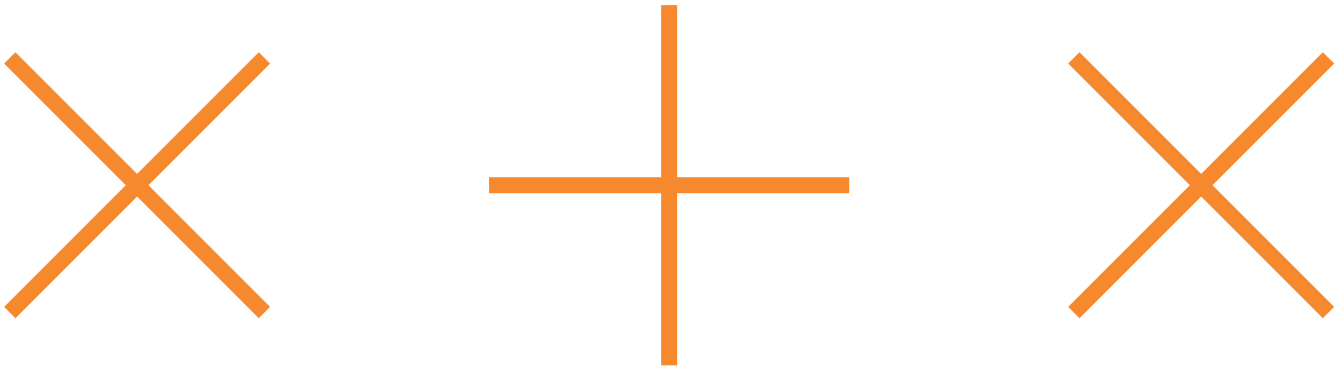
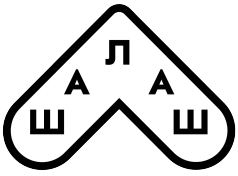
Благотворительная помощь кризисным семьям: критерии эффективности и восприятие благополучателями

Отчёт по результатам социологического исследования





Фонд «Шалаш» благодарит за помощь в организации глубинных интервью Благотворительный фонд «Тёплый дом», Ресурсный центр профилактики социального сиротства в Рязани, фонд «Со-единение»

Содержание

Об исследовании 6

1. Методология исследования 8
1.1. Методология этапа экспертных интервью 10
1.2. Методология этапа глубинных интервью 12
1.3. Методология этапа дискурс-анализа 16

2. Операционализация понятий 18

3. Резюме 24

4. Кризисные семьи глазами экспертов 32
4.1. Критерии кризисной ситуации 33
4.2. Сценарии попадания в кризисную ситуацию 37
4.3. Сценарии выхода из кризисной ситуации: драйверы и барьеры 39
4.4. Государственная помощь vs. Благотворительная помощь. Лакуны и дефициты 43

5. Восприятие кризиса и помощи глазами благополучателей 46
5.1. Описание кейсов и сегментация семей, принимавших участие в исследовании 47
5.2. Субъективные маркеры благополучия и кризисной ситуации. Факторы входа 52
5.3. Факторы выхода из кризисной ситуации, барьеры и драйверы. Роль государственной и благотворительной помощи 56
5.4. Отношение к государственной и благотворительной помощи. Факторы получения и отказа 60
5.5. Опыт получения различных форматов благотворительной помощи: достоинства и недостатки 66
5.6. Потребности в сфере благотворительной помощи. Потенциальные ниши 70

6. О чем (не)говорят в Интернете. Результаты дискурс-анализа интернет-сообществ 72
6.1. Описание источников 73
6.2. Типичные кризисные ситуации и реакции на них 81

7. Заключение 84
7.1. Возможности для дальнейшего исследования 85

Об исследовании

Представляем вашему вниманию результаты социологического исследования, проведенного Лабораторией комплексных социологических исследований КСИЛАБ по заказу Благотворительного фонда «Шалаш» в период с ноября 2020 г. по февраль 2021 г. В фокусе данного исследования — помощь семьям, оказавшимся в кризисной ситуации. При разработке программы исследования совместно с БФ «Шалаш» мы исходили из идеи рассмотреть проблему с нескольких ракурсов: (1) с точки зрения экспертов, работающих с кризисными семьями; (2) с точки зрения представителей семей с детьми, обращавшихся за помощью в НКО; (3) изучения репрезентации проблемы в интернет-пространстве.

Обобщенные основные выводы и центральные моменты, на которые мы хотели бы обратить внимание, вынесены в раздел 3. «Резюме». При этом мы предлагаем более детальное описание каждого из трех ракурсов, с которых мы рассматривали проблему, в соответствующих разделах: 4. «Кризисные семьи глазами экспертов», 5. «Восприятие кризиса и помощи глазами благополучателей», 6. «О чем (не)говорят в Интернете. Результаты дискурс-анализа интернет-сообществ». Выбрав такую композицию отчета, мы намеренно разделяем и не смешиваем взгляды на проблему с каждой стороны, чтобы продемонстрировать разницу.

1. Методология исследования

Объект исследования: семьи с детьми, столкнувшиеся с кризисной ситуацией.

Предмет исследования: особенности проживания кризисной ситуации, факторы входа и выхода.

Цель исследования: поиск стратегий преодоления кризисных ситуаций и оснований для совершенствования помощи семьям.

В рамках исследования применялись следующие **методы**:

1. Экспертные интервью (ноябрь-декабрь 2020 года) — 7 интервью со специалистами из различных сфер, чья деятельность связана с работой с кризисными семьями.
2. Глубинные интервью (ноябрь-декабрь 2020 года) — 13 интервью с представителями семей с детьми, обращавшихся за помощью в НКО.
3. Дискурс-анализ интернет-сообществ — качественный анализ сообщений и комментариев из 16-и источников (тематических форумов и сообществ в социальных сетях).

1.1. Методология этапа экспертных интервью

Цель проведения экспертных интервью заключалась в поисках ответов на следующие исследовательские вопросы:

- В чем отличие «кризисной ситуации» от понятий «тяжелая жизненная ситуация» и «социально опасное положение» применительно к семьям с детьми?
- Каковы наиболее типичные сценарии попадания семьи в кризисную ситуацию?
- Наличие каких драйверов помогает семье преодолеть кризисную ситуацию, а какие барьеры, наоборот, препятствуют этому?
- Почему при прочих равных одни семьи выходят из кризисной ситуации, а другие остаются в ней даже после получения помощи?
- Какие еще образовательные и просветительские программы были бы востребованы целевой аудиторией БФ «Шалаш»?

Подбор экспертов для интервью осуществлялся в несколько этапов. На первом этапе мы составили список возможных профессий, которые в той или иной степени подразумевают работу с кризисными семьями. Затем методом снежного кома были отобраны эксперты из числа представителей этих профессий, с опытом работы не менее 5 лет.

После составления гайда были организованы **2 пилотажных интервью**. В рамках пилотажа перед экспертами ставилась задача валидировать критерии кризисной ситуации, выделенные по итогам проведения кабинетного исследования. По итогам пилотажа были разделены понятия «кризиса в семье» и «семьи в кризисной ситуации». В частности, было выявлено, что **кризис в семье — это нормативный процесс, характерный для всех семей, обусловленный естественным развитием семьи как системы**. **Семья в кризисной ситуации — это семья, в которой нормативный**

кризис, вследствие ряда факторов, протекает в тяжелой и зачастую затяжной форме. В результате пилотажа критерии кризисной ситуации были скорректированы. В частности, к имеющимся критериям был добавлен критерий отсутствия у семьи устойчивых социальных связей (дружеского окружения). Были сформулированы гипотезы относительно того, почему некоторые семьи не могут преодолеть кризисную ситуацию даже при получении разносторонней помощи от государственных и негосударственных организаций. Эксперты также отметили, что наиболее важной, по их мнению, помощью для семей могла бы быть помощь по наращиванию социального капитала и по обучению родителей тому, как воспитывать детей с особенностями психологического развития.

По завершению пилотажа были проведены остальные 5 интервью с экспертами. Зашифрованный список экспертов, принявших участие в исследовании, представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Список участников экспертных интервью.

Код интервью с экспертом	Должность	Сфера деятельности
Э-1	Социальный журналист	СМИ
Э-2	Сотрудница СО НКО	НКО
Э-3	Руководитель фонда помощи детям-инвалидам	НКО
Э-4	Сотрудник Центра социальной помощи семье и детям	Государственные и муниципальные организации
Э-5	Психолог	Психология
Э-6	Социальный педагог	Педагогика
Э-7	Муниципальный депутат, Москва	Государственные и муниципальные организации

Оформление цитат из интервью:

Далее в тексте курсивом в скобках приведены цитаты из интервью. В конце цитаты указан код эксперта, соответствующей коду транскрипта, и сфера деятельности.

1.2. Методология этапа глубинных интервью

Цель этапа: определение возможных сценариев попадания семьи в кризисную ситуацию и поиск наилучших стратегий преодоления кризисных ситуаций.

Задачи этапа:

1. Выявить причины возникновения кризисных ситуаций.
2. Описать основные сценарии попадания семей в кризисную ситуацию.
3. Проанализировать возможные стратегии выхода из кризисной ситуации.
4. Рассмотреть восприятие кризисными семьями существующих в России форматов помощи.
5. Изучить восприятие семьями существующих форматов помощи, определить факторы-стимулы и факторы-барьеры ее получения.
6. Сформировать рекомендации по корректировке образовательных и просветительских программ в области профилактики кризисных ситуаций.

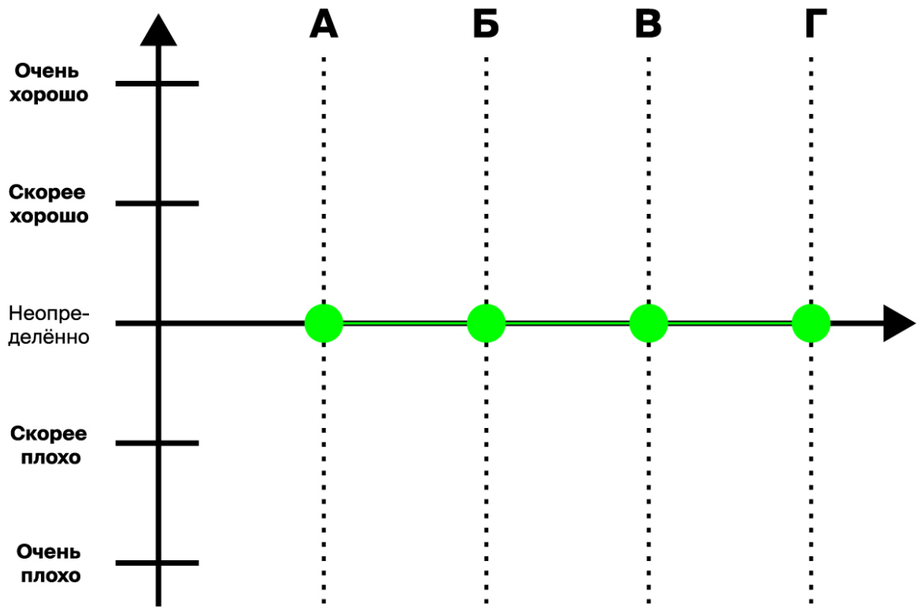
Объект: семьи в кризисных ситуациях, вызванных различными причинами, обращавшиеся за помощью в благотворительные организации, с делением на следующие сегменты:

- Семьи, получавшие помощь, но оставшиеся в кризисной ситуации.
- Семьи, отказавшиеся от получения помощи.
- Семьи, получавшие помощь и преодолевшие кризисную ситуацию.

Таблица 2. Список участников глубинных интервью.

Код интервью	Возраст респ-та	Город	Размер домохозяйства (число несовершеннолетних)	Причина кризиса
МВ	58	Москва	3 (1)	Зависимость члена семьи, нетрудоспособность
ОД	38	Москва	3 (1)	Приемный ребенок, конфликт с родственниками
ЕМ	53	Москва	4 (2)	Ребенок-инвалид
ЮН	47	Москва	4 (2)	Приемный ребенок, ребенок-инвалид
ОВ	36	Рязань	7 (5)	Зависимость члена семьи
СВ	30	Рязань	7 (3)	Домашнее насилие, судимость
КЕ	24	Рязань	3 (2)	Мать-одиночка, малоимущие
НН	35	Санкт-Петербург	5 (3)	Многодетная семья, потеря работы
ОР	47	Санкт-Петербург	2 (1)	Мать-одиночка, потеря работы, ранее — зависимость, отсутствие жилья
ВВ	48	Санкт-Петербург	3 (2)	Мать-одиночка, проблемы с органами опеки из-за гражданства
АА	36	Санкт-Петербург	6 (4)	Домашнее насилие, малоимущие
НИ	37	Санкт-Петербург	5 (3)	Многодетная семья, ранее — мать-одиночка
МЛ	40	Казань	5 (3)	Ребенок-инвалид

Рисунок 1. Карточка, используемая в качестве стимульного материала в глубинных интервью.



Интервью носили нарративный характер. Для стимулирования информанта и структурирования нарратива использовалась карточка, представленная на Рисунке 1.

Горизонтальная ось — время. Вертикальная ось — самооценка ситуации в семье (семейное самочувствие, благополучие) в определенный момент времени. Точки А, Б, В и Г — события в жизни семьи, которые предлагалось описать информантам. Вопросы гайда интервью были привязаны к обсуждению точек на оси времени.

Точка А — «создание семьи». Так как объектом исследования являлись семьи с детьми, за эту точку принимался момент времени, в который в семье появился первый ребенок.

Точка Б — «кризисные события». Здесь информанту предлагалось назвать и описать моменты времени, в которые произошло осознание снижения благополучия семьи. Участники интервью предварительно самостоятельно определяли для себя и интерпретировали

значение категории «благополучие». Количество и темпоральные характеристики точек также определялись информантами — точек могло быть несколько, в ряде случаев описывались не моменты времени, а временные интервалы, состоящие из ряда взаимосвязанных и протяженных во времени событий.

Точка В — «обращение за помощью». Описывались действия информантов, связанные с поиском помощи для преодоления кризисной ситуации.

Точка Г — «сегодняшний день». На этом этапе участникам предлагалось описать текущее состояние семьи, свою оценку жизненной ситуации и изменения, произошедшие между точками В и Г.

Оформление цитат из интервью:

Далее в тексте курсивом в скобках приведены цитаты из интервью. В конце цитаты указан код информанта, соответствующей коду транскрипта, и сегмент, к которому был отнесен информант на этапе анализа. Сегменты выделялись по итогам анализа массива интервью, их описание приведено в разделе 5.1.

1.3. Методология этапа дискурс-анализа

Изначально дизайном исследования предполагалось проведение контент-анализа интернет-источников (форумов, профильных ресурсов), тематика которых затрагивает кризисные ситуации и предполагает живое общение пользователей. В результате пилотажа было выявлено, что в настоящее время основная активность по обсуждению и взаимопомощи в трудных жизненных ситуациях сосредоточена в соцсетях. Большинство форумов, где обсуждаются такого рода проблемы, неактивны в течение последних трех лет. Было принято решение сместить исследовательский фокус и фактически **заменить контент-анализ** (подсчет единиц текста) **на дискурс-анализ** (анализ смысла и коммуникации на различных интернет-площадках). Для исследования использовались данные — сообщения и комментарии — из 16-ти источников — форумов и сообществ в социальных сетях. Основной фокус был сосредоточен на соцсетях, так как именно там сконцентрированы активные обсуждения семей в трудных жизненных ситуациях. Немногочисленные сохранившие активность форумы представляют интерес как источник данных для ретроспективного и сравнительного анализа.

Отбирались форумы и сообщества в социальных сетях, содержащие релевантную информацию — в первую очередь это были сообщества и форумы, посвященные родительству и помощи в кризисных ситуациях. При проведении пилотного исследования было обнаружено, что группы в соцсетях, где происходит обсуждение ТЖС, носят выраженно региональный характер, также кроме непосредственно групп о взаимопомощи, такие ситуации обсуждаются в сообществах типа «Подслушано [Название Города]» и «Барахолка [Название Города]». Соответственно, было принято решение при поиске информации сосредоточиться на сообществах этого типа и далее использовать метод снежного кома (с учетом того, что в таких сообществах достаточно высока доля вторичного контента).

Из форумов были выбраны наиболее массовые и сохраняющие активность в настоящее время; из сообществ также выбирались самые массовые и активные; региональные сообщества выбирались случайно и далее использовался метод снежного кома. Исключались сообщества, занимающиеся рекламой, троллингом; кроме того, были исключены из рассмотрения ресурсы, сосредоточенные на медицинской благотворительности в силу их узко специфической направленности.

При анализе рассматривались не столько количественные, сколько качественные параметры сообщений: в силу разной направленности источников прямой количественный анализ давал бы слишком большие погрешности, сколько их **содержание, интонация, особенности комментирования и моменты умолчания**.

Список источников:

1. Петербургские родители
2. Дети и родители
3. Продвинутые родители
4. РОДИТЕЛИ и ПЕДАГОГИ! Наши дети
5. ХОРОШИЕ РОДИТЕЛИ
6. Группа помощи матерям одиночкам и детям,
7. Помоги продержаться
8. Осторожно: дети!
9. Подслушано Уфа
10. Подслушано Архангельск
11. Подслушано Краснодар
12. Форум многодетных родителей
13. Пикабу
14. Все о беременности и воспитании ребенка
15. Личный блог матери ребенка-инвалида
16. Подслушано Пермь

2. Операционализация понятий

При проведении исследования мы использовали следующие понятия и их определения:

Семья — в рамках данного исследования под семьей понимается сообщество людей, объединенных формальными (родительство, в том числе приемное родительство; брак) и/или неформальными (сожительство) родственными узами. Включает как минимум одного совершеннолетнего (родитель) и несовершеннолетнего (ребенок) представителей.

Благополучие — соответствие текущей ситуации в семье критериям и представлениям о нормальном функционировании. Объективные и субъективные критерии благополучной семьи могут различаться.

Трудная жизненная ситуация — согласно Федеральному закону «О государственной социальной помощи» трудная жизненная ситуация определяется как «обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно».

Социально-опасное положение — основными критериями принадлежности к данной категории являются безнадзорность (отсутствие контроля за поведением со стороны родителей) и антиобщественное поведение детей (систематическое употреблении наркотических веществ, алкогольной продукции, занятие проституцией, бродяжничеством или попрошайничеством и др.), неисполнение родителями обязанностей по воспитанию, обучению и содержанию.

Согласно данным министерства просвещения в 2019 году, 218 707 несовершеннолетних находились в социально опасном положении.

*Форма № 1-КДН, 2019

Кризис — период в жизни семьи, когда усиление внутреннего или внешнего фактора, внешнего стресса нарушают нормальный

жизненный цикл, привычное состояние баланса между требованиями окружающей среды и реальными ресурсами семьи. Кризис в семье, как отмечают эксперты, — это нормативный процесс, характерный для всех семей, обусловленный естественным развитием семьи как системы.

Кризисная ситуация — жизненная ситуация, в которой нормативный кризис, вследствие ряда факторов, протекает в тяжелой форме, может носить затяжной характер.

Помощь — в рамках данного исследования комплекс мероприятий, проводимых различными государственными и благотворительными организациями, направленными на преодоление благополучателями кризисной ситуации и повышение их семейного благополучия.

Благополучатель — лицо или группа лиц, являющихся объектом социальной политики в области помощи семьям в ТЖС и/или клиентом НКО, оказывающих благотворительную помощь семьям с детьми.

Ресурсность — комплекс материальных и нематериальных (психологических и социальных) активов, находящихся в распоряжении семьи.

Социальный интеллект — способность к распознанию и применению социальных механизмов разрешения кризиса, в том числе вообще понимание наличия помощи извне и способов ее получения. Под нехваткой социального интеллекта имеется в виду отсутствие развитых навыков социального взаимодействия, непонимание того, как устроено общество, неспособность понимать последствия своих действий и действовать сообразно ситуации.

Приведем несколько цитат из кабинетного исследования: «Соотношение этих понятий ТЖС и СОП различается на федеральном и региональном уровне. К примеру, в ГОСТе «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» СОП является подкатегорией более широкого понятия ТЖС. В то же время в региональном законодательстве г. Москвы по межве-

домственному взаимодействию говорится, что семья признается находящейся в ТЖС только при отсутствии оснований для признания семьи находящейся в СОП. Также и в законодательстве г. Магас (Ингушетия) ТЖС описывается как менее опасная ситуация, в ходе которой нарушение прав ребенка не происходит. Однако в большинстве региональных законодательств дается определение трудной жизненной ситуации, но не семьи в ТЖС, что делает невозможным соотнесение этих двух понятий.

«Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации», предлагает расположение данных категорий по континууму социального неблагополучия: от семей группы риска, в которых адаптивные возможности семьи как системы снижены в силу различных факторов, к семьям в ТЖС, и затем — к семьям в СОП.

Однако данные понятия не включают те пограничные жизненные ситуации, которые могут привести к попаданию семьи в «трудную жизненную ситуацию» или «социально опасное положение». В данном случае наиболее уместной кажется использование формулировки «семья в кризисной ситуации», где кризисом является период в жизни семьи, когда усиление внутреннего и/или внешнего стресса нарушает нормальный жизненный цикл и привычное состояние баланса между требованиями окружающей среды и ресурсов семьи. И то, как кризис окажет влияние на статус семьи зависит от уровня стресса, устойчивости семьи, а также желания и наличия возможности прибегнуть к профессиональной помощи».

Эксперты, обсуждая специфику терминов ТЖС и СОП подчеркивали, что СОП — это более жесткий, но в то же время более понятный термин, в том числе и в силу практики правоприменения. ТЖС, в свою очередь, термин крайне размытый, под него не попадают многие категории нуждающихся в помощи людей. *(«Большая разница государственных учреждений от НКО — это количество документации, которую ты заполняешь. Какое-нибудь управление образования просит периодически, раз в полгода, заполнить, сколько у вас семей в ТЖС, а сколько в СОП. Термин непонятный, каждый раз с этим путаница есть, а в законодательстве к нему нужно отсылаться. И никто не знает ответ, никаких правильных. Поэтому бесполезно даже выяснять это все — просто нужно делать, зачастую. Насилие*

в семье — это трудная жизненная ситуация? По-моему, да, а в практике, что с законом домашнего насилия, вы знаете — много лет он не принимается. По-моему, да, это ТЖС, с которой семье необходимо помочь». Э-6, Педагогика)

3. Резюме

При разработке программы исследования мы выделили три группы семей, находящихся в кризисной ситуации: (1) получавшие помощь, но оставшиеся в кризисной ситуации; (2) отказавшиеся от помощи; (3) получавшие помощь и прошедшие кризисную ситуацию. Однако в ходе исследования, как на основании глубинных интервью с представителями семей, так и по итогам экспертных интервью пришло понимание, что данные категории — не группы или сегменты, а этапы проживания кризиса.

Этапы проживания кризиса в той или иной степени схожи у всех благополучателей, принявших участие в исследовании, однако в зависимости от различных факторов, влияющих на эффективность борьбы с кризисной ситуацией, а также от ресурсов и установок семьи, кризис может как завершиться, так и перейти в хроническое состояние.

Предложенная по итогам исследования сегментация семей, столкнувшихся с кризисной ситуацией, опирается на два значимых параметра семьи: **ресурсность** и **активность**. Причем ведущим параметром этой плоскости является первый — ресурсность — определяемый экспертами в первую очередь через уровень социальной адаптации и социального интеллекта, что во многом влияет и на второй параметр (активность). В итоге мы предлагаем **ресурсность определять как комплекс материальных и не материальных (психологических и социальных) активов**, находящихся в распоряжении семьи. Активность — как социально-психологическую установку на разрешение кризисной ситуации. (Подробнее о сегментации семей см. раздел 5.1.).

О наступлении кризиса сигнализируют изменения в привычной жизни семьи: болезнь, инвалидность, потеря работы, хроническая нехватка средств, зависимость, ухудшение взаимоотношений, резкое изменение состава семьи и т.д. Следует разделять **объективные и субъективные критерии кризиса**: они не равнозначны и могут быть выражены в разной степени. В зависимости от интенсивности выраженности признаков, их количества и продолжительности проявления можно говорить о том, что семья находится в группе риска — и тогда это поле для профилактики; или уже в кризисной ситуации — и тогда это повод для поиска первопричины и получения полноценной помощи.

Важно обратить внимание на **субъективность восприятия кризисной ситуации** как отличия жизненной ситуации от субъективного представления о благополучии. Благополучие (и маркеры выхода из кризиса) в представлении участников глубинных интервью (см. подробнее раздел 5.2.) выражается не только через объективные признаки, но во многом понимается как некоторое состояние сознания и чувство гармонии как внутри семьи, так и с окружающим миром. Это, очевидно, создает проблему при попытке формализации критериев, по которым возможно внешнее распознавание начала и окончания кризиса.

В разделе 4.1. приведена подробная таблица критериев, как сформированных на этапе кабинетного исследования, так и дополненных и описанных по итогам серии экспертных интервью. В разделе 5.2. описана упрощенная типология факторов входа в кризисную ситуация, составленная по итогам глубинных интервью с семьями и анализа их нарративов. Как нам представляется, эти две модели можно свести к следующему:

- **Объективные (внешние)** критерии, имеющие **измеряемые проявления** — материальное положение и доход (включая занятость), жилье, состав семьи и его изменение, здоровье (в том числе психическое), юридический статус (в том числе наличие судимости, гражданства). Эти критерии легко поддаются внешней фиксации и используются на практике, в том числе государственными службами, для выявления семей находящихся в группе риска или нуждающихся в помощи.

10% многодетных семей и 7% неполных семей оценили состояние своего жилого помещения как плохое или очень плохое.

Комплексное наблюдение условий жизни населения, Росстат, 2018

- **Субъективные (внутренние)** критерии, имеющие внутренний характер, для измерения которых необходима **специальная диагностика** — характер отношений внутри семьи (в том числе конфликтность и скрытое насилие), количество и качество социальных связей, уровень образования и социально-бытовых

компетенций, психологическое состояние членов семьи. Эти критерии часто не имеют внешних проявлений, в связи с чем семьи могут выпадать из поля зрения государственных служб и НКО.

Существуют **ситуативные и хронические сценарии** попадания в кризисную ситуацию. Ситуативные сценарии чаще связаны с внешними обстоятельствами, форс-мажорами. Хронические сценарии возникают по причине накопления проблем, которые приводят к катастрофическому дисбалансу между имеющимися ресурсами семьи и необходимыми действиями для преодоления кризисной ситуации.

Осознание кризиса имеет темпоральное измерение. Мы выделяем два обобщенных сценария этого этапа: **подогревание** — протяженное во времени накопление факторов кризиса; и **обрушение** — одномоментное шоковое событие. Если во втором случае осознание кризиса в значительно меньшей степени зависит от личностных особенностей членов семьи, то распознание (соответственно, и своевременное самостоятельное реагирование) в первом случае во многом зависит от адаптивных способностей.

Факторы выхода (драйверы и барьеры) по результатам экспертных интервью и глубинных интервью с представителями семей, аналогично критериям кризиса и факторам входа, разделяются на **внешние** — связанные со средой и внешними обстоятельствами, и **внутренние** — детерминированными внутренним состояние семьи и ее ресурсами (см. разделы 4.3. и 5.3).

Многодетные семьи представляют собой сегодня особую группу повышенного риска бедности и социальной исключенности. 82% многодетных семей являются малообеспеченными, хотя в структуре бедных они составляют только 5%.

«Анализ положения детей в Российской Федерации: на пути к обществу равных возможностей», ЮНИСЕФ, 2011

Семьи, проживающие кризис, не склонны обращаться за помощью сразу: как правило, это происходит после того, как пройден самый опасный этап кризиса. Здесь важно, что **ведущий фактор, влияющий действия семьи — ее социальный ресурс**. По итогам трех использованных методов, можно выделить две составляющих: (1) социальный интеллект — способность к распознанию и применению социальных механизмов разрешения кризиса, в том числе вообще понимание наличия помощи извне и способов ее получения; (2) число и качество (в первую очередь, устойчивость) социальных связей.

Важно обратить внимание, что протяженный во времени кризис в сочетании с низкой ресурсностью семьи может приводить к эмоциональному выгоранию (и, как следствие, к трансформации установки на разрешение кризиса с активной на пассивную) — семья перестает видеть перспективу выхода из кризиса. Более того, **возможна трансформация представлений о благополучии и переход к восприятию ситуации как нормативной**. Это, во-первых, усиливает внутренние барьеры (а иногда, как следствие, и внешние, например, приводит к фиксации низкого материального положения) выхода из кризиса, во-вторых, формирует иждивенческую позицию. Последнему часто, по словам экспертов, способствует неквалифицированная помощь: со стороны государства — акцент на финансовую помощь, борьбу с симптомами, а не с причинами кризиса; со стороны НКО — нехватка комплексной поддержки, узкой специализации также на борьбе с внешними проявлениями без учета необходимости адаптационных мер.

Фиксируется низкий уровень осведомленности участников исследования из числа благополучателей о деятельности различных НКО, фрагментарное представление об этой сфере в целом. Чаще информация получается от близких людей или других семей, оказавшихся в кризисе — важно обратить внимание, что **семьи с низким числом социальных связей оказываются в зоне риска, могут испытывать дефицит информации**. Эксперты также обращают внимание на дефицит информации о доступной помощи как барьере выхода из кризиса.

Уровень доверия благотворительным организациям в целом выше, чем государственным. Раздражение вызывает излишний формализм госструктур, низкая вовлеченность и мнение о недостаточном профессионализме сотрудников, кроме того, в ряде случаев участники исследования указывали, что чувствуют угрозу со стороны органов опеки.

На рынке благотворительной помощи есть дефицит услуг для низкоресурсных семей. Государственная помощь для таких семей отделена высоким порогом получения (нужно знать свои права, иметь документы, понимать, куда обратиться, заполнять формуляры и т.д.), а благотворительная помощь зачастую недоступна территориально (у НКО мало практики аутрич-работы). В связи с этим **низкоресурсные семьи долго оказываются вне поле зрения институтов помощи и дольше выходят из кризисной ситуации**.

Отдельно стоит обратить внимание на ситуации, в которых помощь, прежде всего государственная, не оказывается по формальным признакам. **Формализованность критериев оказания помощи** и бюрократические преграды упоминались как экспертами, так и представителями семей. При этом важно обратить внимания, что семьи, не имеющие гражданства, оказываются в еще более ущемленном положении.

Специфическим и не очевидным на первый взгляд барьером получения помощи, а главное применения ее результатов, может являться **языковая дистанция** между семьей и организацией, будь то НКО или государственная структура. Неискушенному в тонкостях комплексной и обоснованной помощи по преодолению кризисных ситуаций практическое значение того или иного вида помощи может быть непонятно и казаться ненужным. Особенно это касается мер, направленных на устранение глубинных причин ситуации, а не ее внешних проявлений.

Среди причин отказа от помощи можно выделить индивидуальные особенности ребенка, потерю актуальности программы, переезд, а также опасение занять место тех, кому помощь нужна больше, и нежелание проявлять инициативу для повторного обращения. Серьезной проблемой, по нашему мнению, является фиксируемое явление **стигматизации семей в кризисной ситуации** (см. разделы 4.3., 5.3 и 6). Существующие в обществе стереотипы выражаются не

только во внешнем давлении на людей, оказавшихся в такой ситуации, но и на внутреннем уровне — происходит **самостигматизация**. Это приводит к тому, что люди или не обращаются за помощью (или юридическим статусом), опасаясь социального маркирования и осуждения, или считают себя недостойными помощи. В этой связи целесообразным видится как распространение существующей практики НКО по самостоятельному выявлению кризисных семей, не обращающихся за помощью (в том числе при сотрудничестве с государственными службами), так и организация информационной кампании с соответствующими месседжами.

Стоит обратить внимание на следующие направления помощи (более подробно см. разделы 5.6. и 7):

- Формирование новых социальных контактов и расширение круга общения, в том числе: развитие локальных сообществ, которые могли бы стать ресурсной основой для семей, а также способствовали повышению социального контроля; развитие подростковых клубов в спальных районах города.

- Повышение уровня образованности и бытовых компетенций (как детей, так и взрослых).

- Работа с принятием изменений в жизни и формирование позитивных установок, преодоление потребительской позиции благополучателя.

- Создание приютов и центров временного размещения, куда могли бы обратиться за помощью не только граждане России.

- Предоставление необходимой материальной помощи (закрывающей существующие фактические дефициты). При этом эксперты говорят, что помощь не должна быть бесплатной, поскольку бесплатная помощь очень быстро обесценивается. Чтобы помощь не обесценивалась за нее не обязательно платить деньгами, можно ограничиться какой-то условной платой — услугой, временем и т.д. И это необходимо обозначать при начале организации помощи.

- Маршрутизация обращения за помощью для разных типов семей.

- Усиление взаимодействия государства и НКО в области оказания помощи, в том числе выявления кризиса на ранней стадии.

- Работа над развенчанием стереотипов о том, что обращаются за помощью только те люди, с которыми «что-то не так», усиление психологического и психиатрического просвещения, развенчания мифа о том, что при обращении в ПНД немедленно «поставят на учет».

4. Кризисные семьи глазами экспертов

4.1. Критерии кризисной ситуации

Одной из задач экспертных интервью была валидизация сформулированных на этапе кабинетного исследования критериев кризисной ситуации. В ходе интервью экспертам предлагалось: (1) оценить перечисленные на карточке критерии на предмет их соответствия понятию кризисной ситуации, (2) дать комментарии по расширению количества критериев или их смысловому уточнению, (3) оценить предложенные критерии с точки зрения их веса (значимости) для возникновения кризисной ситуации.

Ниже мы приводим скорректированный после интервью с экспертами перечень критериев кризисной ситуации с комментариями.

Таблица 3. Критерии кризисной ситуации, упорядоченные в порядке убывания весомости

Критерии кризисной ситуации		**Комментарий**
1. Депривация по социальным связям	Отсутствие друзей, социальной поддержки	Отсутствие устойчивых социальных связей (родственников, друзей, коллег), как правило, свидетельствует о дезадаптированности и эксклюзии семьи. Такие семьи находятся в группе риска, поскольку в случае появления дополнительных критериев кризисной ситуации (болезни, потери работы и т.д.) им не на кого положиться, неоткуда получить помощь.
	Удаленность от родственников, близких	
2. Депривация по доходу	Потеря работы, безработица	Депривация по доходу может быть ситуативной (сокращение на работе из-за кризиса) и хронической (когда одна проблемы накапливаются до критической точки, за которой у семьи не хватает ресурсов преодолеть кризисную ситуацию). Подробнее о ситуативных и хронических сценариях попадания в кризисную ситуацию написано в разделе 4.2.
	Ограничения при трудоустройстве (судимость, инвалидность и пр.)	

	Бедность, плохое финансовое состояние, долги, невозможность выплаты кредитов и займов.	
	Деструктивное финансовое поведение одного из членов семьи (расточительство, игромания, алкоголизм и пр.)	
3. Депривация по уровню здоровья	Физиологические проблемы	Эксперты отмечали, что нередко изначальным триггером к погружению семьи в кризисную ситуацию становятся психологические и психиатрические проблемы ее членов. Например, послеродовая депрессия матери или наличие у ребенка заболевания, которое редко диагностируется отечественными специалистами.
	Психологические проблемы	
	Психиатрические проблемы	
4. Депривация по жилью	Ветхое жилье	К числу семей, входящих в группу риска по жилью эксперты рекомендовали также отнести тех, кто арендует жилье, не имея собственного.
	Перенаселенность жилья, нехватка площади	
	Неисправность инженерной инфраструктуры или отсутствие/ограничения доступа к ЖКХ.	
	Потеря жилища	
5. Депривация по уровню комфортности семейной среды для детей	Недостаток/отсутствие внимания родителей по отношению к ребенку	Эксперты отмечали этот критерий, как значимый, но трудно проверяемый. *(«Деструктивное воздействие на психику ребенка не всегда очевидно: иногда это проявляется в том, что кто-то на него орет, кидается на близких с топором. А еще тут есть вариант, что кому-то просто не понравятся какие-то родительские практики в принципе, и он объявит это деструктивным воздействием на психику ребенка». Э-5, Психология).*
	Деструктивное воздействие на психику ребенка	

6.Депривация по социальным услугам	Отсутствие физического доступа к социальным услугам	Сюда же относится и высокая пороговость получения государственной помощи, а также семьи, проживающие не по месту прописки, в т. ч. мигранты.
	Юридические ограничения (отсутствие документов, нелегальное положение)	
7. Депривация по уровню конфликтности	Семейное насилие	Изначально к данному критерию так же относились «конфликты в семье», однако наличие конфликтов не всегда означает, что семья находится в кризисной ситуации. По итогам обсуждения с экспертами было решено оставить только два проверяемых критерия
	Девиантное поведение родителей	
8.Отдельные темы	Девиантное, асоциальное поведение ребенка (агрессия, криминальная деятельность)	Данные критерии вынесены в категорию отдельных, поскольку чаще всего они являются лишь косвенным маркером кризисной ситуации. Далеко не всегда девиантное поведение ребенка или отсутствие интереса к учебе связаны с семьей. Они могут быть связаны со школой или и с особенностями самого ребенка.
	Психологические проблемы ребенка	
	Отсутствие интереса к учебе, низкая успеваемость ребенка	

Приведенный перечень критериев кризисной ситуации необходимо дополнить комментариями. Эксперты отмечали, что **при диагностике важно учитывать социальный бэкграунд семьи**. То, что является кризисной ситуацией для одной семьи, может быть нормой для другой. В спорной ситуации для того, чтобы отделить семьи, которые нуждаются в помощи, от тех, для которых такое функционирование является вариантом нормы, эксперты советуют задавать вопрос: а не находится ли семья или ребенок в социально-опасном положении? *(«А если у них никогда не было этого хорошего периода, если это вообще они так в принципе живут? Это какой-нибудь табор, в котором они пять поколений подряд в 17 лет выходят замуж — это нормальное состояние их среды. Это мы пришли к ним с критериями и говорим: «Ребята, ну так нельзя!» — «Ну как нельзя? Живем!». Или выпускник детского дома, который прожил в нем много лет, а мы к нему приходим и говорим, что ребенку нужно жить с родителями, а в детском доме жить не нормально — ну как не нормально? Он же так жил. Это его опыт». Э-2, НКО).*

Все эксперты говорили о том, что следует различать кризис в семье от кризисной ситуации. Кризис в семье — это свидетельство ее нормального функционирования как системы, и в большинстве случаев у членов семьи хватает ресурсов для преодоления кризиса в тем или иным успехом. Кризисная ситуация — это ненормативное проживание кризиса, возникшее в силу того, что некоторые события оказались выше запаса ресурсов семьи на их преодоление.

Все критерии можно разделить на объективные, то есть обусловленные независимыми от семьи обстоятельствами, и субъективные, природа которых кроется в психологических и социальных качествах самой семьи. Ранжированность критериев носит условный характер, но критерии, находящиеся вверху списка, по мнению экспертов, оказывают большее влияние, чем критерии из низа таблицы. Субъективные критерии могут иметь решающее значение при трансформации нормативного кризиса семьи в кризисную ситуацию.

Данный перечень можно использовать как инструмент для (само) диагностики семей, однако при этом надо понимать, что критерии могут обладать разной степенью выраженности, и в зависимости от интенсивности проявления тех или иных критериев можно говорить о близости семьи к кризисной ситуации. Семьи со слабовыраженными признаками либо с одним ярко выраженным признаком, как правило, не находятся в кризисной ситуации, но могут быть отнесены к группе риска. Иными словами, это и есть пространство для профилактики.

4.2. Сценарии попадания в кризисную ситуацию

Анализ экспертных интервью позволяет типологизировать типичные сценарии попадания в кризисную ситуацию **по периодичности** на **ситуативные** и **хронические**, в зависимости от причин попадания в кризисную ситуацию.

- **Ситуативные сценарии** могут быть **кратковременными** и **затяжными**. К ситуативным сценариям приводят кризисные ситуации, возникшие по внешним (объективным) причинам или вследствие форс-мажорных обстоятельств (пожар, внезапная смерть близкого человека, неожиданная болезнь). Ситуативные сценарии попадают в область профилактики кризисных ситуаций. При неблагоприятном стечении обстоятельств, ситуативные сценарии могут переродиться в хронические.
- **Хронические сценарии** возникают, как правило, по целому комплексу внутренних (субъективных) причин. Основная причина хронических сценариев попадания в кризисную ситуацию заключается в воспроизводстве знакомых деструктивных социальных моделей поведения из-за нехватки социального интеллекта. Под нехваткой социального интеллекта имеется в виду отсутствие развитых навыков социального взаимодействия, непонимание того, как устроено общество, неспособность понимать последствия своих действий и действовать сообразно ситуации. Эксперты отмечали, что хронические сценарии могут возникать как по одной и той же причине (например, когда в семье раз за разом рождается незапланированный ребенок), так и по последовательно разным причинам, когда после решения одной проблемы немедленно возникает следующая (решили проблему с жильем — начались проблемы с зависимостью, решили проблемы с зависимостью — появился незапланированный ребенок и т.д.). Хронические сценарии характерны для низкоресурсных семей, у которых часто наблюдается иждивенческая позиция, и которые зачастую неадекватно оценивают собственные способности и ресурсы, ставят перед собой нереалистичные цели.

Кризисная ситуация может начаться по одной и той же внешней причине — например, в связи с утратой дохода, болезнью, рождением

ребенка, но сам тип сценария попадания в кризисную ситуацию определяется уже внутренними причинами — способностью семьи к распознаванию проблемы и наличием ресурсов для ее преодоления. *(«Люди, которые находятся в хронической ТЖС, они часто неблагодарные и немотивированные. С ними работать очень тяжело. Только у них начинается что-то улучшаться, они находят новую ТЖС, рожают еще детей, не запланировав. У них импульсивный и спонтанный образ жизни». Э-7, Государственные и муниципальные организации).*

4.3. Сценарии выхода из кризисной ситуации: драйверы и барьеры

Эксперты отмечали, что факторы выхода из кризисной ситуации — драйверы и барьеры — могут быть **внешними** (см. Таблицу 4), то есть связанными с обстоятельствами, и **внутренними** (см. Таблицу 5), напрямую связанными с ресурсами самой семьи.

- **Внешние факторы:**

Таблица 4. Внешние факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Своевременная профилактика. Хорошо налаженная профилактика позволяет предотвратить перерождение ситуативного сценария кризисной ситуации в хронический сценарий.	**1. Бюрократические преграды.** Получение государственной помощи сопряжено с необходимостью преодоления бюрократии. Нужно доказывать право на получение помощи документами, которые могут отсутствовать и оформление которых требует компетенций.
2. Доступность помощи. Проживание в высокоразвитом регионе, информированность о возможности получения помощи. Сюда же можно отнести грамотно выстроенную маршрутизацию благополучателей, когда семью слаженно сопровождают на каждом этапе получения помощи.	**2. Несоответствие формальным критериям благополучателя.** В некотором роде это частный случай бюрократической преграды, когда находящаяся в кризисной ситуации семья не может получить помощь от государства, так как не соответствует формальным критериям. Например, в многодетной семье старшему ребенку исполнилось 18 лет, и семья перестала считаться многодетной.
3. Социальный контроль. Типичный пример социального контроля: когда соседи сообщают в школу или в органы опеки о ненадлежащем уходе за ребенком или о том, что в семье регулярно совершается насилие.	**3. Отсутствие информации.** Семьи могут не обращаться за помощью, так как не знают о ее существовании.
4. Наличие ресурсного родственника — близкого человека, готового взять на себя заботу о детях, помочь материально или психологически.	**4. Стигматизация.** Общество стигматизирует некоторые категории населения настолько, что те не могут получить помощь, даже когда имеют на нее полное право. Эксперты называли известные им случаи отказа в медицинской помощи наркопотребителям, ВИЧ-положительным людям или людям с алкогольной зависимостью.

5. Принадлежность к сообществу. Несколько экспертов отметили важность состояния в религиозной общине или в ином сообществе, которое может дать ресурсы для преодоления кризисной ситуации.	**5. Региональное неравенство.** Эксперты отмечали, что возможность получения того или иного типа помощи связано в том числе и с уровнем развития самого региона, в котором проживает семья. Есть регионы, в которых мало благотворительных организаций и одновременно слабо финансируются государственные органы социальной помощи. В таких регионах людям гораздо сложнее получить необходимую помощь.
6. Наличие поддержки. Поддержка может быть как от друзей семьи, так и от профильных организаций. *(«Очень важно в работе семьи указывать на их сильные стороны, хвалить за самые маленькие вещи: ты в доме прибралась, выглядишь прекрасно, нашла работу, давай сделаем еще вот это и вот это». Э-4, Государственные и муниципальные организации.*	**6. Получение неквалифицированной помощи.** К этой категории причин относятся и недополучение помощи из-за профессионального выгорания работников социальной службы, и получение не того вида помощи из-за некорректного определения самой причины попадания в кризисную ситуацию. (*«...с точки зрения того, кто помогает, знаете, мы иногда совершенно не то пытаемся устранить. Тут так же, как и со здоровьем. Симптоматика [помощи] не должна быть спутана с симптоматикой самого заболевания». Э-3, НКО).*

- **Внутренние факторы:**

Таблица 5. Внутренние факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Желание преодолеть кризисную ситуацию. Семьи могут осознавать ситуацию как кризисную, но не хотеть ее преодолевать. Желание изменений — один из важных драйверов получения помощи.	**1. Отрицание проблемы.** Помощь возможна только тем семьям, которые готовы к ней и хотят ее получить.
2. Изначальное наличие внутренних психологических ресурсов. Один из важнейших драйверов, отмеченный практически всеми экспертами. Это наличие возможности реализовать желание выйти из кризиса, готовность меняться. Сюда же можно отнести и отказ от позиции жертвы, переключение на ресурс.	**2. Негативные стереотипы.** Получение помощи сопряжено с необходимостью признания себя неспособным справиться с проблемой самостоятельно. Срабатывает стереотипное представление «если я обращаюсь за помощью, значит со мной что-то не так».

3. Наличие образования. Эксперты говорили о высокой степени корреляции между наличием образования и способностью преодолевать кризисные ситуации.	**3. Пассивная позиция.** Когда семья в силу собственных низких компетенций не обращается за помощью, так как считает, что помощь должна найти их самостоятельно.
4. Материальный достаток. Возможность нанять няню, когда не справляешься с детьми, возможность оплатить лечение, если заболел, возможность сменить окружение.	**4. Выученная беспомощность.** Зачастую является следствием получения неквалифицированной помощи, непринятия ответственности за свою жизнь и культивирования статуса жертвы.
5. Развитый социальный интеллект. Социальная адаптированность, способность налаживать отношения с людьми, обзаводиться друзьями.	**5. Правовой нигилизм.** Когда семья не знает своих прав и не может оценить достаточность предложенной государственной помощи. Чаще всего это люди, которые не знают как и куда обращаться за помощью, а порой и не понимающие того, что имеют право на эту помощь.
6. Положительный пример. Понимание того, что ты не один в этой ситуации и что кризисная ситуация преодолима. *(«Когда ты находишься в кризисной ситуации, для тебя важно понимать, что ты не один на один с ней. Можешь на что-то еще опереться, на что-то еще рассчитывать. Чтобы выйти из кризиса - это очень важно». Э-7, Государственные и муниципальные организации).*	

Ключевой фактор преодоления кризисной ситуации, о котором стоит сказать отдельно, так как его выделяли все эксперты — это **ресурсность семьи**.

- **Высокоресурсные семьи** — имеют социальные связи, социальный интеллект, достаточно рано осознают, что находятся в кризисной ситуации, обладают навыками поиска информации.
- **Низкоресурсные семьи** — социально дезадаптированы, часто занимают иждивенческую позицию вследствие непонимания своих прав и того, как устроено общество и государство, из-за чего могут также и отказываться от помощи, не осознавая ее необходимости.

*(«**Бывают семьи, которые не знают о том, что можно получать помощь или бывают семьи, в которых боятся получать помощь**. Они считают, что их поставят на психиатрический учет и все будет плохо. Они не знают своих прав и какую помощь они могут просить, не могут сформулировать или хотят, чтобы дали денег и отстали. В общем, нереалистичные ожидания. **Они не знают систем, прав и не понимают, чего делать.** Чаще всего, члены семьи скорее получают медвежью услугу, когда им дают бесплатную помощь, за которую они ничего не должны, потому что многие такие люди из таких слоев населения, которые не очень лояльны к государству. У них есть какая-то идея, что нужно получить все, что можно, украсть все, что можно и тогда они молодцы и выполнили свой общественный долг. Соответственно, для того, чтобы им стало лучше **им наоборот нужно вернуть базовое доверие к миру**, но от того, что кто-то им дает просто деньги, у них это доверие не возникает и им только хуже и хуже, на самом деле. **Есть семьи, которые не могут получить ту помощь, которая им нужна**. Есть сторона, где семьям действительно нужна помощь — не могут получить ее по формальным критериям, а есть и другие семьи, которым нужна помощь, но по формальным критериям, они могут получить только эту. Не любой семье подойдет дополнительное финансирование, им нужно социальное сопровождение, чтобы они сами научились. Дать им удочку, а не рыбу, соответственно, они могут получить деньги, но не могут получить обучение», Э-5, Психология).*

4.4. Государственная помощь vs. Благотворительная помощь. Лакуны и дефициты

Экспертам предлагалось сформулировать, каких практик помощи семьям в кризисной ситуации не хватает на отечественном рынке государственных социальных и благотворительных услуг. По мнению экспертов в области помощи семьям в кризисной ситуации есть следующие лакуны:

- **Недостаточная социальная ответственность бизнеса.** Необходимо больше социальных программ от бизнеса в области поддержки слабозащищенных слоев населения. В частности, развитие социальных программ может помочь уменьшить проблему регионального неравенства.
- **Проблема профилактики кризисных ситуаций.** Причина проблемы в низком уровне осведомленности государственных органов и благотворительных организаций о потребностях благополучателей. Эксперты говорили о необходимости проведения регулярных исследований своих целевых аудиторий. Профилактика нужна также и для предотвращения перерождения ситуативных сценариев попадания в кризисную ситуацию в хронические сценарии.
- **Нехватка квалифицированных сотрудников.** По мнению экспертов, в России плохо налажена система подготовки социальных работников. Кроме того, отсутствует система профилактики профессионального выгорания работников государственных социальных организаций. В благотворительной сфере также имеет место нехватка ресурсов на профессиональное обучение сотрудников. В целом дефицит человеческих ресурсов — нянь, сиделок, компаньонов — является одной из ключевых проблем для отечественного рынка помощи**.**
- **Отсутствие прописанной маршрутизации благополучателей.** Необходимо создавать карты маршрутов получения помощи, которые бы включали в себя взаимодействие государственных и благотворительных организаций.
- **Требуется работа по обеспечению доступности, прозрачности и дестигматизации психологической помощи.** Есть семьи, которые боятся или по юридическим причинам не

могут обратиться за помощью к психиатру. Основная причина страха — боязнь попасть «на учет» в психоневрологический диспансер, хотя на самом деле сейчас в ПНД на учет ставят только в исключительных случаях (например, при шизофрении). Эксперты говорят, что в результате возникают ситуации, при которых родитель, нуждающийся в психологической или психиатрической помощи, ее не получает, тем самым приближая попадание семьи с кризисную ситуацию. Помощь, которая ему требуется, могла бы стабилизировать его состояние до того, при котором он мог бы работать и справляться с родительством, и тогда семья бы могла выйти из кризисной ситуации.

- **Потребность в расширении социальной инфраструктуры.** Нужно больше приютов, яслей, детских садов. Необходим резерв жилья в социальном найме для погорельцев, людей, живущих в аварийном жилье, семей, пострадавших от недобросовестных риелторов.

Экспертов просили оценить плюсы и минусы государственной и благотворительной помощи семьям в кризисной ситуации.

К **плюсам государственной помощи** эксперты отнесли наличие развитой сети учреждений социальной помощи, возможность принудительного вмешательства в определенных ситуациях, возможность системной помощи и работы с различными категориями населения, наличие пособий. К **минусам государственной помощи** относятся заявительный принцип получения (то есть благополучатель должен сам обращаться в органы социальной помощи за ее получением), высокий порог для оформления (бюрократизированность, необходимость прописки в регионе), низкая квалификация сотрудников, раскоординированность действий ведомств, ограниченность услуг, неудовлетворительное качество оказания услуг, мизерный размер денежных пособий. Эксперты отметили также проблему того, что некоторые формы государственной помощи находятся в серой зоне. В частности, непонятно какое именно ведомство в России должно отвечать за реабилитацию людей с зависимостью. *(«У нас нет людей, которые специализируются, например, только на алкоголизме, или вот на всю Москву есть единственный кризисный центр помощи женщине в кризисной ситуации, где мать*

может проживать вместе с детьми в случае кризисной ситуации». (Э-4, Государственные и муниципальные организации)

Плюсами благотворительной помощи эксперты назвали адаптивность и гибкость, возможность адвокации проблемы (создание инструментов для ее решения), низкий порог для получения помощи, адресность, возможность сфокусироваться на одной аудитории, возможность создания сообщества на базе НКО, существующего по принципу оказания помощи «от равного — равному». **Минусами благотворительной помощи**, по мнению экспертов, является избирательность, раскоординированность действий внутри сектора, отсутствие инструментов контроля.

Подытоживая, отметим, что эксперты подчеркивали общую проблему дискретности рынка помощи в России и нехватку взаимодействия и коммуникации как между государственными органами помощи и НКО, так и внутри сектора НКО. При работе с семьями ощущается острая потребность взаимодействия фондов разной направленности, чтобы оказываемая помощь была комплексной и, соответственно, более эффективной.

5. Восприятие кризиса и помощи глазами благополучателей

5.1. Описание кейсов и сегментация семей, принимавших участие в исследовании

По результатам интервью, все семьи, столкнувшиеся с кризисной ситуацией, так или иначе проходили через следующие **этапы развития кризиса**:

- Осознание кризиса — момент, в который семья понимает, что уровень благополучия был снижен. Осознание достигается по одному из двух сценариев:
    - Подогревание — сценарий, при котором факторы кризиса накапливаются на протяжении какого-то времени, и в некоторой критической точке проблема становится очевидной (например, постепенное изменение взаимоотношений между членами семьи, рост числа конфликтов подводят к акту домашнего насилия). («Ну, ухудшаться, конечно, не знаю, мне казалось... У нас просто такие отношения сложные... какой год примерно был? Был такой момент, а потом он долго длился и, может быть, даже до сих пор продолжается... Мне кажется, с начала с самого чувствовала, что всегда как будто есть что-то не так, как хотелось». АА, Стагнирующие)
    - Обрушение — сценарий, при котором кризис наступает одномоментно в связи с определенным шоковым событием (например, рождение больного ребенка, потеря работы родителем). («[Сын] родился очень сильно раньше срока, меньше килограмма весил, первый год в своей жизни он провел в больнице и там находился в таком состоянии между жизнью и смертью, было очень много операций, и, ну, соответственно, все были в таком подвешенном состоянии. Естественно, о том, что было в предыдущей жизни, да, даже вообще о какой-то жизни не было речи». МЛ, Самостоятельные)
- Борьба с кризисом — этап, на котором семья ищет пути преодоления кризисной ситуации. Обычно можно выделить две стадии:
    - Экстренные меры — самостоятельные действия, которые предпринимает семья сразу после осознания проблемы

для предотвращения ее резкого эскалирования (обращение в медицинские организации, обращение за помощью к друзьям и родственникам, получение разовой материальной помощи и т.д.). *(«У нас тогда был очень тяжелый период, и, честно говоря, мне даже не хватало времени подумать, я вообще никуда не обращалась, я очень сильно была в этих проблемах, и я не успевала никуда обратиться за помощью. Мы за помощью в благотворительный фонд обратились значительно позже. Тот период мы, получается, както пережили сами, хотя он был тяжелее, чем тот, когда мы обратились за помощью». ЮН, Самостоятельные)*

- Поддерживающие меры — продолжительная деятельность по разрешению кризисной ситуации. На данной стадии происходит обращение в благотворительные организации для получения постоянной помощи (постоянная материальная поддержка, психологические группы, развивающие занятия для детей и т.д.). *(«Сейчас тоже от этого фонда у меня с девочкой занимаются по английскому языку. Там, где мы раньше жили, был немецкий язык, а сейчас переехали, тут английский — естественно, она его не тянет. Мне этот благотворительный фонд дал репетитора, сейчас она с ним занимается». ОВ, Героические)*

- Разрешение кризиса — позитивный или негативный исход действий, предпринятых ранее:
  - Стагнация — переход кризисной ситуации в хроническое состояние, прекращение активных попыток преодоления проблем. *(«Ребенок как-то пришел и сказал: «мама, такие все веселые, а у нас так всегда грустно дома». У меня депрессия, и вдобавок эта болезнь просто нас в клочья разнесла, все наши планы. Естественно, у нас крики, потому что невозможно. Правда, я сейчас на антидепрессантах — полегче. Не всегда бывает легко. Вот поэтому у нас тяжело, мы не веселимся, у нас напряженная обстановка, потому что у нас есть старший, за которым нужно постоянно следить». ЕМ, Подавленные)*
  - Преодоление — улучшение и стабилизация качества жизни семьи, в отдельных случаях возможно окончательное разрешение проблемной ситуации и достижения докризисного благополучия. *(«Пока ребенок был маленький, там была такая гонка, чтобы сделать его нормальным — сейчас я приняла и успокоилась... Вот, он такой, тоже нормальный в своем состоянии: самостоятельно не ходит, не может говорить так же, как остальные, но, в принципе, я его понимаю, все окружающие его понимают, динамика идет, мы учимся, развиваемся... Ушла лихорадочность — появилось спокойствие и уверенность в завтрашнем дне: новых диагнозов не появляется, те, что есть — с ними как бы свыклись, уже есть понимание, как дальше действовать, и поэтому вот появилась стабильность». МЛ, Самостоятельные)*

На основе того, как семьи проживают те или иные этапы кризиса, как реагируют на проблемные ситуации и насколько заинтересованы в разрешении кризиса предложена **сегментация участников исследования по параметрам «Ресурсность» и «Активность».**

Под **«Ресурсностью»** понимаем комплекс материальных и нематериальных активов семьи, которые могут быть использованы для преодоления кризисной ситуации:

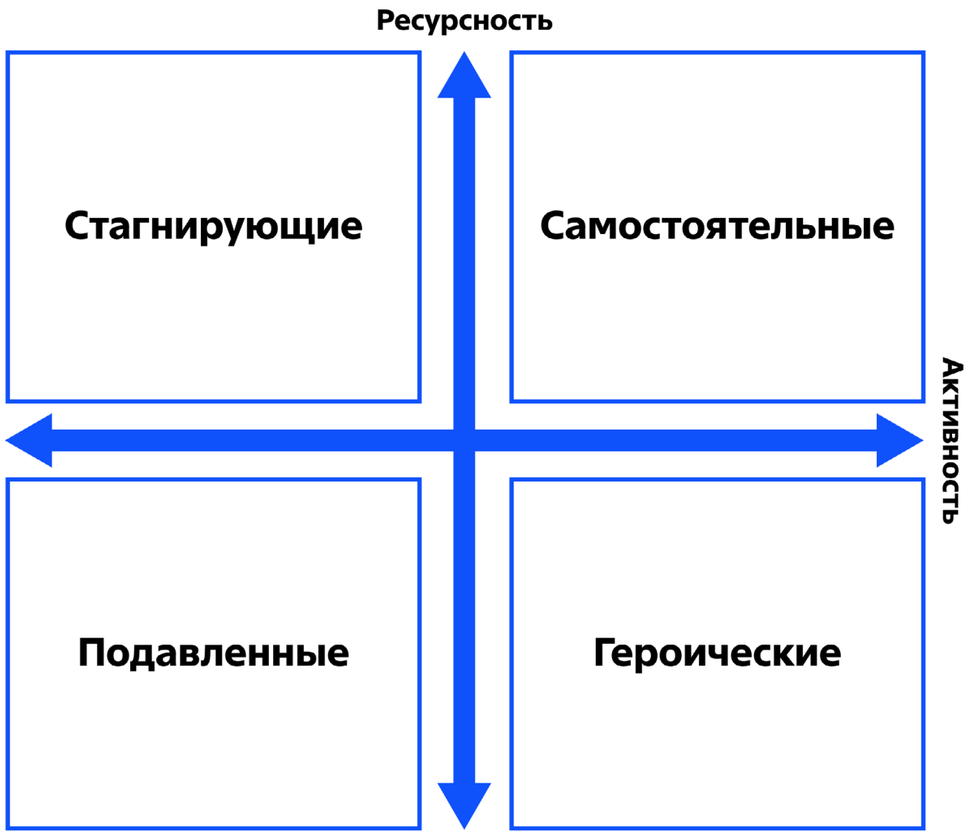
- Материальные активы:
  - Жилье;
  - Стабильный доход.
- Эмоциональный ресурс — индивидуальные психологические особенности личности, определяющие эмоциональную реакцию на проявление кризиса, способность контролировать эмоциональное состояние.
- Социальный аспект:
  - Уровень образованности родителей;
  - Наличие близких контактов с друзьями, родственниками.

«Активность» трактуем как установку родителей на разрешение кризисной ситуации, подкрепляемую действиями, направленными на достижение благополучия:

- Самостоятельный поиск решения кризисной ситуации, активные действия и участие.
- Желание изменить ситуацию в семье к лучшему.

Исходя из данных параметров, мы выделили соответствующие сегменты семей в кризисной ситуации.

Рисунок 2. Схема выделения сегментов.



«Самостоятельные семьи» обладают достаточными ресурсами для преодоления кризисной ситуации и стремятся к ее скорейшему урегулированию. Однако не всегда такие семьи обладают необходимыми компетенциями для грамотного распоряжения собственными ресурсами, поэтому им необходима экспертиза специалистов, в том числе педагогическая и психологическая.

«Героические семьи» испытывают недостаток ресурсов, необходимых для восстановления докризисного уровня жизни семьи, но при этом имеют оптимистичную установку на улучшение ситуации и стремятся к изменениям. У них существует запрос на комплексную помощь (как материальную, так и психолого-педагогическую).

«Стагнирующие семьи» имеют достаточное количество ресурсов для преодоления кризисной ситуации, однако не стремятся менять свое положение, поддерживая равномерно средний или низкий уровень жизни. Обычно получают помощь одновременно из нескольких фондов, в первую очередь материальную.

«Подавленные семьи» находятся в наиболее уязвимом положении, так как не обладают достаточными ресурсами для борьбы с кризисом и при этом имеют пессимистические установки, не веря в возможность улучшить ситуацию. Как правило занимают пассивную позицию при взаимодействии с НКО и социальными службами, не склонны обращаться за помощью повторно.

Необходимо учитывать, что описанные выше сегменты являются идеальными типами, основанными на социально-поведенческих характеристиках участников и их опыте проживания различных этапов кризиса. В реальности каждая отдельная семья может сочетать в себе черты нескольких сегментов, однако в ходе анализа преобладание признаков одного из них являлось основанием для соотнесения респондента с данным сегментом благополучателей.

5.2. Субъективные маркеры благополучия и кризисной ситуации. Факторы входа

В фокусе данного этапа исследования находилось самовосприятие кризиса информантами. Маркеры появления кризисной ситуации определяются участниками исследования в контексте отличия жизненной ситуации в определенный момент времени от субъективного представления о благополучии. Здесь важно обратить внимание, что в ряде случаев начало кризиса и кризис вообще описывались не только как некоторое нарушение равновесия между требованиями среды и ресурсами семьи, то есть точка перехода в другое состояние[1], но и как некое состояние семьи, протяженное во времени, которое сопровождается рядом изменений жизненной ситуации.

Восприятие окончания кризиса связано, опять же, с субъективным представлением о благополучии. В качестве маркеров выхода из кризисной ситуации называется не только материальные и объективные признаки восстановления баланса системы «внешние требования — внутренние ресурсы», но также внутренние, скорее связанные с психоэмоциональным состоянием членов семьи, ощущением окончания трудного периода (см. предыдущий раздел).

Под благополучием респонденты понимают (в порядке убывания частоты упоминаний):

- Стабильность, перспективы для детей, уверенность в завтрашнем дне. *(«[Благополучие —] это чтобы у нашей семьи, у меня и моего ребенка, было жилье, была работа, а все остальное приложится». (ОЛ, Стагнирующие)*
- Материальное благосостояние: наличие жилья, стабильного дохода, возможность обеспечить детям достойное будущее. *(«Благополучие имеет материальную составляющую, скорее всего. Благополучный — это значит, что все хорошо со стороны материальной, я так думаю. Но, с другой стороны, благополучие — счастье в доме и так есть, можно без материального, но в этом плане, мне кажется, все-таки материальная больше составляющая, что получать блага». НН, Стагнирующие)*
- Теплые, дружеские взаимоотношения между членами семьи, атмосфера любви, семейное счастье. *(«Можешь жить бедно, но чисто чтоб было дома, или питаться скромно — это даже может быть правильнее в каких-то моментах, чем какие-то излишки. Мне кажется, что как-то благополучие необязательно это связано с деньгами прям большими... Если говорить о семье и не брать материальное, питание, внешнюю какие-то окружающую среду, благополучная семья — наверное, это больше отношения хорошие в семье». АА, Стагнирующие)*
- Здоровье и безопасность всех членов семьи. *(«Благополучная семья? Ну, это когда в семье относительно здоровые все, и такое здоровое направление на жизнь, развитие, безопасное окружение». МВ, Героические)*
- Чистота, уют, приятная обстановка дома. *(«[Благополучие — это] чтобы люди жили нормально, чтобы было дома благополучно, обои, чтобы было чисто, в согласии с двух сторон, понимании. Это как бы жить нормально». КЕ, Героические)*

1 Jacobson, G.F. (1980), Crisis Theory. New Directions for Mental Health Services, 1980, 6, 1-10 https://doi.org/10.1002/yd.23319800603

Маркеры кризисной ситуации, упоминаемые респондентами, можно разделить на две группы:

- **Шоковые** — маркеры кризиса, наступившего неожиданно, сиюминутно:
  - Болезнь: появление (рождение или усыновление) больного ребенка, наступление критического заболевания у члена семьи;
  - Изменение финансового благосостояния: потеря работы, ипотека.
- **Накапливаемые** — маркеры кризиса, развивавшегося на протяжении некоторого времени. Сопровождаются определенной кульминационной точкой, в которой кризис становится очевидным:
  - Изменение взаимоотношений между членами семьи: рост числа конфликтных ситуаций, домашнее насилие, отказ отца выполнять обязанности родителя. Примеры кульминационной точки: акт физического насилия, уход из семьи.

- Зависимости: алкоголизм, наркомания, азартные игры. Примеры кульминационной точки: продажа имущества зависимым членом семьи, акт насилия в состоянии опьянения, неспособность выполнять обязанности перед семьей, изменение поведения.
- Хроническая нехватка средств на нужды семьи. Пример кульминационной точки: перестает хватать на поддержание привычного уровня жизни.

Факторы входа семьи в кризисную ситуацию, выделенные на основе глубинных интервью:

- Материальные факторы:
  - Потеря работы;
  - Потеря трудоспособности;
  - Потеря жилья;
  - Ипотека.
- Факторы, связанные с изменением состава семьи:
  - Многодетность;
  - Отсутствие одного из родителей;
  - Появление приемного ребенка.
- Факторы, связанные со здоровьем членов семьи:
  - Инвалидность, наступление критического заболевания;
  - Зависимости.
- Социальные факторы:
  - Низкий уровень образования;
  - Недостаток социально-бытовых компетенций;
  - Внутрисемейные конфликты.

Маркеры, по которым информанты определяют момент выхода семьи из кризиса:

- Ощущение уверенности в завтрашнем дне.
- Стабилизация материального положения. *(«Порой заморачиваться не надо о том, где покормить ребенка, сходить в магазин, пока я одна». КЕ, Героические)*
- Ремиссия заболеваний, стабилизация состояния здоровья. *(«[Сын на реабилитации] находится сейчас, пробудет там полгода. Пока на полгода, а там дальше они посмотрят, как он будет*

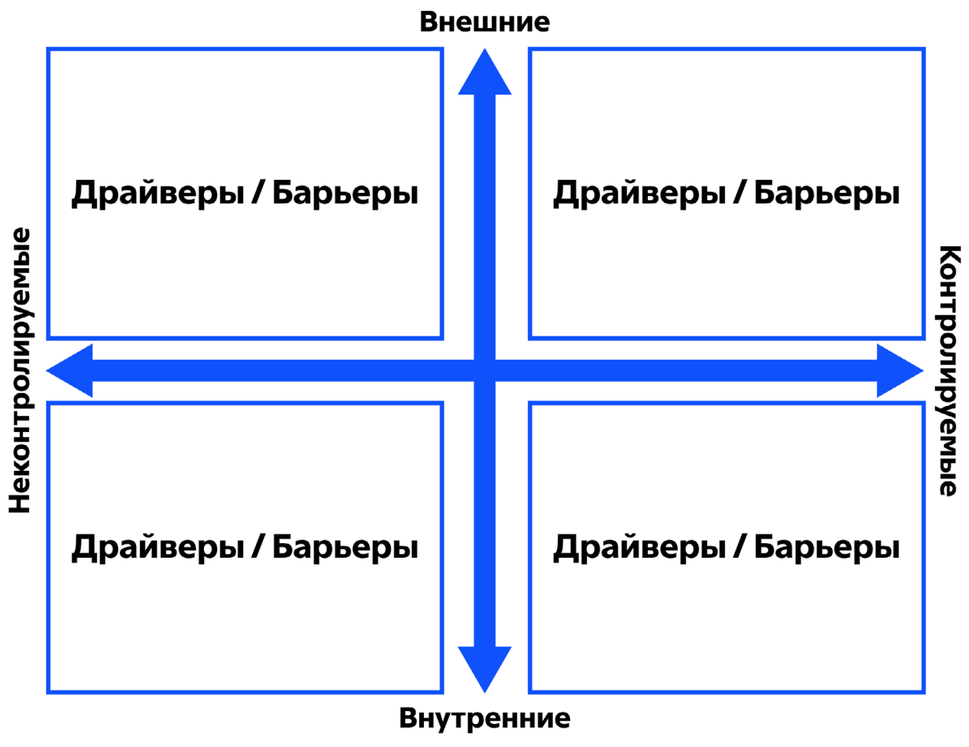
себя вести. [Ситуация] намного стала лучше. Я с ним разговаривала, он мне звонил, у него уже голос более спокойный. Он, конечно, переживает, плачет, что со мной расстался. Но я ему сказала: «[Сын], держись, это надо». Намного лучше, конечно, стало, что тут говорить. Там работают с ними психологи, у них не разрешают в течение двух месяцев разговаривать с родными, потому что это адаптация идет. Но мой ребенок проявил себя с хорошей стороны, «мы считаем, что ему можно дать вам позвонить». Конечно, это счастье было для меня, после такой долгой муки услышать своего ребенка нормальным, адекватным». ОВ, Героические)
- Решение жилищного вопроса. *(«Я буквально осенью по материнскому капиталу приобрела жилье, правда, Ленобласть. Мне [благотворительная организация]» помогает с материалами, чтобы туда отвезти, отремонтировать... Так что сейчас и у [сына], и у меня появилась основная регистрация... Что-то сдвинулось с мертвой точки... Есть надежда на будущее, что все придет в норму, будет очень хорошо. Сейчас у него будет уже то место, которое именно его. Самое главное, это ребенок». ОЛ, Стагнирующие)*
- Налаживание и стабилизация взаимоотношений между членами семьи. *(«На сегодняшний день... у нас в семье такие изменения глобальные, перестройка прям глобальная, и, мне кажется, это нас больше даже сплачивает, что нам надо держаться вместе, что у нас будущее. Период один прошел, и впереди что-то такое неизвестное, но будут... какие-то изменения. Это очень как-то радует, потому что вот так живешь все время в одной квартире, никуда не ездишь, все надоедает...» АА, Стагнирующие)*

5.3. Факторы выхода из кризисной ситуации, барьеры и драйверы. Роль государственной и благотворительной помощи

В ходе интервью информанты говорили о действиях, предпринятых для нормализации ситуации и гипотетических мерах, которые могли бы способствовать выходу из кризисной ситуации. Кроме того, ими описывались трудности и препятствия, сдерживающие или откладывающие благополучие семьи. В контексте факторов выхода рассматривалась также роль государственной и благотворительной помощи семьям информантов.

Факторы, отражающиеся на эффективности борьбы с кризисной ситуацией, можно разделить на связанные со средой и с внутренним состоянием семьи, а также на поддающиеся и неподдающиеся влиянию со стороны. По характеру влияния будем делить факторы на драйверы (факторы выхода из кризисной ситуации) и барьеры (факторы невыхода из кризисной ситуации).

Рисунок 3. Схема выделения групп факторов выхода из кризисной ситуации.



- **Внешние неконтролируемые факторы:**

Таблица 6. Внешние неконтролируемые факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Государственная материальная помощь, субсидии и прочие выплаты 2. Присвоение особого статуса семьи (многодетная, неполная и т.д.) и следующие оттуда привилегии	1. Пандемия Covid-19 и меры, предпринимаемые в рамках борьбы с распространением новой коронавирусной инфекции 2. Экономический кризис 3. Стигматизация 4. Лишение родительских прав

Среди данной группы факторов все драйверы, также барьеры, связанные с пандемией и лишением родительских прав, связаны с действиями государственных структур. *(«Мы переехали из-за старшего ребенка, она у нас поступила в Центральную музыкальную школу, тогда мы не знали, что будут такие обстоятельства, потому что сейчас, в нынешних обстоятельствах, это не является привлекательностью, потому что сейчас в Москве дети учатся дистанционно, тогда как в Петербурге дети учатся очно, и мы, получается, зря приехали, потому что сейчас у нее образование значительно ухудшилось». ЮН, Самостоятельные)*

- **Внешние контролируемые факторы:**

Таблица 7. Внешние контролируемые факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Наличие близких социальных контактов, круга общения (друзья, родственники)	1. Потеря работы, сокращение. На борьбу с данным фактором может быть направлена государственная помощь в виде постановки на биржу труда. *(«В мой День рождения меня уволили, написали двухсторонний, но с моей стороны это как бы полное несогласие, перед фактом уже поставили и все. <...> неопределенно, что будет дальше, у меня нет работы, я встала на биржу, и дальше я не понимаю... Я не знаю, куда меня возьмут, все на удаленке, как вообще собеседования, что? Вакансий нормальных нет... На бирже тоже долго не простоять, 12 тысяч меня надолго не спасут, это не деньги». НН, Стагнирующие)*
2. Обращение за благотворительной помощью: материальной, психологической, образовательной и т.д.	2. Потеря жилья

- **Внутренние неконтролируемые факторы**:

Таблица 8. Внутренние неконтролируемые факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Наличие ресурсных родственников, готовых помочь. *(«Я поняла, что у меня потрясающая семья… Нас поддержали все. Были готовы, если нужно, никуда вообще не уходить, чтобы мне дать передых. Каждый день приходили в больницу моя мама и мама мужа, и папы, и все мои двоюродные сестры, и тети были готовы: нужно сдавать кровь — давайте сдавать кровь; нужно что-то купить, какое-то лекарство искать — будем искать лекарство. Была такая колоссальная поддержка, поддержка именно моральная». МЛ, Самостоятельные*)	1. Болезнь или смерть члена семьи 2. Наличие судимости 3. Потеря трудоспособности 4. Отсутствие одного из родителей 5. Отсутствие поддержки со стороны родственников и друзей

На барьеры, связанные с потерей или отсутствием родителя, а также потерей трудоспособности направлена государственная помощь в формате присвоения особого статуса, а также материальных выплат (См. Внешние неконтролируемые факторы). *(«Я работала раньше бухгалтером в недвижимости, потом я заболела, попала в кому, в больницу, и была временная потеря трудоспособности, но она перетекла уже и не совсем во временную. А потом я вышла на пенсию, и, в общем, вот таким вот образом мы как-то с внуком проживаем». МВ, Героические)*

- **Внутренние контролируемые факторы**:

Таблица 9. Внутренние контролируемые факторы выхода из кризисной ситуации.

Драйверы	Барьеры
1. Высокий уровень образованности 2. Высокий уровень бытовых компетенций 3. Наличие стабильного дохода 4. Способность принять изменения, научиться жить в новых обстоятельствах 5. Позитивная атмосфера в семье, доброжелательные взаимоотношения между родственниками	1. Временное отсутствие работы 2. Выученная беспомощность, потребительская позиция 3. Временное отсутствие жилья, переезд

На данную группу факторов (как усиление драйверов, так и преодоление барьеров) может быть направлена благотворительная

помощь в различных ее форматах (просветительская, психологическая, материальная). *(«Хорошо, когда делают не только финансовые поддержки, а когда работают с детьми, помогают детям психологи, репетиторы от этих благотворительных фондов. Сейчас тоже от этого фонда у меня с девочкой занимаются по английскому языку». ОВ, Героические)*

5.4. Отношение к государственной и благотворительной помощи. Факторы получения и отказа

Государственная помощь представляется скорее как бюрократический сервис, а также система контроля, в связи с чем не обладает высоким уровнем доверия у благополучателей:

- Взаимодействие с государством для большинства семей сводится к получению положенных по закону привилегий и выплат (льготный проезд, материнский капитал и т.д.). *(«Государственные организации — они такие стандартные, что там: Соцзащита, Фонд Социального Страхования. В принципе, я не могу сказать что-то плохое, у меня нет каких-то претензий: что положено по списку, все это было выдано». МЛ, Самостоятельные)*
- При этом большинством респондентов отмечается бюрократия и формализм государственных социальных служб: оценивается не реальное положение дел в семье, а документальный статус. *(«Приходится жить, снимать квартиру, обеспечивать детям достойное жилье, потому что это обязательно нужно, опека нас в покое не оставляет. Такие требования: у каждого ребенка должна быть своя комната, свое место, своя кровать, свой стол, где он может делать уроки и учиться, — я должна все это обеспечивать. Если другие семьи ютятся в однокомнатной квартире, то мы не можем, потому что я должна выполнять требования опеки». ВВ, Подавленные)*
- Также у некоторых семей (например, у родителей приемных детей, у имевших опыт зависимостей и т.д.) существует страх перед государственными сервисами, особенно органами опеки, вызванный угрозой лишения родительских прав. Такие семьи склонны обращаться за помощью в государственные структуры только в крайне тяжелых ситуациях. *(«Так оно и осталось, недоверие к ним. Просто у меня ребенок стоит там [в комиссии по делам несовершеннолетних] на учете, что он такой озорник, себя так плохо вел. Когда они меня вызвали здесь, на Московском районе, говорят: «Давайте, может, мы вас поставим», — на самом деле, я уже не знала, от кого ждать поддержки, куда мне обращаться и в какие колокола бить, чтобы мне с моим ребенком помогли. Я уже на тот момент об испуге не подумала, лишь бы спасти ребенка». ОВ, Героические)*

В то же время **услуги и сервисы, предоставляемые третьим сектором**, воспринимаются благополучателями как реальная помощь. С НКО как правило сотрудничают на долгосрочной основе, а также сотрудникам благотворительных организаций доверяют больше, чем представителям государственного сектора, так как видят у них большие профессионализм и желание помочь. *(«Государственный центр семьи и помощи детям — ну, у нас так назывался в Петербурге — там не было специалистов, которые умеют работать с приемными детьми, вообще. Рекомендации, которые она [психолог] давала, были общего характера, они не очень относятся к приемным детям. Потом, когда я уже через год попала в негосударственный фонд, там была психолог, именно умеющая работать с приемными детьми, она сама приемная мать, у нас такая она известная психолог в Санкт-Петербурге... и она уже оказывала другого рода помощь, ее советы уже были в точку». ЮН, Самостоятельные)*

Тем не менее отмечается низкая осведомленность о деятельности НКО. Основные **источники информации о благотворительных фондах**:

- Сарафанное радио: благополучатели узнают о фондах от своих знакомых, как благополучных, так и получающих помощь. В частности, многие узнают о новых НКО от других подопечных организаций, помощь которых они уже получают. *(«Я раньше была хулиганка такая, ничего мне не надо было, есть работа — хорошо, нет работы — плохо, а тут я уже задумалась об ответственности, как-то серьезнее к жизни начала относиться, я начала бегать-узнавать по всем фондам. Ну как бегать, у меня подружка есть, она говорила про [благотворительную организацию], — иди туда, иди сюда, узнавай там, какие льготы на то, что ты мать одиночка, могут быть». НИ, Героические)*
- Контекстная реклама в интернете.
- Реклама по ТВ.
- Целенаправленный поиск в социальных сетях (особенно характерно для сегмента Стагнирующие, так как представители этого сегмента склонны поддерживать определенный уровень кризисности, чтобы получать поддержку от разных организаций (не вступать в брак с гражданским мужем и сохранять статус матери-

одиночки, искать способы подтверждения неблагополучия вместо поиска работы и т.д.); в том числе есть примеры отслеживания через соцсети, когда будет выдаваться в фонде определенная материальная помощь).

В связи с тем, что потенциальные благополучатели мало осведомлены об НКО и их деятельности, они не сталкиваются с ситуацией выбора одного из нескольких фондов, а в случае с материальной помощью ее источник в целом не важен. Более того, многие семьи получают помощь одновременно из нескольких организаций. Касательно педагогических программ есть некоторые **признаки**, по которым респонденты понимают, **насколько помощь того или иного фонда им подходит**:

- Актуальность и совпадение с запросами ребенка:
    - Соответствие возрасту ребенка: есть ли программы для дошкольников, для младшего, среднего и старшего школьного возраста.
    - Соответствие интересам: наличие творческих кружков, ремесленных мастерских, компьютерных курсов и т.д.
    - Являются ли занятия индивидуальными или групповыми: важно для детей с особенностями развития и проблемами с социализацией.
- Географический фактор: образовательные программы предполагают регулярное посещение фонда, в связи с чем родители предпочитают организации, в которые семье было бы удобно добираться. Важно, что часто высокое значение придается возможности очной коммуникации, посещение фонда с целью личного общения и создания новых социальных связей, поэтому дистанционные способы коммуникации рассматриваются как второстепенные. *(«И мы дома не сидим, мы как компания, друзья, это всегда приятнее, чем дома сидеть и в проблемах ковыряться, это, грубо говоря, отрыв от бытовухи». Н.И.)*
- При этом параллельные детским занятиям программы для родителей не являются решающим фактором, но воспринимаются как приятный бонус и возможность занять время ожидания ребенка. *(«Какие-то даже, по-моему, встречи они предлагали, во время встреч детей там у них были беседы психологов с родите-*

лями, но из-за того, что у нас встречи прекратились, естественно, что мы туда не попали. То есть, у них там это тоже есть, я помню. Мы бы с удовольствием ходили». ЕМ, Подавленные)

Многие респонденты имеют опыт **отказа от помощи** тех или иных благотворительных организаций. Причины отказа могут заключаться в следующем:

- Индивидуальные особенности ребенка:
    - Некоторые дети не готовы к групповым занятиям, но понимание этого приходит уже по прошествии определенного времени. *(«Мы ходили на занятия, очень нравилось, единственное — там детки, к сожалению, не очень спокойные, а нам такого дома хватает, мы просто были вынуждены прекратить, потому что нам... там детки разные просто в группе бывают, такие тоже нервные, начинаются истерики — немножко, ну, не то что ли. Нам нужен покой все-таки. Хватает дома всего этого». ЕМ, Подавленные)*
    - Программы помощи, изначально казавшиеся привлекательными, в итоге оказываются недостаточно интересными для ребенка.
- Отказ от повторного обращения за помощью:
    - Некоторые семьи ждут, когда НКО сами предложат им помощь повторно. Если этого не происходит, семья может не проявлять инициативу (особенно характерно для сегмента Подавленные). *(«Последний раз летом помогали продуктами питания. Сложновато, конечно. Было бы лучше, если бы и дальше продолжали, но настаивать не могу, просить их тоже у меня не хватает наглости, потому что я понимаю, что много таких семей». ВВ.)*
    - Отдельные благополучатели считают, что, если обратятся за помощью повторно, они могут занять место других семей и помешать получить помощь тем, кому она нужнее в данный момент (характерно для Стагнирующих и Подавленных). *(«Мы вот уже, наверное, год не ходим никуда. Они не могут постоянно одних и тех же набирать, ну, как сказать, там же тоже новые должны приходить, поэтому тоже не засидишься, как говорится». НН.)*

- Переезд в другой город: если по новому месту жительства нет филиала НКО, посещаемой ранее, семья вынуждена отказаться от помощи и искать другие фонды.
    - Потеря актуальности помощи:
    - Достижение благополучия на субъективном уровне;
    - Потеря интереса к программе;
    - Смещение фокуса (например, вместо материальной помощи необходима психологическая, но фонд ее не оказывает).
- Изменения в условиях пандемии Covid-19: наложенные в рамках борьбы с распространением коронавирусной инфекции, запреты и ограничения на осуществление различных видов деятельности вынудили НКО перенести часть программ в онлайн-формат, однако он подходит не всем семьям:
    - Для некоторых детей обязателен личный контакт для качественного усвоения информации. *(«У меня ребенок с СДВГ, это ребенок, который требует непосредственного контакта. К нему надо непосредственно подойти, руку на плечо положить, встряхнуть и так далее. Он дистанционно может, конечно, с логопедом как-то, потому что она все-таки его засаживает определенные вещи делать, а нейропсихолог — это другое, это двигательное: начнет двигаться, не то сделает, заржет, начнет баловаться, висеть на потолке и так далее — это невозможно сделать в режиме онлайн». ЮН, Самостоятельные)*
    - Некоторые малоимущие семьи не имеют возможности воспользоваться онлайн-сервисами.

Также важно отметить отдельные случаи, когда семья действительно **нуждается в помощи** государственных и благотворительных организаций, **однако не обращается за ней**. Причины этого явления связаны со **стигматизацией кризисных семей**:

- **Внешняя стигматизация:** сложно признаться себе в собственной неблагополучности, в том, что справляться с кризисом самостоятельно не представляется возможным, при этом обращение за помощью воспринимается чем-то постыдным. *(«У меня в Москве живет подруга, она где-то в интернете увидела про [благотворительную организацию], позвонила мне и рассказала про него.*

Прислала мне телефон, говорит: «Пожалуйста, позвони им. Это благотворительный фонд, они тебе помогут». Она, будучи в Москве, связалась самостоятельно с ними, обо мне малость рассказала. Я не хотела, как-то стеснялась звонить, а потом мне позвонила [сотрудник благотворительной организации]а, сказала, что с ней связывалась моя подруга. Мы приехали туда, познакомились». ВВ, Подавленные)
- **Самостигматизация:** некоторые потенциальные благополучатели считают себя недостойными помощи, в некотором смысле наказывают себя за какие-либо ошибки отказом от обращения в государственные и благотворительные организации. *(«Я себя два года практически наказывала за все, меня девчонка силой отвела на то, чтобы я на ребенка оформила пособие по потере кормильца, чтобы я на своего ребенка оформила эти деньги. Я тоже думала, что не положено оно как бы мне, я не должна эти деньги получать, это вообще нонсенс какой-то. Но это я, а это ребенок. Разница большая». СВ, Самостоятельные)*

5.5. Опыт получения различных форматов благотворительной помощи: достоинства и недостатки

Все респонденты имели опыт получения различных форматов благотворительной помощи.

Образовательная помощь — просветительские и педагогические программы для детей и родителей в различных форматах (репетиторы, групповые занятия, индивидуальные уроки). *(«Я стараюсь делать так, чтобы [дочь] была всесторонне развитым человеком. В силу того, что я не педагог, я не все могу дать ей, а тут люди со знаниями, с опытом, они могут такие ключики подобрать, что я бы не знала, что можно с этой стороны подойти. В качестве таких необходимых навыков, которые можно приобрести, не сидя за партой в школе, а в форме игры, что-то интересное, все равно она что-то узнает и развивается. Сменяется деятельность — не что-то одно они в течение года жуют, а у них в каждом семестре новая тема. Ребенок всесторонне развивается». ОД, Самостоятельные)*

Таблица 10. Плюсы и минусы образовательной помощи по результатам глубинных интервью с представителями семей

Плюсы	Минусы
Повышает эффективность социализации детей (особенно актуально при наличии трудного поведения)	Не всем детям подходят групповые занятия Переход на онлайн-формат обучения в связи с пандемией Covid-19 снижает эффективность образовательных программ
Упорядочивает время ребенка	
Развивает дополнительные навыки и компетенции (особенно актуально для детей с особенностями развития)	
Повышает успеваемость в школе	

Материальная помощь — единовременные или постоянные денежные выплаты, продуктовые карты и наборы, транспортные карты, одежда, оплата ремонта, оплата лечения. *(«Когда я была со сломанной ногой, мне привозили мне продукты в пакетах, я вообще была в шоке <...> Приезжали ко мне домой, увидели, что у меня нет кровати, что я сплю на полу, на матрасе. Мне таким образом привезли новую кровать. Не прям с магазина новую, но год ей. <...> Точно так же где-то одежду мы очень много приезжали, брали для*

детей. Меня это очень сильно выручало. Да, она не новая, но эта одежда, обувь помогла. Куртки мы брали, штанишки. Это была помощь хорошая. Я просто понимаю, что нужно было бы потратить достаточно хорошую сумму денег, чтобы приобрести ту же куртку, ботинки, еще что-то. А тут, пожалуйста, приехали: «Выбирайте». Гуманитарная помощь — это приятно. Ребенок вырос фактически на этой помощи». ВВ, Подавленные)

Таблица 11. Плюсы и минусы материальной помощи по результатам глубинных интервью с представителями семей

Плюсы	Минусы
Позволяет выжить семьям в экстремальной финансовой ситуации	Формирует потребительскую позицию, так как снижается необходимость в других источниках средств

Психологическая помощь — разовая или регулярная работа психолога с родителями и детьми. *(«Психолог — это чтобы вышел человек из этого здания уже на крыльях. Ну, в моральном плане. Чтобы не пришел и такой же ушел, а чтобы уже ему дали какую-то надежду, или показали другие стороны жизни. Психолог нужен, облегчает, ты выходишь уже даже в пасмурный день, а у тебя как будто солнце за спиной». НИ, Героические)*

Таблица 12. Плюсы и минусы психологической помощи по результатам глубинных интервью с представителями семей

Плюсы	Минусы
Помогает справиться с новыми условиями жизни	Некоторые благополучатели не понимают, как применять советы психологов в реальной жизни
Помогает принимать изменения своего положения	

Досуговая помощь — организация развлечений и отдыха для благополучателей (внеурочные клубы, летние лагеря, экскурсии и выезды на природу). *(«У них были лагеря на каникулах, когда я его полностью на весь день оставляла. Очень интересные программы, он у меня до сих пор вспоминает, куда они ездили, какие пещеры, какие-то фермы, такие места они находили в области — я никогда там не была. Я слышала, что есть у нас такие-то пещеры — а они везде побывали. Я бы его столько, конечно, везде не обвозила... А у них так была программа составлена, они каждый день куда-то ездили,*

у него была очень интересная жизнь с вот этим фондом». ЮН, Самостоятельные)

Таблица 13. Плюсы и минусы досуговой помощи по результатам глубинных интервью с представителями семей

Плюсы	**Минусы**
Упорядочивает время ребенка	Доступно не для всех семей (например, родители особенного ребенка не готовы отпустить его надолго)
Расширяет кругозор	
Позволяет сменить обстановку как детям, так и родителям	

Экспертная помощь — консультации юристов, помощь в организации безопасной среды дома и т.д. *(«У нас был диагностический совет, они мне помогали организовать вот какую-то среду дома, доступную для него, чтобы он сам мог сходить... у меня просто ребенок самостоятельно не ходит, он ходит только с поддержкой. Как организовать ему, чтобы он мог сам помыть руки, сам сходить в туалет элементарно, где-то там взять ложку? Потом в этом году мы пошли в школу — они посмотрели вот такие вещи: где поставить лампу, какое покрытие должно быть на столе, чтобы у него глаза не уставали, не бликовало, как лучше читать, сколько по продолжительности занятие». МЛ, Самостоятельные)*

Таблица 14. Плюсы и минусы экспертной помощи по результатам глубинных интервью с представителями семей

Плюсы	**Минусы**
Возможность получить консультации специалистов бесплатно	Не названы
Проработка со специалистом проблем, на решение которых не хватает собственных знаний и компетенций	

Наиболее распространенным и запрашиваемым форматом являются различные виды **материальной помощи** (особенно характерно для сегментов: Героические, Стагнирующие, Подавленные). Не менее важрными по значимости являются **психологическая и экспертная помощь** (запрос на них характерен в первую очередь для сегментов: Самостоятельные, Героические).

Образовательная и досуговая помощь рассматриваются в первую очередь как поддерживающие меры, запрос на них возникает после преодоления опасного рубежа развития кризиса, в котором существует реальная угроза для семьи и жизни и здоровья ее членов. Запрос на данные форматы помощи характерен для всех сегментов благополучателей, однако особенно ценится Самостоятельными и Героическими семьями. *(«И вот когда дается именно эта материальная помощь, ты, только берешь, ничего не делаешь... вот есть поговорка-то про удочку и про рыбу: можно дать удочку и научить ловить, а можно дать рыбу. Здесь я получаю возможности для какого-то развития и какого-то содержания своих детей сама, либо я просто завишу от других людей и жду, а если вот что-то случится: кризис и все, фонд перестал оказывать какие-то материальные блага, и все, у меня вся жизнь порушилась». МЛ, Самостоятельные)*

5.6. Потребности в сфере благотворительной помощи. Потенциальные ниши

Несмотря на наличие множества благотворительных организаций с различной специализацией и направлениями деятельности, **некоторые потребности благополучателей реализованы не в полной мере**. Это порождает запрос на те или иные виды благотворительной помощи, с которыми семьи не сталкивались или сталкивались ранее, но на данный момент не имеют возможности их получать:

Таблица 15. Потребности и соответствующие им запрашиваемые форматы помощи

Потребности	**Запрашиваемые форматы помощи**
Налаживание отношений с детьми, потребность лучше понимать своих детей	Совместные сессии для родителей и детей, модерируемые психологом *(«Еще какое-нибудь совместное направление, чтобы были и дети, и родители, чтобы как-то их сплотить. Когда у моего сына был подростковый возраст, были подростковые проблемы, мы ходили к психологу вместе, вместе ползали, играли в настольные игры, как бы мы играли с ним в детстве. Он вроде взрослый стал, мне стыдно ему было предлагать в игру поиграть, а он, может быть, тоже боялся, стеснялся. И вот это было 3 раза в неделю, 2 часа у психолога мы сидели, играли в какие-то игрушки, и действительно нам это помогло сблизиться, и недопонимание ушло». МЛ., Самостоятельные)*
Обеспечение будущего особенных детей, которым будет сложно реализоваться в сфере интеллектуального труда	Творческие и прикладные кружки для детей, обучение ручному труду
Поиск новых социальных контактов, преодоление одиночества и стигматизации (как для детей, так и для родителей)	Возвращение к очным встречам, отказ от онлайна
	Создание сообщества родителей, клуба для поиска друзей и единомышленников
	Демонстрация позитивных примеров семей, преодолевших кризис и принявших изменения, их истории достижения благополучия
Потребность в подготовке детей к школе, в том числе формирование навыков работы в группе	Развивающие программы для дошкольников для формирования первичных социальных навыков, развития творческих способностей и подготовке к школе
Потребность во времени на работу, на досуг для родителей (особенно с детьми дошкольного возраста в связи с большими очередями в детский сад)	Бесплатные услуги приходящей няни, дающие возможность родителям отдохнуть и переключиться на другие дела
Приобретение канцтоваров, учебников, тетрадей для школы (особенно характерно для многодетных семей) Потребность в улучшении жилищных условий, ремонте ветхого жилья	Смещение фокуса материальной помощи с продуктовых наборов и одежды на приобретение канцтоваров, книг, стройматериалов, оплату услуг ремонтных бригад. *(«Вещей, мне кажется, у людей, в принципе, достаточно. Может, кому-то, я не знаю, что-то для школы надо, кому-то там не хватает чего-то для ремонта в квартире, кому-то еды какой-то — вот что-нибудь такое, материальное». НН, Стагнирующие)*
Потребность в повышении бытовых, юридических, финансовых навыков и компетенций	Внедрение соответствующих просветительских программ для родителей. *(«У них в среду консультации юриста. И сидишь, общаешься с девочками, юридически образовываешься, какие-то свои незнания подпитываешь информацией. Ну и так же они хотят, чтобы мы ходили, чтобы не просто просили помощь». НИ, Героические)*

6. О чем (не)говорят в Интернете. Результаты дискурс-анализа интернет-сообществ

6.1. Описание источников

Кроме индивидуальных записей в частных блогах, источники информации по теме можно разделить на три группы: региональные сообщества, родительские сообщества, и «сообщества поддержки» — группы, нацеленные на взаимопомощь, но не связанные с конкретной тематикой (больные, животные и т.п.). Каждая из них обладает достаточно выраженной спецификой как по содержанию сообщений и обсуждений, так и по их форме.

6.1.1. Родительские сообщества характерны принципиальным настроем на позитив — даже заведомо тяжелые ситуации — оформление документов на пособие, предполагает такую ситуацию — оцениваются и описываются как задача, а не как кризис. Например, сообщение с родительского форума (многодетных семей):

«Мне тоже отказали в льготах на ЖКУ. Обратилась в отдел по соцзащите Ленинского района, сказали, что такие льготы у нас не предоставляются. Позвонила в краевой отдел по соцзащите-тоже самое. скажите, куда нужно обратиться за предоставлением льгот? И будут ли школьникам компенсировать проезд?» (12, Форум многодетных родителей)

Очевидно, что ситуация для многодетной семьи острая, однако автор задает конкретные вопросы и получает в ответ инструкцию с полным перечнем документов. Далее, в рамках того же обсуждения, всплывают аналогичные случаи люди сообщают о результатах судов, инструктируют друг друга на тему того, как писать жалобы и т.д. При том, что для многодетной семьи в 2009-11 годах на Алтае внезапная потеря 30% скидки на ЖКХ — достаточно весомый удар, все воспринимается достаточно конструктивно, в том же духе идут и разговоры об инвалидности, например:

«Еще меня сегодня утешили- инвалидность сыну автоматом продлили до сентября. Могу выдохнуть не долго. Как то легче документы собирать будет после родов» (12, Форум многодетных родителей)

Сложные проблемы и кризисы — особенно в соцсетях — обсуждаются в рамках вторичного «аналитического» нарратива: часто встречаются ссылки и перепосты на статьи о таких проблемах или подборки советов «Что делать, если». Для этого используются публицистические и даже художественные тексты. Например: «*Если у ребенка аутизм: инструкция для родителей»* или *«Как влияет на семью смерть ребенка»*

В целом в родительских сообществах и авторы, и комментаторы склонны оценивать сколь угодно тяжелую ситуацию как нормальную. Зачастую присутствуют ссылки на опыт старших поколений с посылом «нам в любом случае легче». Это характерно даже для сообществ матерей-одиночек (во всяком случае открытых):

«Наши мамы бабушки рожали и вынашивали детей в таких условиях что нам и не снилось! Тогда и дети здоровее были! И без нянь обходились» (4, РОДИТЕЛИ и ПЕДАГОГИ! Наши дети)

Или описание предельных случаев с посылом «бывает и хуже»:

«Если Вам кажется, что у Вас безвыходные обстоятельства.Девушка, 19 лет, только что родила ребенка в региональной больнице. Нет документов совсем никаких. И никогда не было. Даже нет свидетельства о рождении. Со слов, родилась в Крыму (тогда Украина). Это все» (1, Петербургские родители)

Исключение составляет нарратив, связанный с болезнями, в первую очередь тяжелыми физическими: такая ситуация по умолчанию воспринимается как критическая и авторами, и комментаторами. С психологическими проблемами уже возникает дисперсия реакций: в целом в родительских сообществах реакция достаточно сочувствующая, но есть доля комментариев «традиционно-консервативных» в духе «пороть надо чаще и не будет проблем», «причащайте почаще» и т.п. Психологические проблемы родителей, например, послеродовая депрессия вызывают еще большее число негативных комментариев и обсуждаются реже. Например, женщина жалуется на послеродовую депрессию вплоть до суицидальной попытки. Приведем некоторые ответы:

«У меня старшему тоже 6 лет. Он вам не помогает? Мой может и чаю налить, и мусор собрать, да и вообще много что.Я тоже не идеальная мать, мои дети ходят в садик, но я иногда вижу, что детей, ровесников моего сына, в том числе и девочек, растят в тепличных условиях. Дети не могут ничего. Даже полчаса самостоятельно поиграть. Да и четырехлетка много сам может и умеет. ***Мне кажется, что вам просто нужно наладить быт****. Поручать детям делать посильные им дела и тогда не придется вскакивать по любому поводу».*

«Не расстраивайтесь так сильно и не корите себя! У многих (если еще честнее - почти у всех) такой период бывает накапливается психологическая усталость, постоянное чувство гиперответственности угнетает, да еще предзимний период с нехваткой тепла, света и витаминов... На выходе нервный срыв.... И дети не виноваты, и Вы не виноваты. Это если копаться в причинах. А как следствие - надо снимать стресс срочно. Лучше всего непродолжительной поездкой куда угодно: в деревню, в глушь, в Саратов к тетке (с). Кратковременный отдых от детей + положительные эмоции»

«Ну вот пружина и распрямляется. Прошлый год был мега-напряженным, в этом есть время пожалеть себя. По чуть-чуть делайте себе хорошо. Пишите в этой теме каждый день, что в дне вчерашнем было для вас приятным. К Новому году посмотрите на результат»

«в магазин! в парикмахерскую! к врачу! куда угодно!!! к маме еще можно просто так, без детей съездить или к подружке) ***Хобби еще можно завести****»*

«Простите заранее. ***но это сопли... размазанные сопли. Возьмите себя в руки наконец. ну что Вы так распустились?*** *Видимо до этого Вы жили очень счастливо. бабушка это да. Скорее всего вас догнал стресс, от смерти бабушки. На то что Вы жалуетесь... ну как Вам сказать... у Вас есть кров над головой, еда, все здоровы, серьезных заболеваний нет. муж вас любит. детки какие хорошенькие. и вы жалуетесь. побойтесь Бога. Болеют все и чаще чем у вас. ничего криминального в Вашей ситуации не увидела. Просто у вас сейчас взгляд на все такой. не можете справится с этим состоянием, примите его. поймите, что это временно, это пройдет. Держитесь милая. и хватить изображать тут обиженную судьбой. у вас все*

хорошо! просто черные очки пора снимать. Вот когда вас реально петух клюнет, тогда и можете поныть. Но скорее всего либо стресс либо гормоны. Запомните фразу 'время работает на нас'. И помолитесь. ***выучите короткую молитву****, мантру, не знаю что вам ближе и читайте постоянно» (12, Форум многодетных родителей)*

6.1.2. Региональные группы из разряда «Подслушано [место]»: для таких групп больше характерно признание ситуации как кризисной. Возможно, в связи с тем, что большинство сообщений публикуются на условиях анонимности. Характерные выражения: «Как жить дальше?», «Не знаю, что делать» и т.п. Описываемые ситуации, как правило, включают бедность, бытовую перегруженность при отсутствующем или равнодушном муже. Приведем два достаточно характерных примера:

«Ребята крик души как иногда судьба бывает ужасна в поступках!

«Ранее жила в центре, снимала квартиру имела работу и хорошую семью (бабушка, племяшки и сестра), но сестру подставили и посадили на 15 лет! Детей оставили на нас с бабушкой, ей предоставили временное опекунство (оно без гос помощи!), пришлось еще и по семейным обстоятельствам покинуть город на долгое время и сидеть коротать дни и ночи в ужасном пгт в Поволжье... такого кошмара я нигде не видела, 20 лет с образованием человека не хотят брать на работу с зп 15 тыс !!!! А как кормить детей? Бабушкиной пенсии едва хватает на племянников и еду... и то экономим, что ж такое то....»

«Я не успеваю сделать все по дому, а муж меня упрекает. Он постоянно играет в телефоне, а я даже выспаться не могу. Привет. Мне 31 год. Я работаю, у меня дочка, которая пошла в первый класс. Плюс я делаю торты дома на заказ. Я не успеваю все сделать. Особенно выматывает, что нужно каждый день готовить еду и мыть посуду, еще и торты муж просит, в приказом тоне, хоть и шутя, но нагло как-то. А горячее мне нужно готовить отдельно семье и себе. Потому что я на диете из-за поджелудочной, три года уже. И постоянно варю себе отдельно, все очень не жирное и легкое. С первоклашкой представьте сколько работы... Все обьяснять, закупать, готовить форму... Мою посуду значит я сегодня вечером, они чай

пьют. Мало того что я как прислуга намываю, хотя тоже чайку попила бы с семьей, ТАК ЕЩе И ПОЛУЧАЮ ВОПРОС ... МУЖ ЕЛ ТАКОЙ, СМОТРЕЛ В ОДНУ ТОЧКУ, ПОТОМ ГОВОРИТ - ТЕБЕ НЕ НАДОЕЛ ЭТОТ БАРДАК? Меня как кипятком облили. Да, говорю надоел, но я физически не могу еще больше прибираться!!!! Когда? Он даже работать не дает, звонит, давай быстрее домой! Заместо сна если только, но я и так уже не высыпаюсь. Иногда сплю по 5 часов, если торт ночью делаю. Чтоб вы понимали - у мужа работа такая, что можно и полежать иногда. Зарплата очень маленькая. Когда дома, он постоянно играет в телефон!!!! По 4 часа подрят ???? Я сказала, что за это время можно было прибраться, хотя бы за собой. Можно же мне помочь. Сто лет не смотрела кино какое-нибудь, не сидела в кресле просто так, если я буду валяться, либо нечего будет есть, либо вообще будет хаос и бардак. Я очень устала от постоянных упреков, что тут не прибрано, там... Я не успеваю!!!! Я хочу спокойной жизни, а не вечного кипиша. Такое ощущение, что он меня загонял. При том, что тарелку за собой не моет. Если я попрошу помыть, он лучше есть не будет. Вечные упреки и ставит как-то себя выше, знаете. Принижает как-то. Я уже живу практически на кухне, готовлю, мою постоянно. Как быть? На слова помоги мне прибраться - А Я НЕ ЗНАЮ, КУДА ЧТО УБРАТЬ. Ну я ведь откуда-то узнала... Очень устала. Вот сейчас сидит играет в телефон. А у меня очень много работы на кухне. Что делать... Когда он на работе, мы с дочкой просто отдыхаем душой! Мы ржем, бесимся (он даже кричать дома не дает) рисуем, болтаем.» (9, Подслушано Уфа)

В отличие от родительских сообществ, здесь чаще поднимается тема девиантного поведения родителей, в особенности алкоголизма. Приведем пример:

*«Жить бы да радоваться, но есть большая проблема в том что раз в неделю муж принимает на грудь и превращается в свинью, в конченного ***[дурака], в тварь позорную. Поведение, внешность, слова, все отвратительно у него, пить нельзя человеку. Дети боятся вечера пятницы как огня, любые возможности чтобы сбежать используются сразу. Я сама не пью вообще, а он как напивается так мне плакать хочется,невыносимо уже. Утром он как просыпается, снова мой родной и близкий и любимый муж. Но воспоминания о том что он говорил и иногда и делал вчера отравляют все.*

Прощать устала, а бросить не хочу, в остальном то он очень хороший муж во всех смыслах. Да и боюсь я в последнее время, что однажды для меня утро следующего дня может и не наступить.» (11, Подслушано Краснодар)

Реакции в таких случаях тоже довольно разнообразны и часто включают обвинение, направленное на пострадавшую сторону. Вот ответы на предыдущую запись:

- *Развестись, жизнь на этом не закончится, ну или мучиться ВСЮ жизнь*
- *Отстань от мужика, пусть он себе найдет более достойную женщину. Раз в неделю прибухнуть уже нельзя и побыть тварью позорной, посреди скучной идеальной жизни.*
- *100% мозг мужу сносит, когда он под шафе, вот у человека настроение и портится. Нет борщеца наваристого к стопочке организовать,соленый огурчик хрустящий, а ночью груди белые оголить, да ягодицами упругими поманить. Ну в свинском немного состоянии, но первобытная же энергия должна где то выход находить!*
- *Почему Вы у чужих людей спрашиваете, как ВАМ быть?*
- *Вам, видимо, норм живется в страхе с алкашом. Если такой жизни для себя и своих детей не хотите, вещи в руки и погнали на развод. В чем проблема? Либо не нойте, ждите, пока «очередное утро не наступит».*
- *Снять на видео и показать*
- *Тут 2 варианта. Или терпеть и не ныть или уходить. Да, можете не проснуться или вы, или дети, или вся семья. Волшебной палочки вам тут никто не даст, ее нет просто. По сути все что тут вам пишут _ пустой треп (включая и мой коммент). Человека вы не измените. В лучшем случае все останется так, как есть сейчас. В хушем?... ну можно долго катиться на дно. Врать себе можно сколько угодно, но реальность такова, что пока вы едите этот кактус - вы этого хотите сами. И делаете это добровольно. А заодно его едят и ваши дети. И да, когда невыносимо люди меняют свою жизнь сами. Радикально. “Дети боятся вечера пятницы как огня, любые возможности чтобы сбежать используются сразу.” - ответ на ваш вопрос в вашем же тексте. У детей пока с инстинктом самосохранения все ок. А вам приятна позиция жертвы, жертва может плакать в интернете, жертву все жалеют, жертва беспомощна и ничего не может сделать, поэтому перекладывает ответственность за свою жизнь на ноунэймов из интернета, которым, по правде. пофик.*
- *Расходится ни в коем случае нельзя! Это всегда можно успеть сделать та и то не стоит. Смотрю тут таких советчиц хватает, лишь бы развестись! А дети как же? Семья полноценной должна быть. (11, Подслушано Краснодар)*

Достаточно часто публикуются сообщения о психологических проблемах в семье. В основном речь идет о многодетных семьях, и семьях с маленькими детьми.

При этом прямые просьбы о помощи практически не встречаются: как правило, просят совета или просто ждут реакции. Такого типа сообщения представляют собой своего рода не отрефлексированный запрос на общение и в меньшей степени психологическую помощь (осознанные запросы такого рода характерны скорее для родительских сообществ и — по косвенным признакам — в основном в закрытых для посторонних пространствах).

Следует заметить, что, в сравнении с родительскими сообществами, доля негативных, а часто и оскорбительных, комментариев в региональных сообществах огромна.

6.1.3. Помогающие сообщества: тут речь идет в первую очередь о горизонтальных сообществах, не связанных с конкретными НКО и не имеющих строго определенной цели. Такие сообщества достаточно жестко модерируются, и сообщения в них, как правило, содержат только описания ситуации и конкретный запрос на помощь. Администраторы такого рода сообществ осуществляют проверку поступающих просьб о помощи.

В зависимости от политики модерации некоторые из них сосредоточены на оказании помощи вещественной: одежда, еда, лекарства, некоторые на помощи финансовой. Зависит особенность запроса и от конкретной ситуации: безусловно одобряем и общепринят сбор денег больным детям, в остальных случаях чаще просят о помощи вещами.

Надо сказать, что сама помощь деньгами, если речь не идет о больных, в некоторых случаях осуждается пользователями всех трех типов сообществ, поскольку часто такого рода сборы действительно являются мошенничеством.

Тема денег носит в целом достаточно болезненный характер в любых сообществах. Поскольку большую долю кризисных семей составляют матери-одиночки, отдельно болезненной является тема алиментов, особенно в «открытых» региональных сообществах: там она продуцирует обширные и крайне агрессивные споры, сводящиеся к многочисленным взаимным обвинениям сторон:

*«Но я ***[много] работаю. Вообще плевать на алименты. Это мой сын и содержать его должна я. Не государство, ни папа! А в первую очередь я!!!!!! Мы получаем 3-7лет. И это только благодаря директору, который не оформил меня официально... Мне малой обходится в разы больше пособия, алиментов. Но я не сижу не предъявляю что Путин издевается. Чем могут, тем и помогают. Своей головой надо думать, когда рожают»*

«У нас государство заявляет себя как социальное. Во всяком случае на словах. Во-вторых, государство принимая меры по увеличению рождаемости, должно обеспечивать поддержку. Не маткапитал, а нормальная поддержка, создание инфраструктуры... это не пособие, а издевательство»

«Так вы думали вашего ребенка содержать будет кто-то? Неее! Вы родили - вы и содержите, дорогая, это Ваше творение!) А 187 р это на флажки!) Для ощущения праздника))) ... Одуреть, они рожают, а государство им должно пособия! У отца-зачинщика спрашивай) Вам же Мат капитал дают!!! Дите — это Ваша воля и желание - обеспечивайте всем необходимым сами! На свои заработанные средства» (11, Подслушано Краснодар)

В целом, чем более открытый и неспециализированный характер носит сообщество, тем больше там проявляется стигматизация просьб о помощи и людей в кризисной ситуации в целом. Для специализированных сообществ же скорее характерна инструментализация кризиса.

6.2. Типичные кризисные ситуации и реакции на них

Можно выделить несколько **типичных ситуаций** которые отчетливо характеризуются самими участниками сообществ:

- Социальные кризисы — падение уровня дохода, бедность — как правило, совмещаются с распадом семьи: реакция зависит от конкретного сообщества и может достаточно негативной, с обвинениями жертвы и т.д. В родительских сообществах, впрочем, дают конкретные советы по решению ситуации.
- Несчастные случаи — пожары, аварии, и так далее — продуцирующие дальнейшие проблемы (например, бедность): тут реакции скорее сочувственные, особенно если речь идет о гибели людей.
- Медицинские проблемы: внезапная болезнь ребенка или кого-то из членов семьи. Тут реакция зависит от характера заболевания: если физические болезни получают почти безусловное сочувствие, то психические проблемы вне специализированных сообществ сильно стигматизированы.

При этом многие серьезные проблемы люди стараются не упоминать в открытом доступе и вне целевых ресурсов, например, сравнительно редко говорят о зависимостях, о насилии.

Отдельно следует заметить, что во всех случаях обсуждаемость и видимость проблем обратно пропорциональны возрасту ребенка, даже на условиях анонимности (если речь не идет о болезни): люди не готовы говорить о проблемах с подростками иначе, как «аналитически»: «как бы вы поступили?» — и особенно маркировать ситуации как кризисные. Возможно, это связано с тем, что люди, вполне обоснованно, боятся, что их тексты увидят сами дети.

Типичная кризисная семья в социальных сетях — это либо одинокая женщина с 1-2 детьми, низким или недавно резко упавшим уровнем дохода и травматичной личной историей. Если женщина не одинока, то, как правило, ее партнер самоустраняется от тяжелой ситуации. Другие родственники тоже обычно игнорируют ее. Пишет она в открытые сообщества в поиске общения, возможно-

сти проговорить свои проблемы, в родительские — в поиске конкретных решений, иногда запрашивает непосредственную помощь.

Альтернативный вариант — семья, в которой болен ребенок или один из родителей. Эти семьи, как правило, больше осознают критичность ситуации и чаще запрашивают материальную и финансовую помощь.

Семьи с проблемными подростками практически не манифестируют себя в социальных сетях, по крайней мере на открытых площадках, опасаясь, видимо, осуждающей реакции собеседников. В тех редких случаях, когда такое все-таки случается, рассказчики стараются перевести ответственность на третьих лиц, например, друзей подростка:

«Вам повезло, что в рамках УК... мой вот не удержался. искренне верил, что, если просто постоять рядом - ничего не будет. я ведь ничего не делал... товарищ, когда их задержали, всю вину на моего свалил. а мой позлился, и снова с ним общается. и разговаривала, и ругала... не помогает» (1, Петербургские родители)

7. Заключение

7.1. Возможности для дальнейшего исследования

Как было сказано в начале этого текста, этим исследованием мы хотели показать разницу восприятия помощи семьям в кризисной ситуации с экспертных позиций, с точки зрения семей, с точки зрения интернет-среды, с которой сталкиваются семьи. На наш взгляд, мы получили ответы на искомые нами вопросы: выделили отличие кризисной ситуации от ТЖС, составили перечни драйверов и барьеров преодоления кризисной ситуации и, самое главное, ответили на вопрос: почему при прочих равных одни семьи выходят из кризисной ситуации, а другие остаются в ней даже после получения помощи? Ответ на этот вопрос, если сказать кратко, в наличии или отсутствии у семьи социальных ресурсов и навыков их приобретения. Тем не менее, мы понимаем, что данное исследование охватывает лишь небольшую часть такой обширной темы, как помощь семьям в кризисной ситуации.
Для продолжения изучения этой темы нам кажутся перспективными исследования (1) по разработке оценочной шкалы и дополнительной верификации критериев кризисной ситуации на большой выборке (семьи, НКО), (2) по изучению маршрута получения помощи (тайный покупатель) для понимания того, как лучше выстраивать ту самую маршрутизацию, о которой говорили эксперты, (3) по выявлению способов профилактики выгорания у социальных работников и социальных педагогов, (4) по изучению «языка» благополучателей и т.д.

Это не единственные направления для дальнейшей работы, но, как нам кажется, одни из наиболее актуальных на данный момент времени. Благодарим вас за потраченное на чтение этого документа время, надеемся, что оно было проведено вами с удовольствием.

Замечания, пожелания и комментарии мы ждем по адресу ksilab@ksilab.ru

Команда исследователей:
Григорий Аркин, КСИlab
Анастасия Разина, КСИlab
Варвара Зотова, КСИlab
Бэла Таловская, Шалаш

Дизайнер: Кирилл Колосов