

# СЛУШАТЬ, СЛЫШАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Эльвира Гарифулина  
Руководитель программы «Семья и дети»  
Кандидат социологических наук

ФОНД  
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНЬ И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО

# Почему важно общаться со стейкхолдерами



# Ключевые тренды в получении обратной связи

ФОНД  
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО



**Обратная связь**  
средство повышения  
эффективности организации,  
увеличения социального  
воздействия, снижение  
негативного влияния



**Отказ от «власти экспертов»**  
Расширение понятия экспертизы  
за пределы профессиональных  
знаний. Любой стейкхолдер –  
эксперт



**Приоритетность мнения клиентов**  
Обеспечение и учёт обратной связи  
от благополучателей с моральной,  
этической и прагматической точки  
зрения



**Уход от классических масштабных исследований** - комбинация нескольких методов, сравнение полученных данных:  
- постоянные блиц-опросы;  
- периодическое проведение строгих, глубинных исследований



**Использование онлайн технологий**  
email, SMS, SMM, YouTube....  
**Важное требование к онлайн-результатам**  
– верификация

# Группы стейкхолдеров

Благо-  
получатели

Гранто-  
получатели

Эксперты

Власть

## Подход №1

### Источник «входных данных» - input

- Жалобы, претензии и предложения
- Опросы, фокус-группы, интервью
- «Горячая линия», форма на сайте, устройства для голосования
- Соц.сети: отзывы, обращения, голосования, конкурсы
- Визиты к благополучателям
- Публичные мероприятия

## Подход №2

### Совместный поиск и разработка решений – co-creation

Вовлечение благополучателей через мозговые штурмы, стратегические сессии, круглые столы, хакатоны, включение в состав консультативных советов

## Подход №3

### Участие благополучателей в управлении – ownership

Самооценочные инструменты - самоотчёты, дневники, журналы, регулярные совместные встречи; участие благополучателей в органах управления организации



## Подход №1 Источник «входных данных» - input

## Подход №2 Совместный поиск и разработка решений – co-creation

## Подход №3 Участие благополучателей в управлении – ownership

### Возможности

- Предотвращение угроз и поиск новых возможностей
- Вариативность каналов получения обратной связи
- Фокусное рассмотрение проблемы
- Получение существенных и многогранных сведений
- Принятия более взвешенных управленческих решений
- Выявление скрытых потребностей б/п
- Позитивные изменения для б/п
- Достижение значимого, устойчивого социального эффекта
- Обеспечение стратегии выхода организации из программы
- Качественные данные о проблеме

### Риски, барьеры, ограничения

- Невозможность выявить скрытые потребности
- Преимущественно односторонняя связь
- Риск низкого или формального отклика
- Необходимость компетенций у организации, ресурс
- Сложность вовлечения отдельных групп б/п
- Этические ограничения
- Репутационные риски
- Возможность получения непреднамеренных негативных результатов
- Крайне высокая ресурсозатратность
- Сложность реализации
- Требование специфичных компетенций

## Модель вовлечения грантополучателей

### Информирование

мы будем держать вас в курсе дела

### Консультации

мы вас слышим, понимаем ваши потребности и ожидания, обеспечиваем обратную связь

### Вовлечение

мы работаем вместе, чтобы ваши потребности и ожидания внедрялись в принимаемые решения

### Участие в принятии решений

мы ждём от вас совета, предложений



### Инструментарий

- анкетирование/интервью
- социальные сети
- горячие линии
- дни открытых дверей
- форумы, конференции
- мониторинговые визиты
- приглашение на заседания Советов Директоров
- стратегические сессии
- публичная отчётность

Специфика экспертов – более высокий и равный организации статус - позволяет получить **обратную связь в более широком контексте, с учётом специфики деятельности аналогичных организаций**

## Инструментарий

- городские комитеты
- гражданская журналистика
- круглые столы
- публичные слушания
- экспертные панели
- фокус-группы
- форсайты
- интервью
- метод «Дельфи»
- опросы экспертов по методу «снежного кома»
- формы на сайтах
- публичная отчётность

## Минимизация риска

- анонимность обратной связи
- дискуссия носителей различных точек зрения
- включение экспертов в рабочие группы программы
- использование креативных методик

### Риск

получения исключительно положительной, политкорректной обратной связи



# Работа с представителями профильной власти

## Укрепление доверия

- Добрые отношения
- Мотивация к сотрудничеству в собственной организации
- Знание приоритетов и публикаций потенциальных партнеров
- Искреннее общение

## Согласование условий

- Чётко обозначьте собственные цели и ожидания
- Взаимодействуйте с ключевыми игроками
- Расширяйте круг стейкхолдеров
- Воспринимайте государство как систему

## Поддержание конструктивных отношений

- Будьте готовы к компромиссу
- Предоставьте власти всю полноту ответственности
- Обсудите вопросы PR
- Предоставляйте точную и актуальную информацию
- Соблюдайте конфиденциальность и дипломатию
- Вы – посол организации
- Мониторьте партнерские гранты и содержите документы в порядке

**О роли консультантов**  
Консультанты –  
проводники - доводят до  
организаций вашу  
позицию, и наоборот

**Про подготовку экспертных  
докладов при органах власти**  
Важно донести голос практиков до  
лиц, принимающих решения.  
И наоборот – донести логику  
принятия решений на встречах с  
экспертами



**Про инструменты**  
Качественная обратная  
связь получается в ходе  
интервьюирования –  
не письменных ответов,  
а более глубинных  
интервью

**О неформальной ОС**  
Самый ценный источник.  
Проблема в трудности  
формализации, корректности  
использования.  
Руки часто не доходят, чтобы  
зафиксировать и формализовать  
в хорошем смысле неформальную  
обратную связь

**О личных кабинетах для специалистов**

Использование технологичных платформ/ЛК облегчают коммуникацию. Это требует вовлечение IT-команды, решения многих технологических вопросов, но взаимодействие специалиста и консультанта становится гораздо **более эффективным**

**О встречах с учредителями**

Наши партнеры встречаются с учредителями. Есть запрос на это от самих учредителей

**Про участие благополучателей в стратсессиях**

Каждый год проводим страт. сессии с участием специалистов, экспертов, власти, приемных родителей и молодых взрослых. Вместе корректируем стратегию, которую мы приняли с их же участием.

Задача – обсудить, проблемы, тренды. Выносим результаты внешней оценки, спорные вещи, просим отрефлексировать. Анализируем.  
Форум Акватория партнерства

**Про неформальную обратную связь**

О «возвращении» ОС  
Редкость и зона для развития

# Грабли

ФОНД  
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО



Спасибо за внимание!



Эльвира Гарифулина

[egarifulina@timchenkofoundation.org](mailto:egarifulina@timchenkofoundation.org)

<http://timchenkofoundation.org/>

<http://deti.timchenkofoundation.org/>

ФОНД  
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНЬ И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО