

Звезда «Самостоятельная жизнь»

«Звезда результатов» для женщин, переживших домашнее насилие

Источник: <http://www.outcomesstar.org.uk/wp-content/uploads/Empowerment-Organisation-Guide-Preview.pdf>

Звезда результатов защищена авторским правом, и пользователи не могут вносить в нее изменения.

Данный текст переведен с ознакомительной целью, для расширения представлений российских специалистов об инструментах сбора обратной связи от получателей социальных услуги и проектов и для принятия решений о перспективах обучения данной методике.

Введение

Звезда «Самостоятельная жизнь» – это одна из модификаций «Звезды результатов»¹, набора инструментов для поддержки и оценки изменений в жизни клиентов, используемого в работе помогающих специалистов.

Звезда – это инструмент для измерения результатов социальной работы, который позволяет организациям собирать и обобщать данные об изменениях, достигнутых клиентами, имеющими разнообразные потребности, в ходе получения или сразу нескольких услуг. Одновременно этот инструмент может использоваться в работе со случаем, помогая клиентам отслеживать и планировать изменения, раскладывать планы на небольшие, посильные шаги.

Изначально «Звезда результатов» была разработана для программ по работе с бездомными, а сейчас существует много модификаций для разных целевых групп, включая людей с ментальными нарушениями; людей, стоящих на бирже труда или нуждающихся в поддержке, чтобы продолжить образование; подростков; семей в трудной жизненной ситуации и других. Более подробную информацию об этих модификациях можно найти на www.outcomesstar.org.uk.

Звезда «Самостоятельная жизнь» сфокусирована на 9 ключевых сферах жизни, изменения в которых являются решающими для успешной реабилитации и женщин, переживших домашнее насилие, для развития у них активной жизненной позиции:

1. Безопасность
2. Жилье
3. Сеть поддержки
4. Правовые вопросы
5. Здоровье и благополучие
6. Финансы
7. Дети
8. Работа или учеба
9. Активная жизненная позиция и самооценка

¹ www.outcomesstar.org.uk

Для каждой из ключевых сфер жизни предлагается 10-балльная шкала, на которой женщина отмечает свое продвижение по так называемому «Пути к независимости и выбору». В основе шкалы лежит модель «Пути», описывающая 5 основных этапов, которые женщина проходит в процессе реабилитации и освоения активной жизненной позиции:

- Я не готова принимать помощь
- Я принимаю помощь
- Я надеюсь
- Я учусь и меняю свою жизнь
- Независимость и выбор

Полностью «Путь к независимости и выбору» описан в Руководстве для клиента, где приведены пояснения, как выглядит каждый из этапов пути на каждой из 9 шкал Звезды.

Теоретические основы

В основе «Звезды результатов» лежит оригинальный авторский подход к измерению результатов и оценке ситуации клиента. Этот подход называется *Оценкой и измерением с участием клиента* (Participatory Assessment and Measurement, PAM), потому что основывается на методологии «исследование действием» (Action Research²) и, в частности, «исследование действием с участием клиента» (Participatory Action Research, PAR). В этом подходе акцент делается на поддержке собственной активности клиента, сотрудничестве с ним, а также на интеграции исследовательских или оценочных методов в повседневную работу.

Поэтому «Звезда результатов» направлена на поддержку активности клиентов в процессе совместной работы по измерению и оценке изменений его жизненной ситуации, которая встроена в общий процесс работы со случаем (а не является какой-то отдельной, искусственно привнесенной процедурой).

Поддержка собственной активности клиента

В основе «Звезды результатов» лежит убеждение, что для достижения реальных изменений в жизни своих клиентов специалисты и помогающие организации должны вовлекать клиентов в процесс сотрудничества: укреплять их мотивацию, помогать понять ситуацию, вселять надежду и передавать навыки, необходимые, чтобы улучшить жизнь самостоятельно.

Улучшения материального положения, например, стабильное жилье, крайне важны для наших клиентов, однако сами по себе не ведут к устойчивым, долгосрочным изменениям. Ключевой фактор успеха – изменение внутренней позиции клиента, поэтому большинство версий «Звезды результатов» сфокусированы на *отношении клиентов к проблемам, с которыми они борются, и к помощи, которую они получают*. При этом оговаривается, что есть внешние факторы (например, социально-экономические), которые лежат вне сферы контроля отдельных людей. В то же время анализ этих факторов открывает возможность сосредоточиться на том, что *можно* изменить самому или с помощью специалистов.

В отличие от многих других инструментов для измерения и оценки в социальной сфере, «Звезда результатов» не фокусируется на сборе точных данных о степени выраженности

² Подробнее на русском языке: <https://cyberleninka.ru/article/n/metod-action-research-issledovanie-deystviem-v-sotsiologicheskikh-issledovaniyah-osnovnye-idei>

проблемы, например, какие дозы алкоголя принимает человек или сколько времени ему удастся продержаться на новом месте работы. Такие данные важны, и их необходимо собирать, но они не могут служить для воссоздания полной картины ситуации глазами клиента.

И клиенты, и специалисты, использующие «Звезду результатов», отмечают, что они гораздо лучше способствует поддержке собственной активности клиентов по сравнению с традиционными методиками сбора данных, потому что здесь клиент – участник процесса измерения и оценки, а не его «объект». Сама по себе включенность клиентов в процесс и валидация³ их опыта – это важный фактор, влияющий на достижение желаемых изменений (Burns, MacKeith and Graham, 2008⁴). И наоборот – роль пассивного «объекта» диагностики и измерений со стороны специалистов может подрывать веру в свои силы, которая у пострадавших от насилия и без того бывает слаба.

Сотрудничество

Работая со звездой результатов, специалист и клиент вместе оценивают потребности клиента. Клиент привносит в этот процесс личный опыт и понимание («каково это мне»), а специалист – обобщенные профессиональные знания и опыт работы со многими клиентами, а также результаты своего наблюдения за поведением данного конкретного клиента. По замыслу заполнение Звезды должно происходить в диалоге, а настоящий диалог подразумевает, что обе стороны могут менять свою позицию.

Звезда результатов представляет модель изменений в наглядной форме, и клиент сразу получает понятное ему резюме беседы и обратную связь: отметки по всем шкалам, соединенные в виде Звезды. Это делает Звезду хорошей опорой для дальнейшего обсуждения плана сопровождения.

Такой подход отличается от экспертной позиции, когда специалист собирает у клиента данные, а затем обрабатывает их и делает выводы уже в отсутствие клиента. Это дает специалисту возможность самостоятельно решить, какие действия или услуги и в какой форме лучше всего подойдут клиенту, и начать убеждать его в этом, заранее подготовив аргументы (что не является хорошей практикой).

Интеграция

Процесс заполнения Звезды результатов – это часть общей работы с клиентом, направленная как на измерение достигнутых изменений, так и на их поддержку. Процесс заполнения Звезды, наглядная модель изменений и осмысление полученной информации сами по себе помогают клиенту изменить отношение к своей ситуации. Поэтому измерение и оценка становятся частью социальной реабилитации. От обсуждения «места» клиента на шкале, этапов «Пути к независимости и выбору» легко перейти к обсуждению следующих практических шагов и к работе над планом сопровождения. Это отличает Звезду от более традиционных подходов, в которых сбор данных и помощь клиенту – это два отдельных процесса, и сбор данных может казаться и клиенту, и даже специалисту чем-то искусственным и отвлекающим от основной работы.

Ценности и допущения в основе Звезды «Самостоятельная жизнь»

³ Под «валидацией» имеется в виду свидетельство опыту, признание того, что он действительно имел место, что он ценен и значим (успехи можно повторить, а из неудач сделать конструктивные выводы), что никакой опыт переживания насилия не делает саму женщину менее ценной как личность («испорченной» или «сломленной»).

⁴ <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/14608791111199778>

Учитывая, что использование «Звезды результатов» «Самостоятельная жизнь» - это процесс взаимодействия с клиентом, важно понимать, какими ценностями специалист руководствуется в этом взаимодействии:

Все женщины заслуживают жизни, свободной от насилия, и все могут ее получить. Самостоятельное принятие решений и свобода от насилия – это достижимая и реалистичная цель для всех женщин, переживших домашнее насилие. Звезда дает больше возможностей для обсуждения ресурсов и сильных сторон женщины, нежели ее проблем, помогая полнее реализовать свой потенциал.

Понимание проблем злоупотребления властью и насилия в близких отношениях помогает обеспечить женщинам безопасность. Звезда «Самостоятельная жизнь» подразумевает, что просвещение женщин, пострадавших от насилия, в долгосрочной перспективе не менее важно, чем правовая поддержка или убежище. Если женщина не разберется, как устроен дисбаланс власти в близких отношениях, как выглядят первые признаки насилия, как поддерживать адекватные межличностные границы, то она рискует снова оказаться в ситуации насилия. Поэтому понимание природы домашнего насилия – важная часть пути, который представлен на шкалах Звезды.

Независимость и выбор – это желаемый результат для всех клиентов. Есть много факторов, из которых складывается ситуация домашнего насилия для разных женщин, и много причин, почему они остаются с агрессором и почему им так трудно не возвращаться после ухода от него. На некоторых женщин влияют культурные факторы: стигматизация женщин, решившихся на развод, и, соответственно, давление родственников, не желающих «позорить семью». У других могут быть психологические или психиатрические проблемы, химическая зависимость или трудности в освоении новых навыков. Звезда «Самостоятельная жизнь» позволяет учесть разнообразие ситуаций на момент начала работы, но при этом предлагает независимость и самостоятельный выбор как универсальный желаемый результат для всех. Это отражается и в самой модели изменений – «Пути к независимости и выбору».

Все женщины, пострадавшие от домашнего насилия, имеют в своем опыте нечто схожее. Их опыт отличается от опыта мужчин, пострадавших от домашнего насилия, или от опыта женщин, пострадавших от торговли людьми. Этот вывод был сделан в ходе разработки Звезды «Самостоятельная жизнь». Изначально планировалось сделать инструмент релевантным для как можно большего количества целевых групп, включая мужчин, пострадавших от домашнего насилия, и женщин, пострадавших от торговли людьми. Поэтому в процессе разработки и пилотирования Звезды участвовал Galop, организация, которая борется с насилием на почве гомофобии, и Poppy project – проект организации Eaves Housing, поддерживающий бывших секс-работниц, освобожденных из рабства.

Для каких типов услуг / проектов подходит

Звезда «Самостоятельная жизнь» наилучшим образом подходит для услуг / проектов, в которых:

- Домашнее насилие – это основная проблема женщин, обратившихся за помощью, и оно есть у всех клиенток
- Деятельность ведется по технологии «работа со случаем» или по любой другой технологии, где к клиентке прикрепляется постоянный куратор, с которым выстраиваются отношения сотрудничества

- Цель оказания услуг связана с поддержкой активности и самостоятельности женщин, с развитием их способности вести жизнь, свободную от насилия, без помощи специалистов
- Услуги оказываются комплексно, а не фокусируются только на одном или нескольких отдельных сферах жизни, т.е. есть потребность в целостном представлении ситуации
- Теория изменений, лежащая в основе услуги / программы, соотносится с концепцией этапов на пути к самостоятельности и выбору

Вероятнее всего, эта Звезда будет полезна в:

- Кризисных центрах / убежищах для женщин
- Службах домашнего визитирования, которые работают с каждой женщиной на протяжении нескольких месяцев, особенно в тех, которые помогают женщинам адаптироваться, когда они уже ушли от агрессора

Скорее всего, эта Звезда не подойдет:

- Краткосрочным услугам (отдельные консультации, однодневное размещение и др.)
- Услугам по работе с женщинами, пострадавшим от торговли людьми
- Услугам по работе с жертвами сексуального насилия, не связанного с домашним насилием

Как Звезда «Самостоятельная жизнь» соотносится с другими инструментами и моделями

Оценка ситуации и оценка риска

Процедура работы со Звездой «Самостоятельная жизнь» не заменяет оценку риска, а сама Звезда – не заменяет общепринятые инструменты для оценки риска⁵. Организации могут выстраивать этапы оценки на свое усмотрение, но всегда подразумевается, что оценка риска проводится ДО того, как женщина переезжает в убежище или получает другие услуги. Звезду же есть смысл заполнять только ПОСЛЕ того, как женщина стала получателем услуг. Первичное заполнение Звезды может быть ключевым инструментом для оценки ситуации женщины и ее потребностей, на основе которого разрабатывается план сопровождения.

В случае высокого риска, когда необходимо принять срочные меры⁶, естественно, эти меры предшествуют использованию Звезды.

Звезда «Самостоятельная жизнь» с сопровождающими документами может заменить значительную часть документов для комплексной оценки и пересмотра плана. Однако она не предназначена для сбора фактических данных (финансовом положении, месте работы, составе семьи, конкретных правовых проблем) – их нужно собирать отдельно.

⁵ Например, в Великобритании таким является CAADA (Co-ordinated Action Against Domestic Abuse, «Координация действий против домашнего насилия»)

⁶ Например, в Великобритании к таким мерам относятся назначение Независимого защитника от домашнего насилия (Independent Domestic Violence Advocate, IDVA) или проведение Межведомственной конференции по оценке риска (Multiagency Risk Assessment Conference, MARAC)

Мы рекомендуем организациям, которые внедряют Звезду «Самостоятельная жизнь», выделить всю фактическую информацию, которая им нужна, но не учитывается в Звезде, и сделать оценочные листы. Желательно, чтобы информация структурировалась по тем же сферами жизни и под теми же заголовками, что и в Звезде – тогда оценочные листы будет удобно использовать вместе с ней.

Модели отчетности о социальных результатах (Reporting frameworks)

Звезда «Самостоятельная жизнь» работает с изменениями в 9 сферах жизни клиенток. Весьма вероятно, что она будет частично совпадать с другими моделями результатов, которые используются крупными донорами или государственными программами для планирования и отчетности. Есть возможность соотнести 9 сфер жизни из Звезды с другими моделями социальных результатов. Например, для женщин с детьми их можно соотнести с 5 блоками результатов национальной инициативы «Каждый ребенок важен» (Every Child Matters, Великобритания), по которым отчитываются профильные государственные департаменты в Великобритании:

«Каждый ребенок важен»	Звезда «Самостоятельная жизнь»
Достичь экономического благополучия	Финансы Работа или учеба
Расти в безопасности	Безопасность Жилье Дети Активная жизненная позиция и самооценка
Быть здоровым	Здоровье и благополучие
Получать удовольствия от деятельности и чего-то достигать в ней	Сеть поддержки
Делать позитивный вклад в жизнь общества	Правовые вопросы

Внедрение Звезды «Самостоятельная жизнь» в деятельность службы или организации

Внедрение Звезды «Самостоятельная жизнь» может несколькими способами влиять на то, как оказывается услуга и как осуществляется управление процессом ее оказания, например:

- Обеспечивать более ясное понимание ожидаемых результатов оказания услуг как самими клиентами, так и специалистами в отношении клиентов, и благодаря этому делать работу со случаем более целенаправленной.
- Приводить к необходимости поменять некоторые методы работы со случаем, документацию или процедуру супервизии.
- Требовать введения новых форм сбора данных, а, следовательно, согласования с имеющимися формами для предотвращения дублирования данных; интеграции этих форм в IT-систему; разработки процедуры обмена информацией между разными уровнями управления.
- Позволять демонстрировать эффективность работы самой услуги, а также выделять сферы, требующие внимания со стороны специалистов и менеджеров.
- Предоставлять конкретную информацию для обсуждения с внешними стейкхолдерами роли и вклада вашей услуги в более широком контексте (например, на данной территории).

Таким образом, эффективное внедрение и получение всей пользы от Звезды «Самостоятельная жизнь» требует времени, постоянного внимания и приверженности этому процессу и готовности решать проблемы по мере их поступления. Поэтому мы рекомендуем приступать к внедрению Звезды, если инициатива исходит от руководства организации. Только в этом случае могут быть выделены необходимые ресурсы и расставлены приоритеты, которые позволят скоординировать действия всех сотрудников и подразделений организации, участвующих во внедрении.

Есть 8 шагов – рекомендаций по внедрению Звезды в организации:

1. Обсудите ваши аргументы за внедрение Звезды
2. Оцените, насколько эта Звезда подходит для вашей организации / службы
3. Проведите пилотирование
4. Интегрируйте Звезду в ваши рабочие процедуры, документацию и ИТ
5. Обучите всех специалистов использовать Звезду
6. Обеспечьте контроль за качеством и регулярностью в использовании Звезды
7. Анализируйте и интерпретируйте данные
8. Делитесь выводами с коллегами и действуйте на основе того, что вы узнали

1. Обсудите ваши аргументы за внедрение Звезды

Может быть много причин, по которым организации нужно внедрить новый инструмент измерения, в частности, Звезду.

Примеры внутренних причин:

- Желание внедрить индивидуальный подход к оценке результатов для каждого клиента, которую затем можно обобщить на уровне отдельных услуг или организации в целом, чтобы учесть в работе.
- Ожидания, что это использование этих инструментов улучшит результативность работы со случаем.

Примеры внешних причин:

- Желание продемонстрировать ценность услуг для клиентов перед учредителями или донорами
- Требование доноров использовать определенные инструменты (или определенные типы инструментов) для сбора данных и обратной связи

И опыт, и результаты исследований свидетельствуют о том, что внедрение инструментов сбора данных идет более гладко и лучше оправдывает возложенные на него ожидания в организациях, которые действуют преимущественно из внутренних мотивов. Но даже если вы внедряете Звезду по внешним причинам, мы рекомендуем связать ее использование с имеющимся у вас духом познания нового, желанием улучшить качество работы, а также выделить преимущества (а не только обязательства), которые новый инструмент дает организации.

2. Оцените, насколько эта Звезда подходит для вашей организации / службы

Для начала вам надо удостовериться, что Звезда «Самостоятельная жизнь» - это подходящий инструмент для вашей службы или организации, ответив на четыре проверочных вопроса:

i) Есть ли в вашей модели работы куратор случая или другой специалист, который устанавливает долгосрочные рабочие отношения с клиентом?

Звезда разработана для использования в моделях работы, где клиент и специалист в связке работают по плану сопровождения (или в другом формате помощи) в течение некоторого времени. Мы предлагаем ориентироваться на срок не менее 6 недель.

Если в вашей организации специалист консультирует клиента один-два раза или клиенты приходят за ночлегом и питанием, без тесного личного контакта со специалистами, то Звезда вам не подойдет.

ii) Является ли одной из ваших целей помощь клиенту в изменении установок, поведения или развития у них новых навыков и возможностей?

Звезда разработана, чтобы помочь специалисту и клиенту оценивать изменения установок и поведения или прогресс в развитии новых навыков, а также потребность в поддержке специалистов для достижения этих целей. Если ваша служба не ставит целью такие изменения, то Звезда вам не подойдет.

iii) Является ли ваша работа с клиентами целостной? Направлена ли она на поддержку женщин сразу во многих сферах жизни?

Если ваша организация фокусируется на одной-двух сферах жизни, Звезда вам не подойдет, потому что большая часть шкал не будет использоваться. Однако если вы работаете на достижение результатов в части – именно в большей части – выделенных сфер жизни, то Звезда вполне применима.

Ваша организация может помочь женщинам реализовывать изменения и в каких-то еще сферах жизни, не учтенных в Звезде «Самостоятельная жизнь». В этом случае вы можете использовать Звезду вместе с другими способами обсуждения результатов и сбора обратной связи.

Если вы не уверены, что Звезда «Самостоятельная жизнь» подходит вам по содержанию, познакомьтесь с другими модификациями Звезды на сайте www.outcomesstar.org.uk. Если вы считаете, что подходящего варианта там нет, то свяжитесь с Triangle, чтобы узнать о новых модификациях, которые могут разрабатываться или апробироваться, или предложить сотрудничество по разработке Звезды для новой целевой аудитории.

iv) Отражает ли «Путь к независимости и выбору» те этапы изменений, на которых сопровождает женщин ваша организация?

«Путь к независимости и выбору» - это модель, лежащая в основе каждой из 9 шкал звезды. Если эта модель не согласуется с вашими представлениями о том, из каких этапов состоит ваша работа с клиентами, то Звезда, скорее всего, не подходит вашей организации.

Некоторые организации сосредотачивают усилия на одном-двух этапах этого пути. Полезно понять, какому отрезку пути принадлежит «теория изменений» вашей услуги или проекта. Если это короткий отрезок – например, вы помогаете женщинам только на этапе освоения новых навыков – то Звезда может оказаться недостаточно чувствительной для «тонких» изменений, которые происходят с людьми «внутри» одного этапа. Если по

какой-то причине вы все равно решите использовать Звезду, ее надо будет дополнить другими инструментами измерения.

Если вы ответили утвердительно на все четыре вопроса, скорее всего, Звезда результатов «Самостоятельная жизнь» подойдет для вашей организации. Если хотя бы на один из них вы ответили отрицательно, то это повод для сомнений и обсуждения вариантов, в том числе с консультантами из команды разработчиков Triangle (info@triangleconsulting.co.uk)

3. Проведите пилотирование

Перед тем, как внедрить Звезду «Самостоятельная жизнь» во всей организации, разумно будет провести пилотирование в одной службе или проекте. Это позволит:

- Протестировать инструмент в вашей реальной практике.
- Ответить на прикладные вопросы по внедрению Звезды в условиях именно вашей организации.
- Если все пойдет хорошо, то результаты внедрения можно будет демонстрировать для повышения мотивации сотрудников, которым внедрение только предстоит. А сотрудники, уже получившие опыт, смогут поддерживать и учить их.
- Если будут проблемы, то можно будет решить их до того, как они достигнут масштаба всей организации.

Исследование процесса внедрения Звезды в 25 организациях показало, что более чем в половине случаев это новшество вызывало у сотрудников сопротивление. Однако во всех случаях оно довольно быстро преодолевалось. Примеры проверенных на практике способов работы с сопротивлением сотрудников включают в себя:

- Неспешный темп, позволяющий сотрудникам обратить внимание на то, в чем Звезда сделала их работу проще и лучше, убедиться, что это не очередной административный каприз. Обсуждению их опыта можно посвящать часть времени формального обучения и/или командных встреч.
- Давать возможность выражать сомнения и задавать вопросы. Звезда представляет собой довольно необычный формат работы, поэтому вопросы специалистов важны, их надо услышать и ответить на них.
- В начале подход должен быть гибким. Хорошо работает, если на первом этапе в пилотировании участвуют только специалисты, которые берутся за это добровольно и с энтузиазмом. Если эти сотрудники начнут делиться с коллегами позитивным опытом, энтузиазм будете передаваться остальным. Также трудно переоценить значимость обратной связи от клиентов – она приносит конкретные свидетельства пользы Звезды и помогает развеять опасения, что заполнение Звезды покажется клиенткам долгим или нарушающим их границы.
- Вовлечение клиентов в процесс пилотирования. Дело не только в том, что женщины должны понимать изменения в работе с ними и иметь право голоса по поводу этих изменений, но еще и в том, что их поддержка придает уверенность и легитимность в использовании Звезды.

4. Интегрируйте Звезду в ваши рабочие процедуры, документацию и ИТ

Эффективнее всего Звезда используется как неотъемлемая часть алгоритма работы со случаем в вашей организации, когда работа со Звездой осуществляется в моменты комплексной оценки ситуации и разработки или корректировки плана сопровождения, а все записи по Звезде (шкалы, заметки к ним) хранятся в личных делах клиентов. Важно таким образом интегрировать Звезду в процесс работы, чтобы работа с ней не

дублировала другие диагностические интервью, обсуждения или записи (в том числе, оценку потребностей или оценку риска).

Когда использовать Звезду

Политика по срокам и периодичности использования Звезды и по ее месту в алгоритме работы со случаем остается на усмотрение организации. Такая политика будет зависеть от длительности и интенсивности оказания услуг и от того, насколько быстро специалисты ожидают увидеть перемены в своей целевой аудитории. Но существуют *рекомендации*, подходящие для большинства услуг или проектов:

- Первичное использование Звезды – это момент разработки плана сопровождения, идеально – не позднее первых 4 недель работы
- Повторное использование Звезды – каждые 3 – 6 месяцев, приурочено к пересмотру плана сопровождения
- При снятии с сопровождения

Чаще всего Звезда не подходит для заполнения на первой встрече специалиста с клиенткой, потому что женщина будет не готова к достаточно глубокому и открытому обсуждению.

Нужно соблюсти баланс между необходимостью установить контакт с клиентом перед тем, как приступить к заполнению Звезды, и потребностью собрать точную информацию о том, как клиент представляет свою ситуацию в «точке входа», до того, как начнутся значительные изменения.

Если прошел месяц с момента начала работы, а женщина все еще не может участвовать в обсуждении Звезды и/или плана сопровождения, то специалист может заполнить Звезду сам (с соответствующей пометкой), чтобы получить хотя бы такой замер на входе.

В большинстве услуг для женщин, пострадавших от домашнего насилия, особенно в кризисных центрах, рекомендуется заполнять Звезду каждые 3 месяца. Однако фактическая частота устанавливается в каждой организации индивидуально с учетом следующих факторов:

- Насколько быстро у целевой аудитории происходят изменения. Если вы работаете с женщинами, которые собираются уйти от агрессора, в ближайшие 3 месяца в их жизни может произойти очень много изменений, и, значит, могут потребоваться более частые измерения. Если услуги направлены в основном на поддержание и повышение уже частично достигнутой самостоятельности, то Звезду лучше использовать реже.
- Интенсивность оказания услуг. Если услуги оказываются часто и/или на базе кризисного центра, то могут потребоваться более частые измерения. Если клиентка получает помощь редко, например, один раз в месяц в формате поддерживающего сопровождения, то лучше делать длительные промежутки между измерениями.
- Общая длительность сопровождения. Если ваша работа с клиентками укладывается в период 6 – 12 недель, то Звезду надо заполнить дважды – в начале и в конце работы, хотя между ними будет довольно небольшой интервал. Если сопровождение длится 1 года и более, то можно делать промежутки до 6 месяцев.

Сравнение первой и последней версии Звезды даст окончательную картину социальных результатов глазами клиентки.

В какой мере Звезда может заменить собой другую документацию?

Звезда не должна увеличивать объем бумажной работы для клиентов и специалистов организации. Некоторые организации приходят к выводу, что Звезда, заметки к ней и План действий на ее основе (Star Action Plan) полностью или частично заменяют существовавшие у них раньше формы оценки ситуации и/или планы сопровождения. Соответственно, можно заменить существующую документацию (или ее часть), которая аккумулирует информацию по тем же сферам жизни клиенток, что и Звезда «Самостоятельная жизнь». В то же время, важно обеспечить сбор значимой информации, которая не прописана в Звезде подробно, например, о детях (возрасте, месте проживания, потребностях), о месте работы, о документах и др. Звезду можно использовать и без комплекта документации к ней – если ваша организация оставляет свою форму плана сопровождения, то План действий на основе Звезды не нужен.

Обратите внимание, что Звезда не заменяет оценку риска, которая необходима во многих проектах или услугах, работающих с пострадавшими от домашнего насилия.

Не рекомендуется использовать Звезду параллельно с другими инструментами для оценки социальных результатов.

5. Обучите всех специалистов использовать Звезду

Звезда как инструмент хороша настолько, насколько хорошо ее использует специалист. Крайне важно, чтобы все специалисты, напрямую взаимодействующие с клиентами, прошли обучение.

Полезно бывает создать рабочую группу из менеджеров, специалистов и, в некоторых случаях, клиентов, которая отвечала бы за знакомство всех сотрудников со Звездой.

Важно заранее прояснить, как Звезда соотносится с обучением на другие темы, в котором участвуют ваши специалисты, и с новыми методиками работы с клиентом, которые они осваивают. Например, если ваша организация обучает мотивационному консультированию, то специалистам будет удобно интегрировать Звезду в работу в данном подходе.

Эффективное использование Звезды требует достаточно хороших навыков консультирования. Внедрение Звезды может стать поводом для пересмотра ваших планов по развитию компетенций специалистов.

6. Обеспечьте контроль за качеством и регулярностью в использовании Звезды

Звезда будет источником точных данных о прогрессе клиенток и их потребности в поддержке, если использующий ее специалист хорошо понимает содержание инструмента и последователен в своих действиях. Мы рекомендуем следующие процедуры для обеспечения качества:

Супервизия

Анализ Звезд, заполненных с клиентами (всех или выборочно), можно приурочить к супервизии случаев и анализу нагрузки куратора. Это поможет одновременно и убедиться в том, что Звезда используется по правилам, заполняется точно и с пониманием этапов «Пути к независимости и выбору», и быстро, с опорой на визуальную форму Звезд, составить представление о нагрузке на куратора.

Аудит личных дел

В ходе аудита личных дел менеджер должен проверять, присутствуют ли все необходимые Звезды и записи к ним, правильно ли они оформлены и конфиденциально ли хранятся.

Командные встречи (консилиумы)

Обсуждая случаи на консилиумах, используйте заполненные Звезды и учитывайте, на каком этапе «Пути к независимости и выбору» находится тот или иной клиент. Это поможет всем членам команды сформировать сходные представления о том, как шкалировать этапы этого пути, а впоследствии – опираться на общее понимание ситуации.