




АНО «Центр социальных проектов»

Как шаг за шагом разработать гайд глубинного интервью, сонастроенный с социальными результатами практики

 ссылка на реестр доказательных практик



Татьяна Илясова,
исполнительный директор:

С одной стороны, у нас появлялись все новые

элементы мониторинга – под каждый новый проект мы делали разные виды анкет обратной связи. Необходимо было остановиться и начать все это систематизировать. С другой стороны, мы почувствовали, что анкет для наших целей недостаточно. Нужны глубинные интервью, которые смогут передать суть качественных изменений, происходивших в семье в течение нескольких лет. Но чтобы начать брать интервью, нам нужно было понимать, кто поможет с обработкой данных; ведь провести беседу – это только первый шаг, который без обработки мало что дает.



ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

АНО «Центр социальных проектов» работает с 2013 г. над развитием и реализацией профилактических услуг по снижению уровня социального сиротства.

Центр реализует практику Сопровождения родителей, выпускников организаций для детей-сирот «Ясемья», «Ясемья. Продолжение», «Счастливая Я – счастливая семья», «Разморозка» участвует в исследовательских и методических проектах других НКО.

В организации получают поддержку более 330 благополучателей; работают 4 штатных и 4 привлеченных сотрудников, 8 постоянных волонтеров. Бюджет организации в 2021 г.: 2,4 млн.

О ПРАКТИКЕ

Практика: Сопровождение родителей, выпускников организаций для детей-сирот «Ясемья» (с 2015 г.)

Кому помогают?

Молодым семьям и одиноким матерям из числа выпускников организаций для детей-сирот.

На что работают?

Повышение субъективного благополучия и качества отношений с ребенком у молодых родителей из числа выпускников организаций для детей-сирот.

Что делают?

Помогают решить психологические проблемы, укрепить семейную систему, освоить социальные и родительские навыки, работая в разных форматах, включая домашние визиты и родительские клубы.

Какой масштаб?

4 сотрудников и 8 волонтеров помогают 50 семьям (53 родителя, 86 детей).

КОМУ ПОЛЕЗЕН ОПЫТ

- Организациям, которые осуществляют длительное сопровождение семей с низким уровнем родительской компетентности
- Тем, кто хочет внедрить в практику оценки глубинные интервью или сторителлинг

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА В НАЧАЛЕ РАБОТЫ

- Руководитель организации прошла обучение на онлайн-курсе «Оценка программ в сфере детства».
- Уже была разработана логическая модель практики.
- Собирали данные по показателям непосредственных результатов, проводили психологическую диагностику, активно запрашивали связь об участии в проекте и в отдельных его мероприятиях.
- Директор вместе с техническим помощником сводит данные от всех сотрудников в единую базу данных и вместе с психологом анализирует их.

КАК РАБОТАЛИ

Встречались с куратором командой из 2 человек: психолог и исполнительный директор. Поскольку организация небольшая, директор участвовала во всех процессах, включая интервью. Заранее договорились с преподавателем местного вуза о помощи студентов факультета и социологии в обработке и анализе данных. Однако, когда помощь понадобилась, сотрудники вуза были заняты. Помогли коллеги из АНО «Центр социокультурной аналитики», которые получали второе высшее образование в магистратуре по социологии.

ЗАПРОС

- Усовершенствовать процесс сбора обратной связи – разработать более информативный инструментарий, чем анкеты
- Создать более надежную доказательную базу практики, оценив социальные результаты с точки зрения благополучателей



Наталья Гончарова,
психолог:

Реакция мам была разной. Некоторые испытывали ступор

от включенного диктофона, хотя сначала с энтузиазмом согласились на интервью. Я старалась следовать гайду и в то же время идти за ответами мам, чтобы поддерживать их рассказ, а не работать в режиме «вопрос – ответ». Это не просто. Еще одна сложность – затраты времени. Интервью – это не только то, что происходит в рамках гайда, нужно «зайти» и «выйти» в процесс доверительного общения. Суммарно получается минимум 2 часа на интервью.



АНО «Центр социальных проектов»

Как шаг за шагом разработать гайд глубинного интервью, сонастроенный с социальными результатами практики



Татьяна Илясова,
исполнительный директор:

Что это нам дало? Даже в процессе интервью, до обработки, видны новые запросы и темы. Некоторые мамы вспомнили дневники, которые вели в проекте «Опыт становления ответственного материнства у выпускниц организаций для детей-сирот “Дневник мамы”». В них полезным оказался «финансовый» раздел, где они могли записывать и планировать траты. Мы увидели запрос на новые услуги для подрастающих детей: социальную продленку и взаимодействие со школами. Некоторые мамы сказали, что после совместного обсуждения пройденного пути у них «на душе стало легче». У специалистов – тоже, ведь мы увидели результаты! Пусть мы не воспитаем «супер-мам», но наши подопечные уже достаточно хорошо заботятся о детях.

ЧТО СДЕЛАЛИ

- Пересмотрели и уточнили логическую модель практики.
- Разработали гайд интервью. Сформулировали оценочные вопросы, подробно расписали их («что хотим узнать?») и уже на основе этого прописали вопросы гайда. Потом соотнесли вопросы гайда с социальными результатами из ЛМП. Сократили итоговую версию гайда, оставив наиболее важные вопросы.
- Провели глубинные интервью с 10 мамами. Чтобы собрать максимальный разбор мнений о проекте и его влиянии на жизнь благополучателей, специально выбрали неоднородную группу респондентов: и тех, кто «выпустился» из проекта 5 лет назад, и тех, кто сейчас находится на сопровождении.
- Двое сотрудников партнерской организации (АНО «Центр социокультурной аналитики»), которые учатся в магистратуре по социологии, транскрибировали и проанализировали интервью. Анализ проводился по 8 оценочным вопросам, включая вопросы о социальных результатах (Какие изменения происходят в семье благодаря участию в проекте? Как изменилась родительская позиция?), о механизмах практики и факторах ее результативности (Что мотивирует и способствует изменениям?), а также о связи изменений с участием в программе.

ЧТО ПОЛУЧИЛОСЬ

- Логическая модель практики
- Форма для разработки интервью
- Гайд интервью
- Анализ интервью

ВЫВОДЫ

- Большое количество обратной связи не всегда ведет к более глубокому пониманию своих результатов: важно учитывать ее содержательную глубину. Иногда несколько анкет лучше заменить одним интервью. Чем больше свободы для размышлений дает респонденту интервью, тем четче надо привязывать вопросы к логической модели практики.
- Проведение интервью требует ресурсов: свободного времени у респондента, навыков интервьюирования – у специалиста. Можно делегировать приглашенным экспертам отдельные этапы – транскрибирование, анализ по заданной схеме (или, наоборот, проведение интервью, если есть гипотеза, что это поможет получить более объективные данные). Экспертов-исследователей можно найти не только в вузах, но и в других НКО.
- Предложение принять участие в длительном очном интервью может влиять на состав выборки – придут те, у кого есть достаточно мотивации и ресурсов (например, помощи в присмотре за ребенком). Можно снижать «порог» доступа к участию в интервью, продумав все возможные организационные моменты, влияющие на семьи.

Стратегическая сессия была посвящена доработке системы МиО: команда обсудила ЛМП и дерево результатов практики, уделив внимание потенциально негативному влиянию; пересмотрела инструментарий для сбора данных и поставила задачи по его доработке. Учитывая опыт взаимодействия с вузом, проанализировали список организаций, которые потенциально можно привлекать для экспертной поддержки проектов Центра.

ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ

- Собрать и систематизировать данные прошлых лет, например, ответы на анкеты обратной связи; постараться «привязать» их к актуальной версии ЛМП.
- Доработать описание практики, с целью повышения уровня доказательности в Реестре доказательных практик.



Татьяна Подушкина,
куратор:

АНО «Центр социальных проектов» - небольшая

организация, где все сотрудники, включая директора, погружены в практическую деятельность. У них отличные навыки психологического консультирования, и это в какой-то мере останавливало их. Они понимали разницу между консультативной беседой и исследовательским интервью; знали, как много информации можно получить «разговорными» методами, поэтому опасались во все это погружаться, начать и не довести до конца. Но в итоге, увидев дополнительные ресурсы вне организации, они решились – и результат получился хорошим.