ПОТРЕБНОСТИ В ПОДДЕРЖКЕ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ПРОБЛЕМАМИ БЕЗДОМНОСТИ

ИЮЛЬ 2025

Пятёрочка

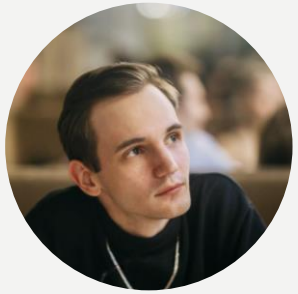
НОЧЛЕЖКА
Бездомность — это временно

КОМАНДА ПРОЕКТА

01

КОМАНДА X6

Ира Домрачева



Рома Иванников

Арина Писцова

Настя Жарикова

Алена Аббасова

Карина Кузнецова

Наши компетенции

- Качественные и количественные маркетинговые исследования
- Стратегические исследовательские проекты
- UX исследования
- Использование AI в маркетинговых исследованиях

МБОО «НОЧЛЕЖКА»

Дата создания 1990 г.

Миссия

Помощь бездомным людям и тем, кто находится на грани бездомности. Мы добиваемся создания в России эффективной системы профилактики бездомности и социальной реабилитации бездомных.

Проекты

Гуманитарные проекты и проекты ресоциализации – мы кормим, обогреваем, помогаем с документами, работой, профессиональным обучением. А ещё — с оформлением инвалидности и пособий, устройством в интернаты, трудоустройством и возвращением домой, оспариваем незаконные сделки с недвижимостью и защищаем права людей без дома и регистрации.

Работа с общественным мнением – меняем отношение общества к бездомным людям и бездомности

GR – говорим о проблеме на федеральном и региональном уровнях и предлагаем изменения законодательства, чтобы защитить тех, кто в беде

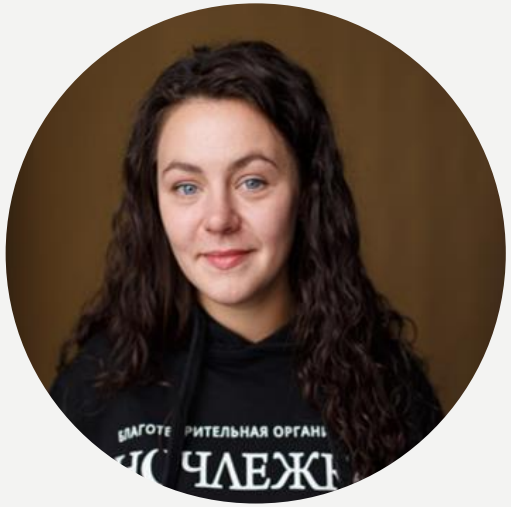
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
НОЧЛЕЖКА
HOMELESS.RU

Проводит профессиональные исследования и использует научно обоснованные международные методики, чтобы снизить масштабы бездомности в России.

Сотрудничает с НКО, государством, активистами и исследователями для достижения этой цели.

Собирает и внедряет лучшие подходы к работе с бездомностью, создаем площадки для взаимодействия, обобщает и передает эффективные практики, а также доносит идею о необходимости снижения масштабов бездомности.

Работает с разными аудиториями, которых объединяет готовность смотреть на бездомность сквозь системную оптику.



Карина Гаринова
Руководитель проекта по распространению опыта

Елена Васильева
Координатор проекта по распространению опыта

Исследование, которое проведёт «Пятёрочка» в рамках конкурса, поможет глубже понять, как региональные организации, работающие в сфере помощи бездомным, формулируют свои цели, какие у них есть потребности в методической, консультативной и образовательной поддержке, и как они эту поддержку находят. Это станет важным шагом к осмысленному обновлению наших подходов к взаимодействию с регионами — мы сможем выстраивать более реалистичную и эффективную коммуникацию, ориентированную на реальные задачи и ресурсы наших партнёров.

В то же время мы видим ценность исследования и для самих организаций, участвующих в нём. Оно поможет коллегам из разных регионов по-новому взглянуть на собственные цели и подходы, осознать, каких знаний и ресурсов им не хватает, где их можно найти и в чём они действительно сильны. Мы надеемся, что это станет не только вкладом в развитие нашей стратегии, но и инструментом самоопределения и профессионального роста для самих участников системы помощи бездомным.

КОНТЕКСТ ИССЛЕДОВАНИЯ

«Ночлежка» постоянно коммуницирует с различными организациями, которые также помогают бездомным. Они проводят конференции, Стажировки, помогают коллегам в частном порядке Поэтому «Ночлежка» имеет довольно большую базу знаний о региональных организациях

1. Внутренняя сегментация организаций
2. Основные проблемы, с которыми сталкиваются организации
3. Отзывы после стажировок и конференций
4. Ресурсы «Ночлежки»: социальные сети; методологические материалы

К 2023 году отдел по распространению опыта (РО) ночлежки создал обширную базу знаний и методических материалов по помощи бездомным, сделав их открытыми для всех. Цель — позволить организациям экономить ресурсы, самостоятельно находя ответы на типовые вопросы вместо индивидуальных консультаций.

РО изменил подход к коммуникации, сфокусировавшись на стратегическом развитии и системной помощи, хотя и продолжал отвечать на отдельные запросы в режиме «открытого окна». После этих изменений отдел заметил снижение частоты обращений и контактов с партнерами.

Поскольку в сфере помощи бездомным критически важно поддерживать профессиональные связи, Ночлежка инициировала исследование для восстановления эффективного взаимодействия с благотворительными организациями по всей России.

СУЩЕСТВУЕТ ОБШИРНАЯ ЭМПИРИЧЕСКАЯ БАЗА, ПОДТВЕРЖДАЮЩАЯ АКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НКО С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И ОБЩЕСТВЕННЫМИ ИНСТИТУТАМИ

Некоммерческие организации играют значительную роль в общественной жизни современного российского общества, активно взаимодействуя с различными субъектами гражданского общества. Одним из ключевых партнеров НКО являются **органы власти и государство [1]**

Однако, **для дальнейшего укрепления гражданского общества**, необходимо активное развитие сетевого взаимодействия между некоммерческими организациями. Тесное взаимодействие способствует обмену опытом, координации усилий и совместному решению социальных проблем.

В настоящее время **наблюдается недостаток теоретических и эмпирических исследований, системно анализирующих причины ограниченного взаимодействия между НКО**, что указывает на необходимость проведения комплексных исследований для выявления барьеров и факторов, влияющих на межорганизационное сотрудничество в некоммерческом секторе

ВМЕСТЕ С ТЕМ ПРИЧИНЫ ОГРАНИЧЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ САМИМИ НКО ОСТАЮТСЯ НЕДОСТАТОЧНО ИЗУЧЕННЫМИ И ТРЕБУЮТ ДАЛЬНЕЙШЕГО АНАЛИЗА

Основные субъекты, с которыми взаимодействуют НКО [2]

ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

СМИ, ЖУРНАЛИСТЫ

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ

1. Chernishov, Anatolii, Взаимодействие Государства и Некоммерческих Организаций Как Форма Социального Партнерства (Interaction of the State and Noncommercial Organizations as the Form of Social Partnership) (December 23, 2015)
2. Информационно-аналитическая справка по результатам всероссийского обследования НКО: взаимодействие НКО с различными субъектами гражданского общества

МЕТОДОЛОГИЯ

02

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Понять, как региональные организации, работающие в сфере помощи бездомным, формулируют свои цели, какие потребности у них есть в методической, консультативной и образовательной поддержке, и как они ее находят, а также выяснить, как организации воспринимают роль и участие «Ночлежки» в их развитии.

«НОЧЛЕЖКЕ» ВАЖНО БЫЛО ПОНЯТЬ ПОТРЕБНОСТИ СОДРУЖЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЧТОБЫ В ТОМ ЧИСЛЕ СКОРРЕКТИРОВАТЬ СТРАТЕГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАБОТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С НИМИ

ЗАДАЧИ

1. Изучить основные цели, потребности региональных организаций в сфере помощи бездомным (включая пользователей и не пользователей услуг РО* «Ночлежки»)

2. Оценить востребованность методической поддержки, источники информации и РО как партнера

3. Выявить основные барьеры в коммуникации с «Ночлежкой», а также в использовании сервисов и методологии «Ночлежки»

4. Выявить основные причины снижения взаимодействия «Ночлежки» и региональных организаций

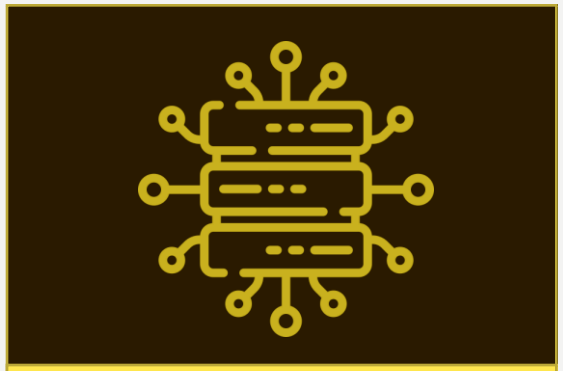
5. Сегментация региональных организаций

*РО – отдел по распространению опыта

ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ ДАННЫХ

КАБИНЕТНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Анализ ресурсов МБОО «Ночлежка»; анализ открытых источников по теме



АНАЛИЗ МЕДИАПОЛЯ

Анализ поисковых запросов по теме бездомности на платформе Медиалогия

ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ

15 интервью с представителями региональных организаций, которые помогают бездомным

АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

03

Благодарим партнера конкурса
– платформу Медиалогия

МЕДИАЛОГИЯ

ЗАЧЕМ МЫ ОБРАТИЛИСЬ К МЕДИАПОЛЮ

Каждый день в российских медиа появляются сотни публикаций о бездомных людях. И то, как мы говорим о них, — формирует общественное мнение и может влиять на готовность помогать.

Тема бездомности остаётся чувствительной в общественном восприятии. Чтобы глубже понять степень стигматизации, мы погрузились в медиапоток и проследили, как в российских СМИ и соцсетях говорят о бездомности

Методология анализа:

Платформа: Медиалогия

Период: июль 2024 – июль 2025

География: вся РФ

Источники: Соцсети, СМИ, блоги, мессенджеры, отзывы, форумы

Поисковые запросы*:

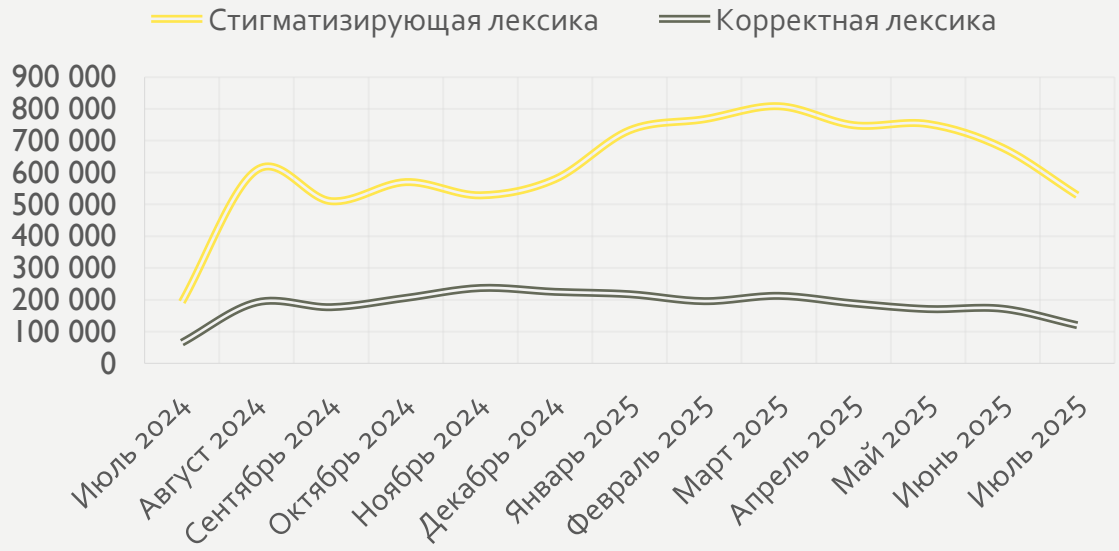
- Корректная лексика: бездомный, бездомный человек, люди без жилья, оказался без жилья, оказался на улице
- Стигматизирующая лексика: бомж, бомжатник, бомжара и другие образующие

* Исключены упоминания бездомных животных. Для корректной лексики исключены любые стигматизирующие слова

ОБЩЕРОССИЙСКАЯ КАРТИНА

Анализ показал, что в российском медиапространстве по-прежнему доминирует стигматизирующая лексика в отношении бездомных. Это формирует негативное общественное мнение и создает дополнительные вызовы для работы НКО

Total по теме «бездомность»	**10,4** млн	**34,6** млрд	**457** тыс
Стигматизирующая лексика	**8** млн ▲	**30** млрд ▲	**336** тыс ▲
Корректная лексика	**2,4** млн	**19** млрд	**122** тыс
	сообщений	аудитории	вовлечения



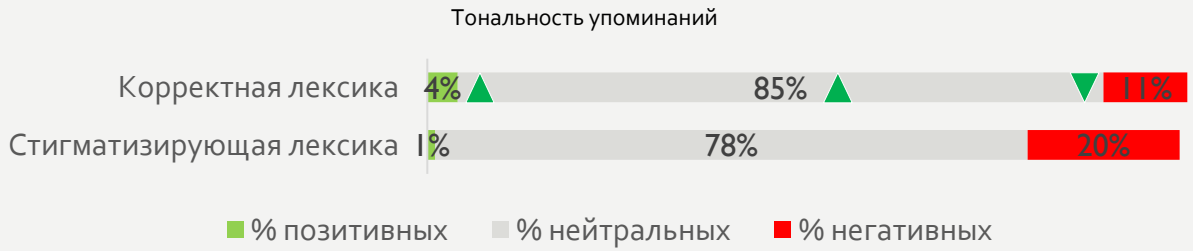
Статистика показывает, что большинство россиян сталкиваются в СМИ именно с обесчеловечивающим языком. Это формирует устойчивые **негативные стереотипы** и **снижает готовность общества помогать** людям в трудной жизненной ситуации[1]

Источник: Медиалогия

[1] Wallhed Finn, S., Mejldal, A. & Nielsen, A.S. The associations between public stigma and support for others' help-seeking for alcohol use disorder: a cross sectional study in the general Danish population. *Addict Sci Clin Pract* **18**, 46 (2023).

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОНТЕКСТ ПУБЛИКАЦИЙ

Анализ тональности показал связь между выбором лексики и эмоциональным окрасом публикаций. Стигматизирующие термины не только обесчеловечивают, но и увеличивают общий негативный фон вокруг темы бездомности.

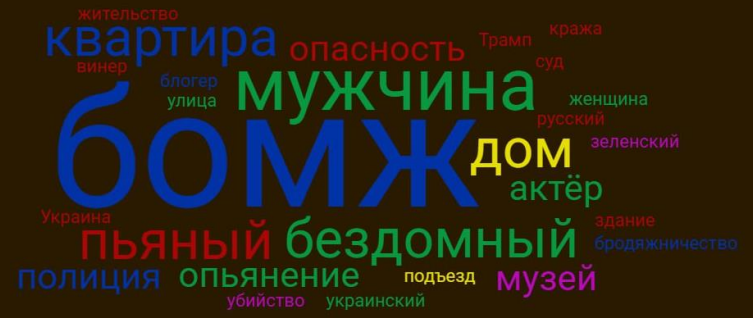


Стигматизирующая лексика создает замкнутый круг: негативные слова порождают негативное отношение, которое затем отражается в еще более негативных публикациях

СЕМАНТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Корректная

Стигматизирующая



Источник: Медиалогия

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ: КАРТА СТИГМАТИЗАЦИИ

Россия говорит на разных языках о бездомности. Некоторые регионы уже переходят к корректной терминологии, другие — только начинают этот путь

Карта регионов России: % стигматизирующих упоминаний

Топ-10 регионов по уровню проникновения стигматизации:

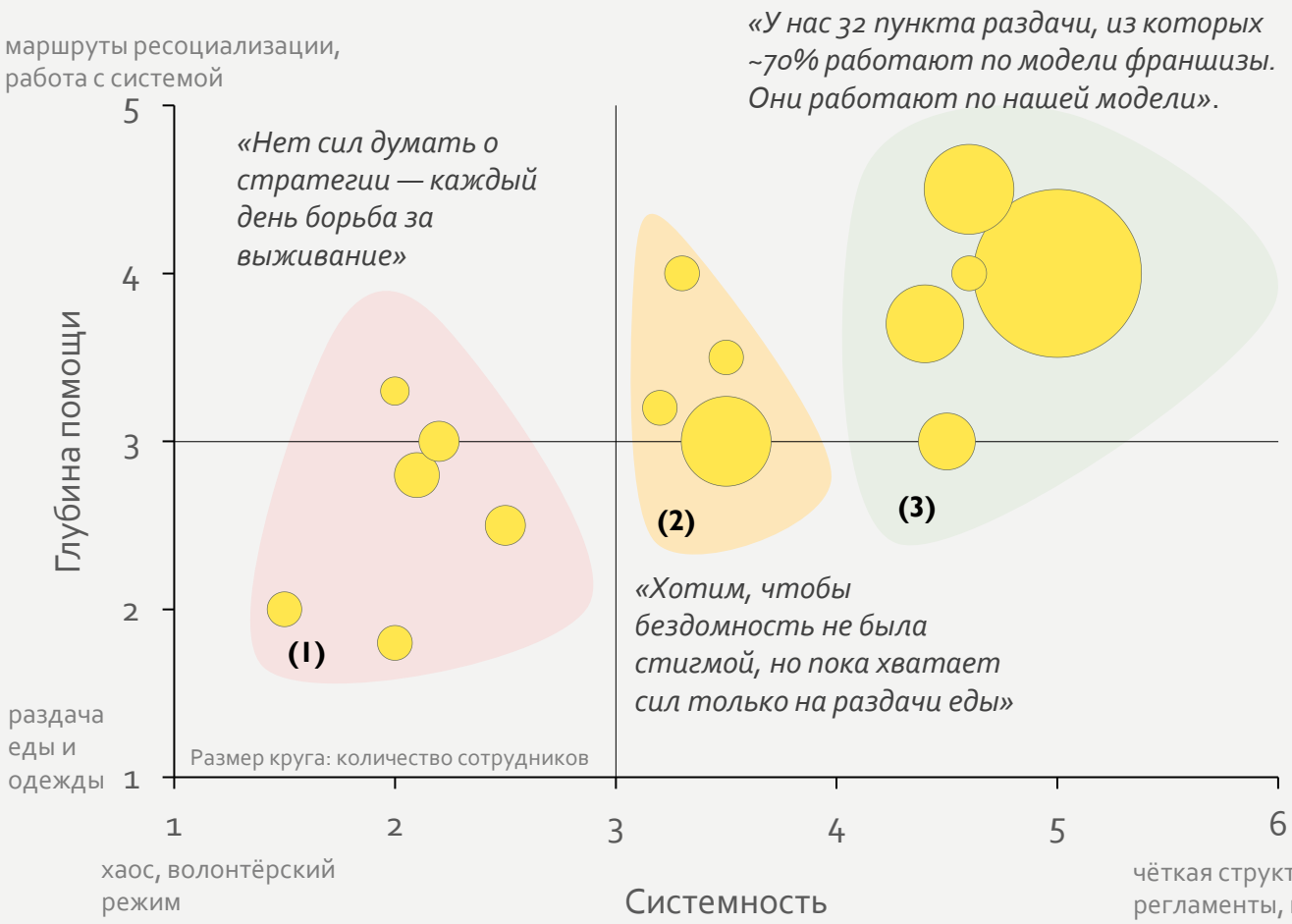
Источник: Медиалогия

АНАЛИЗ ИНТЕРВЬЮ

04

КТО ЭТИ НКО? ТИПОЛОГИЯ И МАСШТАБЫ

Региональные НКО очень разные: от небольших инициатив до системных игроков. Их возможности и запросы зависят от масштаба, типа помощи и уровня взаимодействия с государством



На основе 15 интервью можно выделить **три устойчивых типа организаций,** различающихся по глубине включённости в проблему и организационной зрелости.

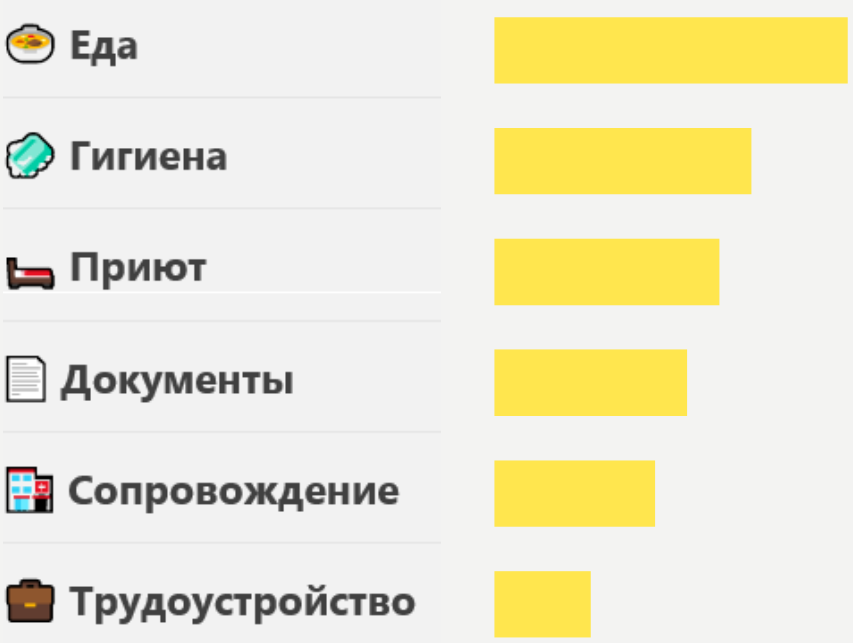
Тип НКО	Характеристика
(1) Гуманитарные «острова»	Малые команды, экстренная помощь
(2) Переходные модели	Есть маршруты, но не хватает структуры
(3) Системные пионеры	Имеют модель, стратегию, устойчивую практику

Эти типы — **не про качество,** а про **этапы развития и стратегическую позицию**.

НАПРАВЛЕНИЯ ПОМОЩИ В РЕГИОНАЛЬНЫХ НКО

Все НКО оказывают базовую помощь, но лишь немногие занимаются системным сопровождением. Ключевые направления: еда, гигиена, документы и приюты

Основные направления помощи



Важно отметить, что в зависимости от зрелости организации даже такое направление как еда может быть реализовано по-разному:

Акцент на экстренной помощи — еда как базовая потребность

«Голод — страшная вещь. Если бы человек был сытый, он бы не совершал преступления... Мы кормим 2000 людей в день».

Еда — инструмент установления доверия

«Пункт кормления — это не основное направление. Это просто как точка входа. Мы садимся за один стол с подопечными, а потом ведём их дальше: к документам, лечению, жилью».

СТРАТЕГИИ: КАК НКО ВИДЯТ СВОЮ МИССИЮ

От экстренной помощи к системным изменениям: чаще региональные организации фокусируются на ситуативной помощи или готовы менять отношение к уже существующим бездомным и лишь небольшая часть видит возможность для системных изменений

Можно выделить 3 ключевых подхода:

1. Выживание

«Наша задача — просто не дать человеку умереть»

Философия: Спасение от голода/холода как конечная цель

2. Достоинство

«Мы хотим, чтобы бездомность перестала быть стигмой»

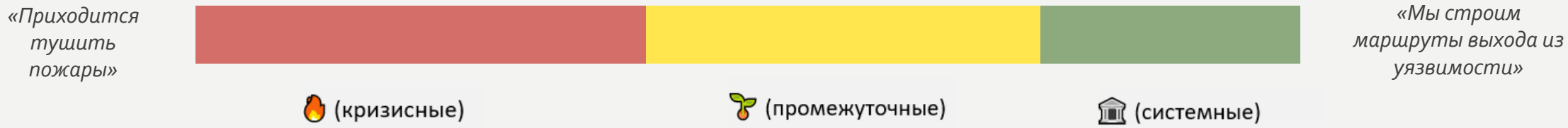
Философия: Помощь + борьба с предрассудками

3. Система

«Мы хотим предотвращать саму ситуации бездомности в нашем городе»

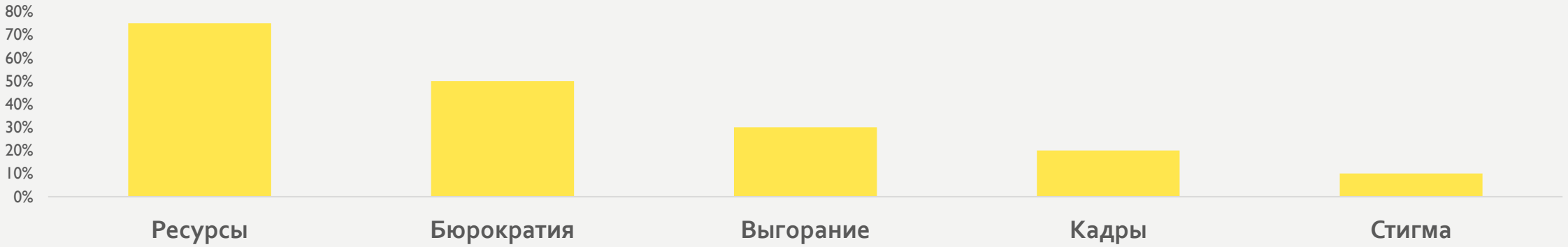
Философия: Работа с госструктурами, изменение подходов

Распределение организаций по шкале стратегической зрелости



ГЛАВНЫЕ СЛОЖНОСТИ РЕГИОНАЛЬНЫХ НКО

5 барьеров, которые мешают НКО помогать эффективно



1. Финансовая нестабильность

«Мы получаем финансирование за 20 человек, а живёт у нас 40»

2. Отсутствие оборудования

«Нет денег даже на стиральную машину для пункта гигиены»

«Развозим еду на своей легковушке. Газель — это мечта»

3. Зависимость от частных доноров

«Всё держится на одном спонсоре. Если он уйдёт — проект рухнет»

1. Отказы в сотрудничестве

«Государство видит только тех, кто уже в системе. А это — очень маленькая часть реальных бездомных»

2. Проблемы с документами

«Без паспорта человека не принимают ни в больницу, ни в соцзащиту»

3. Сложности с грантами

«Гранты — это тонны отчётов. У нас нет на это времени»

«Выиграли президентский грант, но 50% сил уходит на бумаги»

1. Лидеры на пределе

«Если я уйду, проект умрёт»

«Иногда думаешь — всё, мы не вывезем. Потом проходит»

2. Эмоциональное истощение

«Иногда смотришь в глаза человеку и понимаешь: мы ничем не можем помочь»

3. Физическая усталость

«Иногда мы спим по 4 часа, потому что ночью звонят подопечные»

1. Дефицит специалистов

«Нам нужен не просто повар, а повар, который готов работать с бездомными»

2. Проблема с волонтёрами

«Волонтёры приходят только ко мне лично. Если меня не будет — они уйдут»

3. Низкие зарплаты

«Нужен контент-менеджер, но нет денег на зарплату»

1. Отказ бизнеса от сотрудничества

«Бизнес не жертвует, потому что боится ассоциаций»

2. Проблемы с волонтёрами

«Волонтёры приходят разок, видят наших подопечных — и пропадают»

3. Общественное осуждение

«Нас критикуют в соцсетях: "Помогаете алкашам, а не детям-сиротам!"»

«Соседи подали жалобу, когда мы открыли приют мол это опасно для района"»

СЕТЕВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НКО: СИЛА ГОРИЗОНТАЛЬНЫХ СВЯЗЕЙ

Региональные НКО активно сотрудничают через обмен ресурсами, передачу кейсов и методическую поддержку. Однако взаимодействие остается несистемным и часто зависит от личных связей между организациями.

Обмен материальными и человеческими ресурсами

«Если остаётся еда или одежда, бывает иногда, передаём в интернат для детей с инвалидностью»

«У нас есть сёстры милосердия от епархии, они приезжают проводят гигиенические процедуры»

Передача кейсов

«Если к нам приходит человек с психическим расстройством, направляем его в "Х" — у них есть психолог»

«Мы не работаем с женщинами, но знаем, куда их направить»

Методический обмен

«Переняли у "Х" схему работы с документами»

«Сотрудничаем с Позитивной средой… анализы на ВИЧ, гепатит, сифилис. Всё анонимно»

ОСНОВНЫЕ БАРЬЕРЫ СЕТЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Несмотря на сотрудничество, региональные НКО сталкиваются с ключевыми сложностями: отсутствием системных механизмов координации, конкуренцией за финансирование и зависимостью от личных связей. Эти ограничения снижают эффективность совместной работы и масштабирование успешных практик.

Отсутствие системного взаимодействия

«К сожалению, устойчивых партнёрств нет. Но я надеюсь, мы к этому придём»

Разрозненность внутри регионов

«В Уфе есть 4 организации, работающие с бездомными, но у каждой свои проблемы»

Личная зависимость

«Всё держится на личных связях. Если там конкретный человек уйдёт — контакт прервётся»

Нехватка ресурсов для кооперации

«Хотим сотрудничать, но еле успеваем со своей работой»

КАК РЕГИОНАЛЬНЫЕ НКО ВОСПРИНИМАЮТ НОЧЛЕЖКУ

"Настольная книга" или "далёкий эксперт"? Образ Ночлежки в глазах региональных НКО

1. Главный профессиональный ориентир и источник знаний:

- *«Это как настольная книга моя»*
- *«Когда не знаю, что делать, я захожу на страницу Ночлежки... ищу ответы»*
- *«Каждая конференция очень полезна... делаю работу над ошибками»*
- *«Они корректируют мои ошибки... и действительно выходит лучше»*

Инсайт: "Ночлежка" воспринимается как **основной источник методик, стратегий и практических решений**, к которому обращаются в сложных ситуациях и за экспертизой для улучшения своей работы.

2. Источник вдохновения и мотивации:

- *«Они меня вдохновили заниматься бездомными в принципе»*
- *«Ты не один... ты среди тех, кто говорит с тобой на одном языке»*
- *«Связь с Ночлежкой тёплая, партнёрская, вдохновляющая»*

Инсайт: Помимо практической пользы, "Ночлежка" играет ключевую роль в **эмоциональной поддержке и мотивации** региональных коллег, давая чувство принадлежности к сообществу и подтверждая правильность выбранного пути.

3. Уважаемый партнер с уникальным опытом, но не прямая модель для копирования:

- *«Я не хочу идти по пути Ночлежки. У них своё, у нас своё... формат города другой»*
- *«Их опыт не всегда применим в маленьких городах»*
- *«Полезный опыт, хотя не всё применимо из-за различий в структуре»*

Инсайт: Регионы признают **авторитет и уникальный масштаб опыта "Ночлежки"**, но осознают необходимость **адаптации** ее подходов к своим локальным условиям и возможностям. Уважение есть, но слепое копирование не считается эффективным.

КАК ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ С НОЧЛЕЖКОЙ

*Сегодня взаимодействие региональных НКО с "Ночлежкой" напоминает **спутниковую связь**: сигналы приходят через крупные события (конференции, стажировки) и цифровые ресурсы (сайт, соцсети), но прямой диалог — редкость. Методическая помощь точечна, личное общение — исключение. Регионы вдохновляются примерами, учатся у лидера, но чувствуют себя скорее "удалёнными учениками", чем партнёрами в общем деле.*

Частота каналов взаимодействия

Канал взаимодействия	Интенсивность	Цитаты
1. Участие в конференциях	●●●●● (Высокая)	*«Каждая конференция полезна...»* *«Ездили 4 раза на обучение»* *«Они мне каждый год приглашают на свои конференции... перелёты оплачивают... это значимо»*
2. Использование сайта/ресурсов	●●●●○ (Выше среднего)	*«Когда не знаю, что делать, сначала захожу на страницу Ночлежки ищу ответы»* *«Слежу за их соц-сетями, смотрю, что пишут, как оформляют, думаю и мы так однажды сможем»*
3. Методические материалы	●●●○○ (Средняя)	*«Получали методические материалы, консультации... письма поддержки при написании грантов»*
4. Разовые консультации	●●○○○ (Низкая)	*«Они корректируют мои ошибки»*
5. Личное общение/поддержка	●○○○○ (Очень низкая)	*«Хотя бы написали: "Как дела?"»*

ЧЕГО ЖДУТ ОТ НОЧЛЕЖКИ

Конкретные запросы 1/2

Внедрение программы обмена специалистами

*«Было бы здорово, если бы могли делать какой-то **кадровый обмен**. Например, их опытный **фандрайзер приезжает к нам в командировку** на 3 месяца, мы хорошо его оплачиваем, предоставляем жилье, а он помогает нам сделать первые шаги, привлечь какие-то деньги, помогает нанять человека и спокойно уехать отсюда. Потому что вот эта система, когда приезжает профессионал и выстраивает работу на местах она выглядит **гораздо эффективнее**, чем если я беру человека сама без профильного опыта, я сама не фандрайзер, не смогу его так обучить.»*

Создание профессионального сообщества

*«Какие-то изменения происходят, и ежедневно становится очень сложно понять и планировать нашу работу в регионах. Хочется, чтобы была какая-то опора. Мы не видим такой опоры от государства. Нужна нам какая-то **ментальная опора**. Если нет возможности финансовой поддержки, то хотя бы какая-то связь с ними. Например, создание **чата в Telegram для региональных НКО**, с которыми мы уже взаимодействовали. Это помогло бы нам оставаться на связи и чувствовать поддержку»*

*«Им нужно **помочь соединиться с ребятами из таких маленьких городов**. Но вот даже взять Киров и Пермь – два города рядом, при этом Пермь – дотационный федеральный город, есть федеральные назначения, по-моему, даже. А Киров нет, например, не федеральный, нет у него дотации с федеральным бюджетом. И вот как бы, может как-то отдельно выбрать несколько Руководителей из НКО маленьких городов.*
То есть вот вы бы хотели скорее пообщаться и как-то может быть покоммуницировать, узнать их опыт, что-то получить с региональной организацией?
*Да, **именно с маленькими организациями**, типа нашей, из маленьких городов. Где контингент другой, не те, которые приезжают на заработки в москву, становятся бездомными не потому что потеряли работу. Причины бездомности немного другие – благополучатели другие, чем в МСК и СПБ **Надо меленьких каких-то искать**»*

ЧЕГО ЖДУТ ОТ НОЧЛЕЖКИ

Конкретные запросы 2/2

Стать "знаком качества" для регионов

> *«Я бы еще посоветовал, чтобы Ночлежка, как лидер в этой области, создала **четкие критерии для оценки честных НКО** и рекомендовала крупным бизнесам сотрудничать только с проверенными организациями. Например, Ночлежка могла бы стать **оператором, который бы рекомендовал надежные НКО** на своем сайте. Это помогло бы нам легче установить контакты с крупными организациями и получить поддержку.»*

Технологические решения и инструменты

> *«Мы уже используем искусственный интеллект для написания постов, и потом корректируем их. Это очень удобно и сокращает время, но не слишком значительно, потому что непонятно как это делать правильно. Если бы Ночлежка создала **айти-проект, который помогал бы формировать качественные картинки и предоставлял другие полезные ресурсы**, это было бы очень интересно. Также было бы полезно узнать, какие бесплатные ИИ - инструменты сейчас доступны и как их использовать для улучшения нашей работы»*

Поддержка в PR и маркетинге

> *«Если бы у ночлежки было больше продвинутых IT решений для работы - пошли бы к Ночлежке" (так пошли в Совкомбанк). Нам помощь нужна в **продвижении и PR, всякая работа с блогерами, медийными личностями**. У Ночлежки очень креативных подход, хорошая реклама, всякие выставки и тд, мы это не умеем делать, но очень хотели бы»*

Эмоциональная поддержка

> *«Не хватает мне вот, если честно прямо сейчас скажу так, мне очень **не хватает внимания** Лены и Карины. Просто хотя бы написали мне, спросили, как там всё хорошо у тебя. И я такая, всё хорошо и как начала рассказывать как у меня всё хорошо. Это создаёт понимаете поток положительных эмоций.»*

ЧЕГО ЖДУТ ОТ НОЧЛЕЖКИ

Отсутствие ожиданий - причины

Региональная специфика и масштабы

«У нас формат города другой. Исходить надо из проблем, которые есть. Я бы не хотела идти такую же стезю как Ночлежка. ***У них своё, у нас своё.*** *В Москве и Петербурге у бездомных огромный выбор сервисов, а у нас один приют на весь Приморский край. Меня сейчас волнует проблема найти помещение для лежачих людей, а не организовывать прачечную. У них своё направление в силу больших городов, а* ***у нас своя специфика и свои приоритеты****.»*

«Ну, вот опять здесь… Возникает такой момент, что они, например, крупная конференция, они рассказывают со своей колокольни, со своей точки зрения.
Нам бы хотелось чего-то такого, больше практики маленьких городов. Мы все всегда ориентируемся на Питер, Москва, но вот они даже им не имеют представление, насколько ***у нас здесь по-другому****. И вот конференции и все вот какие-то вещи построены именно на опыте их организации. Ну это понятно, это логически, конечно, но* ***для нас многие вещи неприменимы****. Даже в маленьком городе.»*

Разноплановая стажировка

«Мы ездим в Ночлежку на стажировку. На самом деле благодаря ей по большому счету мы открыли центр и у нас появилось понимание как оно должно выглядеть и мы сделали подобие их. На данном этапе уже у нас все вечно упирается в деньги
Мы не можем сравнивать себя с СПБ и МСК, у нас немного здесь другие … ***совсем другие условия*** *так скажем, в том числе и рабочие. Но на первом этапе да, Ночлежка нам помогла в плане того, что ….Это хорошо на первом этапе, чтобы у людей было здравое представление о том, как должна выглядеть помощь бездомным. Но вот сейчас я понимаю, что мне как бы… У них же* ***однотипная стажировка*** *тоже: как работают кабинеты, у нас тоже самое сейчас есть.* ***Дальше нет никакой стажировки****»*

ЧЕГО ЖДУТ ОТ НОЧЛЕЖКИ

Нет сформулированного запроса

Ну вот Ночлежка тоже меня спрашивала, чем мы можем вам быть полезны? Как раз у меня был вопрос по неграждданам, которые не имели паспортов, как они решают эту? Они мне помогли, они мне показали, как грамотно составить иск судебный, с которым можно выйти в суд и решить этот вопрос. есть какие-то вот опять же точечные по конкретным людям, когда где-то что-то у меня не получалось. В общем, не могу пока ответить на этот вопрос. Мне сложно так сказать"

обучающие материалы (у Ночлежки) это вообще полезно или нет? Стоит им это делать?
« Я не смотрела даже, не знаю. Ну то есть, вот какие-то… Ну так меня как сотрудника учить уже, вот честно, я уже устала от всех обучений, семинаров, тренингов про гранты и всяческих куча всего и каждый пытается чему-то научить так блин, йоколамене, ты приедь и нормально помоги, меня вот учить не надо»

«А что они могут улучшить? - Я не знаю я не могу вам сказать, мне могу, мне кажется, у них вот очень круто всё"

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

05

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ 1/2

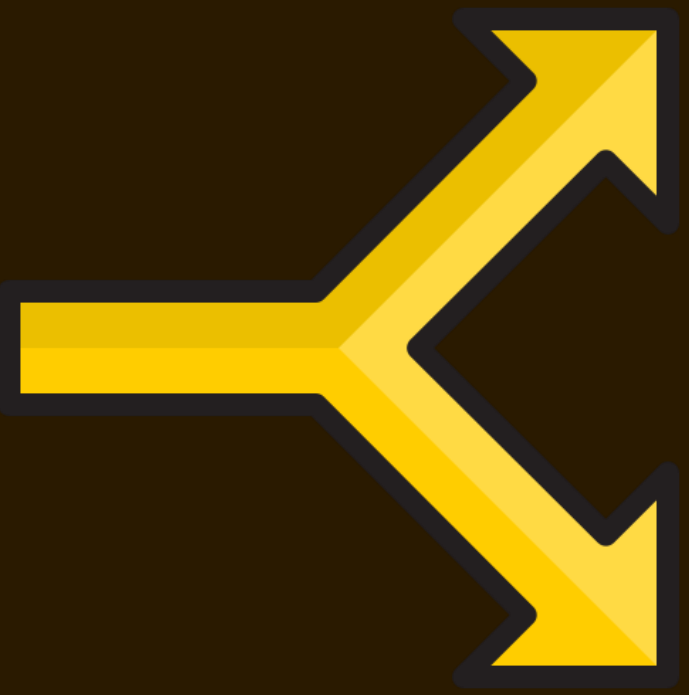
- В общей структуре благотворительных организаций, более крупные единицы, имеющие ресурсы (спонсоров, опыт, штат) способны закрывать рутинные задачи без ущерба построению системной помощи.
  Более мелкие, штат которых от одного до трех человек, сосредоточены на гуманитарных проектах и не всегда имеют возможность выстроить свою работу стратегически и могут даже не распознавать у себя такую потребность.
- Среди небольших организаций популярен запрос на финансовую поддержку и человеческие ресурсы. Методологические и образовательные потребности уходят на второй план. Если небольшие организации обращаются за помощью или консультаций, то прежде всего к местным региональным и более крупным – так как это оперативный и понятный источник «на своей волне».
- Интересы средних и крупных организаций заключены в фандрайзинге, PR и маркетинговых стратегиях развития. Если они ищут способы развития, то через партнеров на федеральном уровне (межрегиональные конференции; федеральные органы власти; большие столичные фонды)

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ 2/2

- В общей системе организаций, к которым могут обратиться за помощью, Ночлежка выступает в роли отраслевого лидера и примера для подражания. Она вдохновляет на развитие и дает гайдлайны для создания гуманитарных инициатив.
  При этом для организаций из регионов – Ночлежка – столичный крупный проект, имеющий значимую поддержку - другой уровень ресурсов. Именно это отличие не позволяет воспринимать ее как первое звено помощи
- Среди большого количества материалов по распространению опыта, конференции Ночлежки - ключевая площадка для сетевого взаимодействия, выстраивания мостов и поддержанию имиджа.
  При этом зачастую для организаций стажировки от Ночлежки - значимое событие для перезагрузки рутинной деятельности, так как на практике демонстрируют как можно эффективно выстраивать помощь подопечным
- Свой обмен опытом региональные организации часто основывают на личных связях, на факторе географической и национальной близости. Часто обмен опытом не систематизирован и не формализован. Площадками коммуникации становятся социальные сети, личные знакомства, звонки, общение в чатах. Сайты других организаций не так интересны, они нужны скорее для поиска контактов представителей. Распространен обмен опытом с межведомственными организациями – наличие таких связей повышает устойчивость организаций, которые помогают бездомным.

КАКУЮ ПОМОЩЬ ХОТЯТ ПОЛУЧАТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НОЧЛЕЖКИ

Запрос от НКО	Рекомендации
Понимание региональной специфики	Выстраивание системы региональных наставников (больших организаций), которые станут основными получателями опыта Ночлежки, и будут транслировать его более мелким организациям в регионе, с учетом региональной специфики
Личные связи и нетворкинг	Создание единого чата для всех организаций, занимающихся бездомностью с модерацией от Ночлежки и региональных наставников. Единый канал от Ночлежки – уйти от нескольких каналов, посвященным мероприятиям. Сделать фокус на регулярную модерацию основных каналов и групп
Маркетинговая коммуникационная поддержка	Рекомендуем создать площадку и/или инструмент, позволяющий заинтересованным организациям перенять опыт Ночлежки в выстраивании собственного бренда, в работе со СМИ, в том числе с федеральными, блогерами.
Практические инструменты	Консультирование по точечным вопросам (юридическая, технологическая), помощь с оборудованием – привлечение сторонних фондов, которые специализируются на оказании такой помощи
Помощь в достижении финансовой устойчивости	Фандрайзинг, работа с крупным региональным бизнесом, написание грантов



НОЧЛЕЖКА СТОИТ ПЕРЕД НЕПРОСТЫМ ВЫБОРОМ, ОПРЕДЕЛЯЯ БУДУЩУЮ СТРАТЕГИЮ КОММУНИКАЦИЙ.

ВАЖНО ОДНОВРЕМЕННО СОХРАНИТЬ КОНТАКТ С ПАРТНЕРАМИ В БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ И ПРИ ЭТОМ НЕ ВОЗВРАЩАТЬСЯ В РЕЖИМ «ОТКРЫТОГО ОКНА», И НЕ ОТКАЗЫВАТЬСЯ ОТ ВЫБРАННОГО ВЕКТОРА АКАДЕМИЧЕСКОГО И СИСТЕМНОГО РАЗВИТИЯ

ДЛЯ КОМФОРТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РЕГИОНАЛЬНЫМИ НКО

- Простой, доступный язык
- Практические решения
- Готовность "просто поговорить"
- Личные встречи и контакты
- Неформальные каналы связи
- Демонстрация открытости и поддержки

НО ЧТОБЫ СОХРАНИТЬ НОВЫЙ ВЕКТОР РАЗВИТИЯ

- Академичный язык
- Системный подход
- Стратегические проекты
- Научно обоснованные методики
- Профессиональные публикации
- Специализированные площадки

Ключ к успеху: использовать оба подхода параллельно, разделяя площадки и форматы коммуникации для разных аудиторий

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ

06

ВЕКТОР ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

1. UX-тестирование сайта Ночлежки, внешний аудит социальных сетей с целью повышения уровня usability используемых площадок. Есть потенциал вырастить посещаемость страниц, отклик на стажировки и удовлетворенность от использования материалов
2. Поиск больших благотворительных организаций во всех регионах России с целью построения системы сетевого взаимодействия; исследование может помочь детализировать готовность организаций быть активными участниками такой системы
3. Более подробное изучение государственных организаций, которые занимаются проблемами бездомности; изучение их опыта, региональной специфики с целью обмена опытом с региональными НКО и передачи опыта между субъектами РФ

СПАСИБО!

ПРИЛОЖЕНИЕ

07

ОРГАНИЗАЦИИ, ПОМОГАЮЩИЕ ДРУГИМ ФОНДАМ

Юридическая помощь

Добстер

Правовая команда

Образовательная, методологическая поддержка; экспертные консультации

Среда_своих

Добстер

Фонд Потанина основан в 1999 году

Правовая команда

Фонд Друзья

Гранты; помощь с оборудованием

Среда_своих

Благотворительный фонд Яндекса Помощь рядом
Соединяем тех, кто может помочь, с теми, кому нужна помощь

Фонд Потанина основан в 1999 году

Стратегия и развитие; работа с командой; наставничество

Добстер

Фонд Друзья

Психологическая поддержка

Добстер

Выстраивание коммуникации НКО и бизнеса

Фонд Друзья

Благотворительный фонд Яндекса Помощь рядом
Соединяем тех, кто может помочь, с теми, кому нужна помощь

Добстер - https://dobster.ru/
Фонд «Друзья» - https://friendsfoundation.ru/nko
Правовая команда - https://ngo-law.ru/gethelp

Среда своих - https://sredasvoih.ru/
Фонд Потанина - https://fondpotanin.ru/
Помощь рядом (Яндекс) - https://help.yandex.ru/

ИСТОЧНИКИ

1. Chernishov, Anatolii, Взаимодействие Государства и Некоммерческих Организаций Как Форма Социального Партнерства (Interaction of the State and Noncommercial Organizations as the Form of Social Partnership) (December 23, 2015). Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2707730 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2707730
2. Информационно-аналитическая справка по результатам всероссийского обследования НКО: взаимодействие НКО с различными субъектами гражданского общества // Центр исследования гражданского общества и некоммерческого сектора // государственный университет Высшая Школа Экономики [Электронный ресурс] URL: http://www.civisbook.ru/files/File/vzaimod_s_nko.pdf
3. Wallhed Finn, S., Mejldal, A. & Nielsen, A.S. The associations between public stigma and support for others' help-seeking for alcohol use disorder: a cross sectional study in the general Danish population. *Addict Sci Clin Pract* **18**, 46. August 2023 DOI:10.1186/s13722-023-00400-2