сомнения, что что-то удастся сделать, но коллеги смогли выйти на набор индикаторов. Это был творческий процесс.

Особенность еще состоит в том, что психологи не очень любят цифры, потому что внутренние изменения тяжело считать, это противоречит тонкой природе индивидуальной психологической работы. Тем не менее, команда фонда нашла выход.

Татьяна Арчакова выразилась в том смысле, что система мониторинга позволила фонду иначе посмотреть на саму сущность работы, внести изменения во внутренние процессы, критично отнестись к ним.

Развитие системы МиО привело за собой влияние на сущность работы и понимание сути деятельности. Недостаточно просто думать, что психологи меняют жизнь людям, важно аргументированно сформулировать: какие шаги мы предпринимаем? Что именно мы затрагиваем?

Мне кажется, в случае с «Расправь крылья» эффект был неожиданный. Такой эффект может происходить со всеми, кто занимается системой мониторинга, но здесь он проявился достаточно ярко.

Было рекомендовано завершить разработку системы, описать её, сделать частью описания всей технологии приюта.

А также - распространить знания участников проекта на всю организацию. С вниманием, корректно относится в разработке индикаторов будущих проектов».