



Аналитическая записка по итогам исследования Коалиции “Забота рядом” по теме помощи семьями с детьми в тяжелой жизненной ситуации (ТЖС)

Исследование проведено Методическим отделом [Коалиции “Забота рядом”](#) в 2023 году. Методы сбора данных - фокус группа, стратегическая сессия и интервью с экспертами.

Основная цель данного исследования - с помощью экспертов сделать верхнеуровневый обзор сферы и ее ключевой проблематики. Нам важно было увидеть, как на экспертном уровне выглядит область работы с семьями с детьми в ТЖС в целом: какие можно выделить направления деятельности и виды помощи, какие ключевые задачи существуют на уровне страны и субъектов деятельности, а также как Коалиция может постепенно включаться в работу с новой для себя темой.

Понятие ТЖС

В законе "О государственной социальной помощи" от 17.07.1999 N 178-ФЗ ТЖС раскрывается как “трудная жизненная ситуация” и определяется как “обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно”.

Применительно к семьям (при оценке неблагополучия) в работе социальных служб используются следующие понятия (категории):

- ИТСА - семьи, испытывающие трудности в социальной адаптации. В этой категории могут быть проблемы с поведением и родителей, и детей, но они пока не носят системного характера и поддаются коррекции.
- СОП - семьи в социально опасном положении. Определение из закона “О государственной социальной помощи” - семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

По мнению экспертов, к ТЖС может привести широкий ряд обстоятельств, как внутренних, так и внешних. В целом, это любые изменения, с которыми семья не может справиться, и у каждой семьи такой набор факторов может быть свой.

При этом можно говорить об определенном наборе “рисковых” факторов, которые сами по себе не являются ТЖС, но могут способствовать ее наступлению (например, в совокупности с какими-либо другими факторами): например, низкое материальное положение семьи, наличие проблем со здоровьем у ребенка / родителей.

Целевые аудитории в сфере семей с детьми в ТЖС

По сути целевых аудиторий всего несколько - семьи с детьми в ТЖС, беременные женщины в кризисной ситуации и социальные / биологические сироты. Однако эксперты на стратсессиях формируют большой список аудиторий, с которыми они работают, дробя их именно по видам сложных ситуаций. Например: семьи мигрантов, семьи с детьми с ОВЗ, неполные семьи, семьи в ситуации ЧС и проч.

Сводный список целевых аудиторий - в Приложении 1.

Направления деятельности в секторе

Так же как и с целевыми аудиториями, глобально можно выделить несколько ключевых направлений деятельности:

1. Профилактика

Это любые меры поддержки, направленные на семью с ребенком. К сожалению, сейчас крайне мало мер для семей и детей, которые еще не показывают признаков кризиса (например, бесплатных качественных активностей для детей без инвалидности, не из кризисных семей). Также некоторые услуги могут не включать всю семейную систему. Например, если идет работа со взрослыми с зависимостями, то параллельно не работают с ребенком, живущим в этой семье. До самого простого - на время стационара родителя за ребенком некому присмотреть.

Профилактика - это выдача дополнительных ресурсов. Чем сильнее будет профилактика, тем меньше семей дойдут до кризисной ситуации.

Помощь и ресурсы должны быть доступны для всех, кому это нужно. Важно не заставлять человека расписываться в собственной несостоятельности, подтверждать свой провал (я не справился, вот доказательства, помогите).

Профилактика - это часто отдельные услуги, которые помогают поддержать там, где надо.

2. Помощь в ситуации кризиса

Когда появляются признаки кризиса, помощь перестает быть профилактической. Важные задачи этого периода - поддержать семью в борьбе с кризисом, удержать ребенка в семье.

Помощь может быть направлена на всю семью или на отдельную категорию (дети, женщины), оказываться на дому или в стационаре. НКО, специализирующихся на психологической помощи весьма немного, и они небольшие.

Две возможные линии:

- Человек не справляется сам. Здесь возникает необходимость комплексной работы, работы со случаем, а также необходимость оценки ситуации.
- Человек справляется сам. Оказываем помощь в виде отдельных услуг. Не требуем доказательств кризисной ситуации.

3. Социальное / биологическое сиротство.

Весь комплекс помощи детям в детских домах, выпускникам детских домов, работа по усыновлению и с приемными семьями и т.д.

Есть такое понятие как “скрытое сиротство” - временное помещение ребенка в учреждение по заявлению родителей. Дети могут “ходить” в эти учреждения регулярно. Например, если родители пьют или работают вахтовым методом.

4. Дети с ОВЗ

Это может быть подвид п. 2 - семьи в ситуации ТЖС. Но, как мы писали выше, не всегда наличие ОВЗ у ребенка - это тяжелая жизненная ситуация семьи, но часто в данном случае семье нужна помощь с информацией, лечением, медикаментами, психологическая поддержка родителей. Есть НКО, которые занимаются исключительно этим направлением.

Конечно, границы этих направлений размыты, и с одной семьей могут работать сразу несколько фондов.

В рамках выделенных направлений НКО могут оказывать семьям широкий спектр видов помощи. Сводный список от участников стратсессии и фокус-группы можно посмотреть в Приложении 2.

Для оказания комплексной помощи необходимо иметь сеть контактов и ресурсов. Ни одна организация не может сама оказывать весь возможно необходимый набор услуг.

Также есть большая необходимость в компетенциях точной оценки потребностей, составления плана выхода из ТЖС и координации его реализации. По сути эти задачи решает социальный координатор, но обучение этой профессии сейчас производится всего в нескольких организациях, и выпускники не всегда в итоге занимаются этой деятельностью (необходимо не только обучать, но и сопровождать на первых этапах профессиональной реализации).

Факторы / события, которые могут влиять на ЦА наибольшим образом в ближайшее время:

В целом можно выделить несколько глобальных факторов, которые влекут за собой многие проблемные ситуации:

- Ухудшение экономической ситуации: снижение материального достатка семьи, проблемы с жильем, невротизация, алкоголизация (зависимости) и пр.
- Действие длительного сильного стресса (от начала пандемии и до сего времени): психологическая нестабильность, алкоголизация (зависимости), обострение девиантного поведения (в т.ч. насилие) и пр.
- Текущая внешнеполитическая ситуация: новая ЦА в виде семей ушедших на СВО, увеличение людей с ПТСР, новая ЦА в виде переселенцев, новая ЦА в виде жителей присоединенных территорий, последствия санкций в виде осложнения доступа к иностранным медицинским препаратам, лечению в иностранных клиниках и проч.

Перспективные технологии для решения проблем благополучателей

На стратегической сессии эксперты выделили ряд актуальных и требующих развития и внедрения технологий и практик заботы:

- активное внедрение профессиональной переподготовки для членов семей в ТЖС, содействие их трудоустройству;
- создание индивидуальных траекторий семей по выходу из кризисных ситуаций;
- поддержка семей в пограничном предкризисном состоянии посредством консультирования и первичной помощи;
- услуги по сопровождаемому проживанию семей, в том числе семей, где один или несколько членов имеют ОВЗ;
- активизация ресурсов семьи для самопомощи через наставничество и тьюторство;
- просветительские проекты по подготовке к семейной жизни;
- организация детского отдыха;
- унификация подходов к оказанию помощи и организации заботы, обмен опытом и его регулярное обобщение.

Основные проблемы НКО

Ключевые проблемы, как и во всем некоммерческом секторе, - это ресурсы и кадры. Многие услуги НКО - это сервис, который должен работать бесперебойно. К сожалению, у НКО есть сложности с привлечением финансирования, регулярного получения грантов. В области платных услуг проблемы такие же, как и при работе со

старшим поколением - конкуренция с учреждениями бюджетной сферы, низкие тарифы.

Проблема с кадрами также во многом проистекает из недостатка финансирования: зарплаты в отрасли низкие, сложно нанять квалифицированных специалистов, сложно найти средства на обучение. Если НКО все же обучает специалиста, то он может уйти на более высокооплачиваемую работу.

Эти проблемы мешают реализовывать комплексный подход к работе с семьей. оказывать ей максимум услуг на одном месте, квалифицированно оценивать ее состояние и маршрутизировать за необходимой помощью. Нередко НКО работают как “затыкатели дыр”.

Также производным этих двух проблемных факторов является недостаточное “инновационное” развитие сектора: разработка и апробация новых социальных технологий.

Также среди проблем НКО эксперты называли следующие:

- Локальный характер НКО: бывает, что это организация одного лидера, отражающая его видение.
- Нехватка НКО, их неравномерное распределение по территории страны.
- Трудности в информационном продвижении.
- Сложности с привлечением волонтеров.
- Трудности с логистикой сотрудников и волонтеров в отдаленные районы, в которых проживают нуждающиеся
- Небольшое количество офлайн мероприятий (со времени пандемии). Оффлайн профилактирует выгорание, которое является бичом отрасли.
- Нехватка помогающих целевым аудиториям квалифицированных кадров и качественных обучающих программ.
- Недостаточность финансового обеспечения НКО, неумение находить средства для реализации проектов заботы вне грантовой поддержки.

Среди потребностей в обучении назывались следующие темы: работа с немотивированным клиентом, насилие, зависимости. Специалисты должны быть мультифункциональными. Руководители - развитие личностных компетенций. Профилактика выгорания. Некоторые эксперты отдельно отмечали потребность именно в специфических профессиональных знаниях (hard skills). При этом т.н. soft skills (личностные навыки) должны быть “заземлены” на специфику деятельности НКО в секторе.

Взаимодействие НКО и государства

Степень близости и продуктивности отношений НКО и государства в сфере помощи семьям и детям в ТЖС варьирует от региона к региону. Где-то НКО удается выстроить сотрудничество, где-то наблюдается настороженность, конкуренция и отсутствие восприятия представителей общественного сектора как равнозначных партнеров.

Среди проблемных зон эксперты в частности отмечали следующие:

- Неготовность государственных структур к адаптивному сотрудничеству с НКО, отсутствие постоянных эффективных коммуникаций между НКО и органами власти.
- Отсутствие структурированного информационного поля для взаимодействия НКО и государственных учреждений.
- Отсутствие «единого окна» по оказанию поддержки целевым аудиториям.
- Отсутствие механизма передачи возможностей оказания услуг целевым аудиториям от государства к НКО.
- Плохая представленность НКО в органах власти при принятии решений. В целом, сложности во взаимопонимании с государственными органами и бюджетными организациями.
- Недостаточно высокий уровень экспертизы или качества ее презентации может вызывать недоверие к данным со стороны государства, потенциальных партнеров.

Проблемы других субъектов в секторе

Существуют проблемы с качеством и доступностью специализированного обучения для работников социального обслуживания и органов опеки.

Социальные работники страдают от больших нагрузок, забюрократизированности, недостаточного финансирования.

Возможные причины объединения НКО, работающих с пожилыми и детьми, семьями в кризисной ситуации (по мнению участников фокус-группы)

- Сотрудничество и обмен ресурсами, опытом.
- Организация информационного центра, где собраны разные практики, методики, проверенные временем (создание общей методической базы); юридические обоснования. В т.ч. - выпуск кейс-буков с лучшими практиками работы.
- Совместное осмысление и выработка общей этики.
- Реализация совместных проектов, акций.

- Организация и проведение конференций, форумов для объединения, знакомства и обмена опытом из разных регионов.
- Организация встреч специалистов по направлениям (например, круглый стол психологов и тп).

Меры поддержки НКО Коалицией “Забота рядом” при внедрении в их деятельность направления по работе с семьей с детьми в ТЖС

Участники стратегической сессии представили развернутые списки мер, которыми Коалиция могла бы поддержать НКО. Ознакомиться с ними подробно можно в Приложении 4.

В данном документе мы отметим лишь основные блоки:

- Расширение компетенций, наращивание опыта и профессионализма сотрудниками НКО.
- Повышение эффективности сотрудничества НКО в сфере информирования и коммуникаций.
- Развитие кадрового потенциала НКО.
- Совершенствование правового регулирования в сфере помощи целевым аудиториям.
- Повышение финансовой стабильности, улучшение материально-технического обеспечения деятельности.
- Улучшение эмоционального климата и профилактика профессионального выгорания сотрудников НКО.

Приложение 1. Группы благополучателей, с которыми работают НКО

- Семьи вынужденных переселенцев и лиц без гражданства, в т.ч. трудовые мигранты
- Жители вновь присоединившихся территорий
- Семьи, где родились и выхаживаются недоношенные дети
- Многодетные семьи
- Семьи, в которых есть члены семьи с зависимостью
- Семьи в зоне ЧС
- Семьи, которые испытывают временные трудности или находящиеся в кризисной ситуации (насилие в семье, погорельцы и тп)
- Малоимущие семьи
- Неполные семьи, в т.ч. семьи, состоящие из одиноких отцов и несовершеннолетних детей, в т.ч. матери с маленькими детьми
- Одинокие беременные женщины в ТЖС
- Семьи воинов локальных конфликтов и СВО
- Семьи с детьми, где один или оба родителя являются несовершеннолетними
- Семьи, где один или оба родителя отбывали наказание в местах лишения свободы, имеют непогашенную или неснятую судимость
- Семьи, где мать и ребенок проживают в местах лишения свободы при отбывании матерью уголовного наказания
- Семьи, где один или оба родителя не имеют определенного места жительства
- Семьи, где родительские функции выполняют бабушки и дедушки
- Семьи, где один или оба родителя имеют ОВЗ
- Семьи с детьми с ОВЗ, в т.ч. женщины, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья
- Семьи, в которых воспитываются подростки с девиантным поведением
- Замещающие семьи
- Семьи с признаками кризисного опекуинства и рисками вторичного сиротства детей
- Выпускники домов – интернатов для детей-сирот и их семьи, в т.ч. молодые мамы, которые в прошлом выпустились из детских домов
- Сироты
- Дети с зависимостями
- Дети паллиативного отделения областной больницы

Приложение 2. Виды помощи НКО

- Психологическая помощь, в т.ч. оказание психологической помощи детям с зависимостями, оказание помощи родителям с зависимостями
- Юридическая помощь
- Материальная помощь (вещи, продукты, мебель, помощь в обустройстве жилья, сбор средств на лечение) в т.ч.
 - Адресная помощь
 - Организация новогодних поздравлений для семей с детьми в ТЖС
 - Доставка дров, угля и ГСМ для отопления жилья семей с детьми в ТЖС
 - Организация сборов предметов первой необходимости, одежды, наборов первоклассников и т.п. в социальных сетях
- Организация благотворительных ярмарок в пользу семей и детей в ТЖС
- Улучшение условий проживания, проведение ремонтов в жилых помещениях семей и детей в ТЖС
- Организация работы социального такси
- Первичная поддержка семей в кризисной ситуации
- Помощь в социализации мам с маленькими детьми.
- Семейный патронаж
- Помощь в обучении
- Культурные и досуговые мероприятия
- Создание и развитие центров для одаренных детей из семей в ТЖС
- Адаптированные бесплатные туры по региону для людей с ОВЗ и их семей
- Доставка книг на дом маломобильным гражданам
- Организация работы кружков для детей и подростков, обеспечение их постоянной работы
- Духовная поддержка и наставничество семей с детьми в ТЖС, в т.ч. создание центров наставничества для подростков
- Горячие линии
- Реабилитация зависимых
- Адаптации и социализации детей без родителей
- Профилактика сиротства
- Профилактика девиантного поведения, как взрослого так детского населения

- Волонтерский центр по учебе людей по взаимодействию с другими людьми
- Профилактика абортов
- Помощь детям паллиативного отделения областной больницы
- Организация рабочих мест для родителей в семьях с детьми в ТЖС
- Предоставление мест проживания для семей, оказавшихся в критической ситуации
- Создание и размещение социальной рекламы
- Прокат и обучение использованию средств реабилитации для лиц с ОВЗ
- Создание ресурсных инфраструктурных центров для постоянной поддержки семей и детей в ТЖС на малых территориях

Приложение 3. Проблемы целевой аудитории

Среди проблем «первого эшелона» участники стратегической сессии назвали:

- рост числа биологических и социальных сирот;
- рост показателей семейного и домашнего насилия;
- необходимость комплексной работы с ПТСР.

Также в числе проблем, которые влияют или могут повлиять в будущем на формирование заботы о целевых аудиториях, участники стратегической сессии назвали:

- рост числа инвалидов и людей с ОВЗ без нормативного статуса «инвалид»;
- рост подростковой девиации;
- увеличение числа социальных иждивенцев;
- недооценка НКО и их возможностей со стороны государства;
- бедность, низкий уровень жизни населения на малых территориях;
- нехватка устойчивых социальных практик заботы о целевых аудиториях;
- отсутствие механизма привлечения высококвалифицированных специалистов в НКО;
- недостаточная информированность целевых аудиторий о мерах государственной и возможностях негосударственной поддержки в ТЖС;
- нехватка координационных мер между НКО и государством;
- нехватка нормативного регулирования деятельности НКО на рынке социальных услуг для поддержки семей с детьми в ТЖС;
- ограниченность материальных ресурсов НКО;
- недостаточность мер поддержки НКО, игнорирование их интересов со стороны государства;
- отсутствие полноценной координации в межведомственном взаимодействии;
- отсутствие сопровождения семей, получающих документы на использование мер поддержки;
- недоверие к органам власти со стороны целевых аудиторий;
- риски взаимодействия с зарубежными грантодателями;
- резкий рост мер патриотического воспитания, «перегибы» в мерах поддержки, связанных с СВО в сочетании с игнорированием потребностей иных целевых аудиторий в ТЖС;
- отсутствие социальной инфраструктуры на присоединенных территориях.

Приложение 4. Меры поддержки НКО Коалицией «Забота рядом» при внедрении в их деятельность направления по работе с семьей с детьми в ТЖС (расширенная версия)

Для расширения компетенций и получения необходимого опыта сотрудниками НКО:

- поддержка НКО, работающих с целевыми аудиториями, на малых территориях;
- организация и сопровождения стажировок, в том числе у финансово успешных НКО, а также по обмену практиками работы с подростками и практиками создания индивидуальных траекторий преодоления кризисных ситуаций;
- организация и поддержка проектов для матерей и отцов – одиночек;
- создание условий для профессионального роста сотрудников участников Коалиции «Забота рядом»;
- специализированное обучение экспертов в сфере НКО;
- регулярное повышение квалификации сотрудниками НКО;
- создание партнерских образовательных связей;
- организация обучения в Сколково.

Для повышения эффективности сотрудничества НКО в сфере информирования и коммуникаций:

- содействие развитию компетенций участников Коалиции «Забота рядом» в сфере создания и ведения собственных сайтов, групп в социальных сетях, взаимодействия со СМИ;
- участие в развитии межведомственных коммуникаций;
- повышение эффективности коммуникаций с органами государственной власти;
- развитие практик сотрудничества с лицами, принимающими решения и лидерами общественного мнения;
- создание продюсерского экспертного центра Коалиции «Забота рядом»;
- обеспечение регулярных коммуникаций с целевыми аудиториями;
- создание комплексной автоматизированной системы получения и обработки информации;
- систематизация информации о деятельности НКО для целевых аудиторий;
- поддержка размещения публикаций о деятельности НКО в СМИ;
- обеспечение актуальности новостной повестки от НКО разных территорий;
- поддержка сотрудничества с веб-специалистами;
- создание и распространение социальной рекламы;

- распространение данных о результатах исследований и экспертизы Коалиции «Забота рядом» в сфере заботы о целевых аудиториях на федеральном уровне.

Для развития кадрового потенциала НКО:

- создание базы необходимых специалистов с описанием компетенций;
- создание профсоюза НКО и социального пакета специалиста НКО;
- привлечение ведущих специалистов в сфере HR для экспертизы в сфере формирования кадровой политики в НКО;
- повышение профессионализма бухгалтеров и юристов НКО;
- подготовка кадров по работе со случаями;
- подготовка психологов для работы в НКО;
- подготовка специалистов по GR для работы в НКО;
- содействие повышению квалификации сотрудников НКО;
- создание экспертной группы по внедрению 189 – ФЗ;
- изучение «кругов заботы», организованных в кибуцах;
- обучение GR – экспертизе;
- прохождение программ MBA;
- создание возможностей получения консультаций специалистов по социальному проектированию;
- обучение и привлечение экспертизы специалистов, работающих с трудными подростками.

Для совершенствования правового регулирования в сфере помощи целевым аудиториям:

- внесение изменений в законодательство о сиротах в части регулирования государственных мер поддержки и упрощения механизмов ее получения;
- принятие федерального закона, регулирующего «единое окно» для целевых аудиторий;
- введение нормативных правил, упрощающих взаимодействие НКО и органов власти;
- принятие норм, регулирующих своевременное информирование о мерах поддержки в доступной форме;
- уравнивание сотрудников НКО с сотрудниками государственных учреждений в «социальном пакете» и участии в льготных государственных программах;

- регулирование, направленное на эффективность межсекторного и межведомственного взаимодействия;
- соблюдение законодательства о проверках.

Для повышения финансовой стабильности, улучшения материально – технического обеспечения деятельности НКО:

- долгосрочное финансирование не только проектной, но и программной деятельности НКО;
- стабильные партнёрские отношения с бизнесом и грантодателями, развитие партнерских проектов и программ;
- «единое окно» информации об актуальных конкурсах и грантах;
- обучение НКО диверсификации финансовых потоков;
- доступность для НКО консультаций ведущих финансистов;
- поддержка грантовой стабильности;
- содержание недвижимого имущества;
- транспортное обеспечение;
- оборудование для кинопоказов, оргтехника, мебель;
- создание «точек притяжения» на малых территориях и их оснащение необходимым офисным имуществом;
- создание бюро проката имущества для НКО.

Для улучшения эмоционального климата и профилактики профессионального выгорания сотрудников НКО:

- развитие неформального профессионального общения;
- организация сессий психологической поддержки для команд НКО;
- развитие практик поддерживающего общения с ЦА;
- проведение ретритов, создание «кругов помощи» и площадок совместного творчества для НКО;
- организация очных экспертных встреч;
- обеспечение санаторно-курортного лечения для сотрудников НКО;
- развитие практик активации ресурсов целевых аудиторий;
- постоянная работа групп психологической поддержки для волонтеров.