

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО КРИТЕРИЯМ ЭФФЕКТИВНОСТИ
МОДЕЛИ СОПРОВОЖДЕНИЯ
ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ**

ЦСПСид «Гнездышко», АНО «Семья детям»
Авторы-составители: Татаурова И.В., Кольчугина А.А.
г. Екатеринбург, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

§1. Описание проблемы и обоснование актуальности модели сопровождения замещающих семей	3
§2. Описание модели сопровождения замещающих семей.....	6
§3. Апробация модели сопровождения замещающих семей: проект «Глазами ребенка»...	10
§4. Рекомендации по применению модели сопровождения замещающих семей	12
§5. Критерии эффективности и их место в оценке социальных программ.....	15
§6. Критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей.....	17
Список литературы	31
Приложения.....	32

§1. Описание проблемы и обоснование актуальности модели сопровождения замещающих семей

Социальное сиротство – наличие в обществе детей, по тем или иным причинам оставшихся без попечения родителей - одна из важнейших социальных проблем, решению которой в последние годы все больше внимания уделяется в Российской Федерации. Так как полноценное развитие ребенка невозможно без формирования прочных, безопасных отношений привязанности с близкими взрослыми - наилучшим вариантом жизнеустройства для детей, оставшихся без попечения родителей, является замещающая семья.

Одним из двигателей процесса перехода с организационных на семейные формы воспитания является Постановление Правительства РФ от 24 мая 2014 г. N 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей» [7]. Постановление подразумевает, что с 1 сентября 2015 года детский дом считается «временным жильем» ребенка, оставшегося без попечения родителей, перед его устройством в семью.

Из приведенных ниже данных видно, что и в целом по России, и в Свердловской области, начиная с 2014 года, за год выявляется меньше детей, оставшихся без попечения родителей, чем за тот же период передается на семейные формы устройства. Благодаря этому тренду с каждым годом доля детей, находящихся на воспитании в замещающих семьях, от общего количества детей, оставшихся без попечения родителей, растет. В целом по стране этот прирост составил 5,5% - с 81,7% в 2013 г. до 87,2% в 2015 г. (табл.1). Для Свердловской области немногим меньше, 4,2% - с 81,8% в 2013 г. до 86% в 2015 г. (табл.2).

Таблица 1. Статистика по выявлению и устройству детей, оставшихся без попечения родителей в РФ, за 2013-2015 годы.

Показатель	РФ		
	2013	2014	2015
Численность детей, оставшихся без попечения родителей, выявленных за год [9,10]	68 770	61 621	58 168
Численность детей, переданных на семейные формы устройства за год [9,10]	62 973	64 010	59 355
Общая численность детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся на воспитании в замещающих семьях [9,10]	396 849	407 486	409 897
Общая численность детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под надзором в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей [9,10]	88 735	72 151	60 162

Доля детей, находящихся на воспитании в замещающих семьях, от общего количества детей, оставшихся без попечения родителей	81,7%	85,0%	87,2%
---	-------	-------	-------

Таблица 2. Статистика по выявлению и устройству детей, оставшихся без попечения родителей в Свердловской области, за 2013-2015 годы.

Показатель	Свердловская обл.		
	2013	2014	2015
Численность детей, оставшихся без попечения родителей, выявленных за год [9,10]	2 376	2 089	1 948
Численность детей, переданных на семейные формы устройства за год [9,10]	2 315	2 265	2 373
Доля детей, находящихся на воспитании в замещающих семьях, от общего количества детей, оставшихся без попечения родителей [3,4]	81,8%	84,9%	86%

Но при устройстве детей в семьи есть риски, которые необходимо учитывать. Так, актуальной социальной проблемой на сегодня является вторичное сиротство - возвраты детей из замещающих семей в детские дома. Следует отметить, что в последние годы в Российской Федерации наблюдается стабильное снижение этого показателя. По данным Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, за период с 2009 по 2014 год ежегодное количество отмененных решений о передаче ребенка на воспитание в семью сократилось на 36,1% - с 8473 в 2009 году до 5412 в 2014 году [5]. Если говорить о проблеме возвратов в Свердловской области, то по данным министерства Социальной политики в 2014 году по сравнению с 2013 годом количество возвратов сократилось на 26,6%: в 2013 году органами опеки и попечительства было отменено 188 решений о передаче ребенка на воспитание в семью, в 2014 году – 138 решений [3]. Согласно докладу Уполномоченного по правам ребёнка в Свердловской области за 2015 год, на текущий момент количество возвратов детей из замещающих семей в госучреждения остается примерно на одном уровне – порядка 100-150 случаев в год [2].

Конечно, можно было бы воспринимать такую статистику – сокращение либо стагнацию количества возвратов на фоне увеличения числа детей, находящихся на воспитании в замещающих семьях – как положительный тренд. Однако необходимо учитывать, что приемные родители возвращают детей обратно не в тот же год, что берут, и даже не на следующий год. Пик отказов приходится на период через 7-10 лет. Результаты работы в этом вопросе АНО «Семья детям» говорят о том, что 100% родителей, участвовавших в программе организации по профилактике возвратов

приемных детей, задумывались над этим вопросом в разные периоды совместного проживания с ребенком.

Кроме того, вторичный отказ наносит сильнейшую психологическую травму ребенку. И страдает здесь не только этот конкретный ребенок. По словам специалистов, один вернувшийся из семьи ребенок несет с собой травму для всего детского коллектива. Агрессия ребенка, его боль передается сверстникам и сотрудникам детского дома.

Также возникающие в семье сложности часто ведут к жестокому обращению в отношении детей, которое может иметь тяжелые последствия. Жестокое обращение может приводить к самоубийству, асоциальному поведению, преступлениям со стороны ребенка. 74% преступлений подростков совершены несовершеннолетними, которые воспитывались в семьях, где было насилие.

Анализ случаев возвратов детей из замещающих семей показал, что основными причинами отказа являются сложности взаимоотношений в период взросления детей. Чаще отказываются от несовершеннолетних в возрасте от 11 до 15 лет. На первом месте стоят отказы от детей по психолого-педагогическим причинам (нарушения взаимопонимания, конфликтные отношения, противоречия между членами семьи, нарушения поведения ребенка, нарушения процесса адаптации к приемной семье) [11]. Замещающие семьи проходят различные стадии совместного проживания, в том числе кризис, во время которого есть опасность, что замещающие родители не справятся и захотят вернуть ребенка в детский дом. В данном положении необходим доступ к квалифицированной помощи.

Эксперты по приемному воспитанию признают, что с помощью предварительной диагностики и подготовки потенциальных замещающих родителей невозможно полностью предотвратить феномен «вторичного сиротства». Сопровождение семьи и своевременное выявление детского и семейного неблагополучия – те формы помощи замещающим семьям, на которые возложены ожидания по снижению количества приемных детей, имеющих опыт возвращения в госучреждения.

При этом, несмотря на многочисленность служб сопровождения, есть понимание, что для эффективного сопровождения замещающих семей необходим четкий алгоритм работы, предполагающий единое видение решения проблем среди всех служб, оказывающих поддержку замещающим семьям. Анализ региональных проблем и институциональных затруднений в реализации сопровождения замещающей семьи и приемного ребенка показывает, что инфраструктура системы сопровождения функционирует на уровне разрозненных элементов, отношения между которыми носят

несогласованный характер, имеет место дублирование функций, неясность разделения полномочий, различное понимание задач сопровождения и содержания деятельности. [11]. Государственная модель сопровождения замещающих семей в Свердловской области призвана решить эти проблемы, предложив службам, задействованным в сопровождении замещающих семей, единый алгоритм эффективного взаимодействия.

§2. Описание модели сопровождения замещающих семей

Модель сопровождения замещающих семей разработана специалистами Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга» (далее - ГАУ СОН СО ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга») в сотрудничестве с Государственным автономным учреждением социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга.

Термин «сопровождение» в модели понимается как комплексный метод, в основе которого заложено единство нескольких функций: диагностика семейной системы, возникшей проблемы; информация о существовании проблемы и путях ее решения; консультации на этапе принятия решения и выработки плана решения проблемы, помощь и сопровождение на этапе реализации плана решения, мониторинг эффективности реализации плана. [11]

Целью разработки модели является выстроенная система работы для профилактики семейного неблагополучия и вторичного сиротства, профилактике жестокого обращения с детьми, а также для своевременного решения проблем замещающих семей и оказание им эффективной профессиональной помощи. [11]

В эффективной реализации социального сопровождения граждан, нуждающихся в социальном обслуживании особая роль отводится Управлению социальной политики, организациям социального обслуживания и иным организациям, не входящим в систему социального обслуживания.

Задачи модели сопровождения замещающих семей:

- создание психологического микроклимата, способствующего комфортному пребыванию ребёнка в семье;
- формирование устойчивой положительной динамики в изменении статистики случаев отказов замещающих родителей от взятых на воспитание детей и их повторный возврат в образовательные учреждения;

- организация и осуществление социально-психолого-педагогического патронажа замещающей семьи на сложных этапах приема;
- организация системы мониторинга и оценки эффективности семейного жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- оказание кризисной (психолого-педагогической) помощи замещающей семье (в т.ч., при принятии решения об отказе от ребенка);
- оказание помощи в преодолении негативных последствий прошлого опыта ребёнка (пережитого насилия и пренебрежения, опыта пребывания в интернатном учреждении);
- развитие и поддержание родительской компетенции и навыков воспитания приемных детей;
- предотвращение жестокого обращения с детьми в замещающих семьях;
- содействие специалистам в организации и реализации профессиональной деятельности по сопровождению замещающей семьи. [11]

Одним из этапов работы с замещающей семьей в рамках модели является проведение диагностики с целью определения для нее наиболее эффективного вида сопровождения. В зависимости от категории семьи и ситуации в ней, выделяется два вида сопровождения замещающих семей:

- стабильное – предлагается семьям, переживающим нормативные кризисы, трудности, связанные с особенностями периода адаптации ребенка в семье, возрастного развития ребенка, с изменением структуры замещающей семьи. Стабильное сопровождение основывается на соглашении замещающей семьи на оказание социальных услуг и носит постоянный характер.
- кризисное – носит ситуативный характер, сопровождаются семьи, переживающие ненормативный кризис, а также семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. [11]

Первичная диагностика осуществляется специалистами Управления социальной политики, с помощью методики «Технологическая карта оценки функционального состояния семьи». В случае, если по результатам первичной диагностики семья будет отнесена к одной из категорий риска – «желтой» или «зеленой» - специалисты организации социального обслуживания проводят второй этап диагностики – углубленное обследование семьи с целью определения необходимости кризисного сопровождения.

Ниже приведены схема осуществления социального сопровождения граждан в рамках модели сопровождения замещающих семей, а также описание двух видов сопровождения – стабильного и кризисного [11].

Рис. 1. СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ГРАЖДАН, НУЖДАЮЩИХСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ [11]

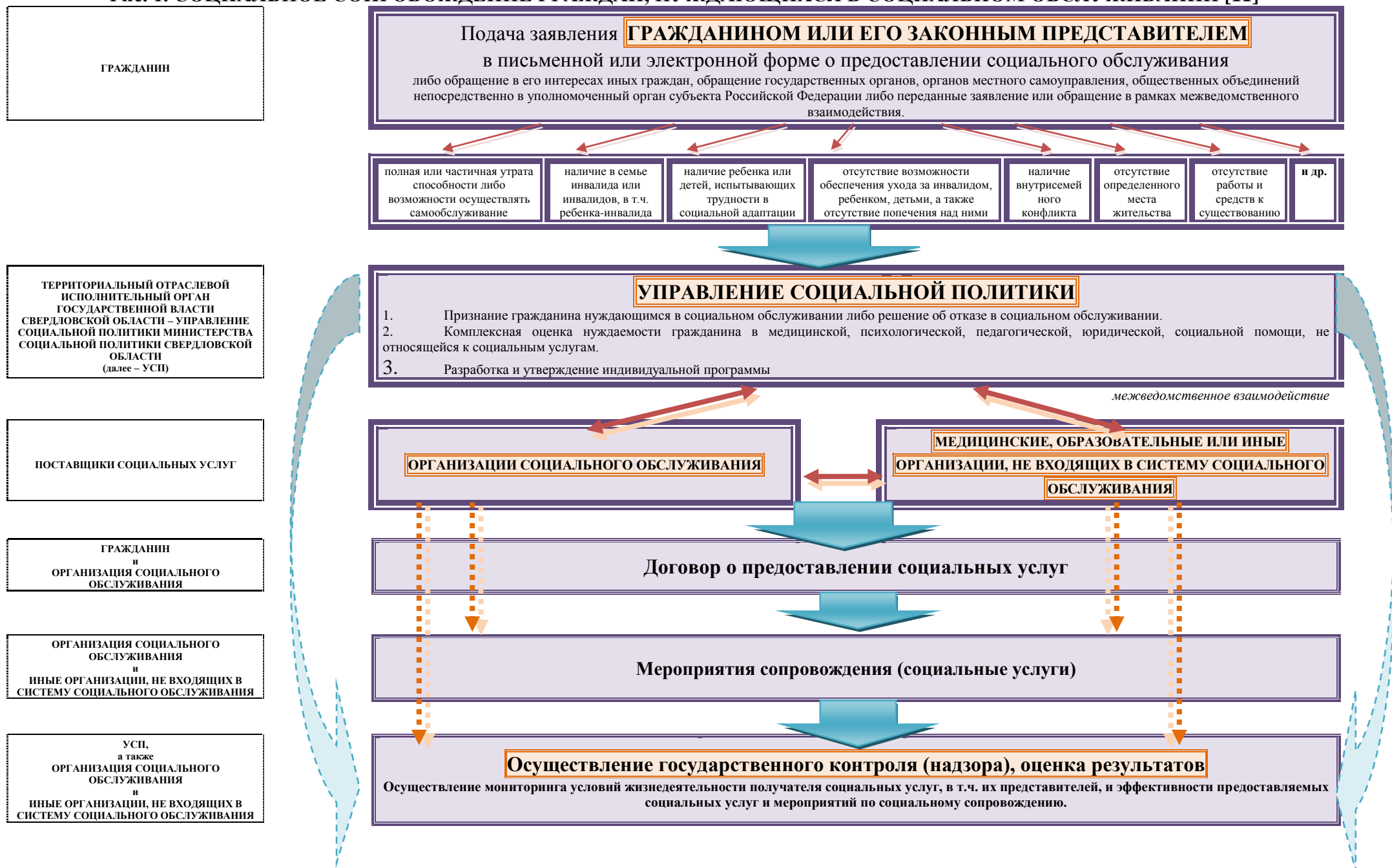
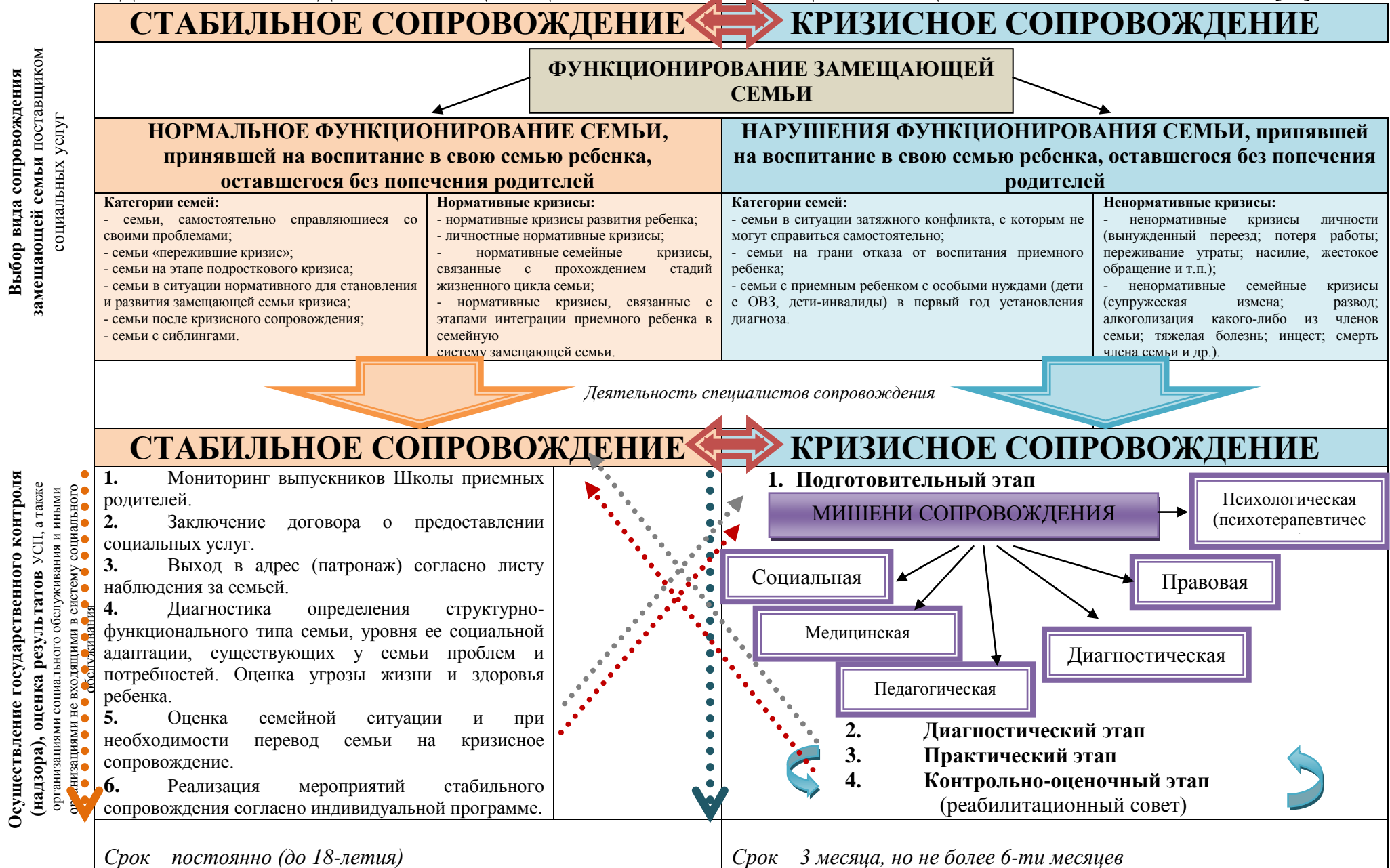


Рис. 2. МОДЕЛЬ СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ [11]



Выбор вида сопровождения замещающей семьи поставщиком социальных услуг

Осуществление государственного контроля (надзора), оценка результатов УСЦ, а также организациями социального обслуживания и иными организациями не входящими в систему социального обслуживания

§3. Аprobация модели сопровождения замещающих семей: проект «Глазами ребенка»

В период с декабря 2015 года по июль 2016 года Автономная некоммерческая организация (далее – АНО) «Семья детям», при поддержке Министерства социальной политики Свердловской области, реализовывала проект «Глазами ребенка», направленный на апробацию модели сопровождения замещающих семей.

Целевой группой проекта стали специалисты служб, осуществляющих работу с замещающими семьями, реализующих услуги по профилактике вторичного сиротства, семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также по созданию условий для социализации и поддержки семей в трудной жизненной ситуации (Центров социальной помощи семье и детям и Управлений по социальной политике). География мероприятий проекта охватила г. Екатеринбург и ряд городов Свердловской области (г. Первоуральск, г. Каменск-Уральский, г. Нижняя Тура, г. Нижний Тагил).

На первом этапе апробации специалистами АНО «Семья детям» была проведена серия мероприятий при участии авторов модели сопровождения замещающих семей - специалистов ГАУ СОН СО ЦСПСиД «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга. Целью этих мероприятий было представить модель специалистам, которым предстояло с ней работать на практике, поставить задачу по апробации модели, провести супервизию по результатам апробации, собрать обратную связь и предоставить ее авторам модели для ее доработки. Всего было проведено 2 семинара по апробации модели, 1 супервизия с разбором трудностей, возникших при внедрении модели на практику, и 1 круглый стол по доработке модели замещающих семей с учетом результатов ее апробации.

На втором этапе апробации специалистами АНО «Семья детям» были проведены 6 обучающих семинаров для 180 специалистов служб, осуществляющих работу с замещающими семьями, в 8 муниципальных образованиях Свердловской области. Задачами этого этапа проекта было:

- представить специалистам модель сопровождения замещающих семей;
- сформировать понимание специалистами особенностей функционирования модели сопровождения, ее ресурсов и возможностей;
- понизить уровень тревоги и сопротивления участников относительно внедрения модели в их работу;
- способствовать возникновению межведомственных связей и системы взаимоподдержки специалистов различных организаций в процессе внедрения и использования модели в работе.

В рамках второго этапа апробации специалисты АНО «Семья детям» провели анализ возможностей и способов интеграции предложенной модели в существующую систему сопровождения, учитывая возможные трудности в ходе ее применения. Участники семинаров получили возможность внести непосредственный вклад в доработку модели, указав ее ресурсные стороны и барьеры, существующие на пути внедрения модели в практику, а также предложив варианты устранения этих барьеров. По итогам проведенных мероприятий специалистами АНО «Семья детям» были сформулированы рекомендации по дальнейшему внедрению модели в практику сопровождения замещающих семей.

Всего по результатам реализации проекта «Глазами ребенка»:

- в проекте приняли участие 213 специалистов из 70 учреждений;
- в ходе апробации модели была оказана непосредственная поддержка 80 замещающим семьям.

Кроме того, были разработаны методические материалы, содержащие результаты апробации модели сопровождения замещающих семей, включая данную брошюру.

§4. Рекомендации по применению модели сопровождения замещающих семей

По результатам апробации модели сопровождения замещающих семей, с учетом выявленных трудностей и возможных рисков процесса ее внедрения, специалистами АНО «Семья детям» был разработан ряд рекомендаций по применению модели на практике.

4.1. Трудности выстраивания связей

Основой для внедрения модели сопровождения замещающих семей является налаживание эффективного взаимодействия между всеми специалистами, включенными в процесс сопровождения.

Специалистами АНО «Семья детям» в ходе апробации модели выявлены следующие возможные причины трудностей в выстраивании связей между специалистами и между организациями, задействованными в процессе сопровождения замещающих семей:

- отсутствие единых ценностей и понимания значимости взаимодействия;
- различие в профессиональных подходах;
- недостаточная информированность или недостаточная скорость передачи важной информации;
- профессиональное соперничество;
- существенные различия в уровнях профессиональной подготовки и развития компетенций, необходимых для сопровождения замещающих семей согласно модели.

Способствовать укреплению взаимосвязей между специалистами может совместное обучение, в рамках которого будут обсуждаться следующие темы:

1. Смыслы, цели и задачи сопровождения замещающих семей.

Обсуждение этих вопросов поможет специалистам найти общие профессиональные ценности, такие, например, как ценность проживания ребенка в семье. Общие ценности могут стать основой для взаимодействия специалистов, мотивом для налаживания совместной работы.

2. Обсуждение задач и компетенций для каждого участника процесса сопровождения. Это необходимо для более четкого понимания возможностей каждой из структур, способствует эффективному распределению обязанностей, прозрачности, осведомленности всех участников процесса о возможностях и ограничениях друг друга.

3. Обсуждение областей, где задачи разных специалистов пересекаются и где специалисты могут усиливать работу друг друга для большей эффективности процесса сопровождения.

Исходя из запросов участников апробации «Модели сопровождения замещающих семей» можно рекомендовать для обучения специалистов в рамках применения модели следующие темы:

- работа с немотивированным клиентом, преодоление сопротивления;
- установление контакта с семьей: техники, приемы, отработка практических навыков;
- базовые навыки диагностики семьи; навыки тестирования, психологического интервьюирования для специалистов по социальной работе.

Так же совместное обучение дает возможность специалистам налаживать личные связи друг с другом. Они перестают быть друг для друга только «должностями», а становятся реальными людьми, что облегчает контакт между специалистами, смягчает профессиональное соперничество. Налаживанию связей помогает и атмосфера доверия и безопасности, которую важно создать на совместном обучении.

Еще одной формой налаживания взаимодействия между специалистами может стать совместная супервизия – обсуждение трудных случаев из практики специалистов. Совместная супервизия будет способствовать профессиональному росту, обмену опытом, что поможет использовать различия в профессиональных подходах для взаимного обогащения опыта, а также поможет сгладить различия в уровне развития профессиональных компетенций сотрудников.

4.2. Риски при внедрении новой модели сопровождения замещающих семей

При внедрении новой модели руководство организаций может встретиться со следующими рисками:

- сильное сопротивление специалистов нововведениям, самому процессу изменений;
- откат к прежним моделям работы (чаще всего это проявляется в тихом саботаже новых методик, технологий, схем работы);
- сильное эмоциональное выгорание специалистов;
- пробуксовка внедрения модели из-за частой смены специалистов: необходимость адаптироваться к новшествам, высокая напряженность работы, увеличение документооборота может привести к увольнениям.

Специалисты АНО «Семья детям» предлагают использовать следующие способы работы для смягчения сопротивления изменениям, предотвращения саботажа и эмоционального выгорания сотрудников:

- дать сопротивлению пространство (возможность спикерам быть услышанным, высказаться тем, кто не согласен, кто не понял, тем, кто критикует, замечает недостатки, противоречия и т.д.);
- дать положительную оценку прежнему опыту работы, и вместе с тем показать явные улучшения, которые даст внедрение модели;
- поддерживать процесс изменений через обучение, супервизию работников, через профилактику профессионального выгорания;
- дать возможность получать прямую обратную связь от руководства о вопросах внедрения модели;
- видеть и понимать, какие потребности коллектива могут стоять за конкретными сопротивлениями и принимать меры к регулированию этих ситуаций.

Кроме способов работы, приведенных выше, можно выделить еще несколько моментов. Изменения – это всегда возможность ошибки. В работе специалистов должно быть место для этих ошибок и должна быть возможность их обсуждения в спокойной обстановке, без давления и обвинений. Основной фокус таких обсуждений должен быть направлен на анализ ситуации и придумывание форм исправления ошибки. Если в организации происходит регулярное наказание за любые ошибки, то инициатива сотрудников сильно падает и возрастает тревога и формальность в выполнении своей работы.

Также изменения – это в первую очередь творчество. У специалистов должна быть возможность проявлять свою инициативу в рамках внедрения новой модели сопровождения замещающих семей.

§5. Критерии эффективности и их место в оценке социальных программ

Оценка проектов и программ - интенсивно развивающееся в последние годы направление деятельности, в том числе и в социальной сфере. Разработка критериев эффективности – одна из подзадач, которые могут входить в комплекс мероприятий по оценке.

Под оценкой проекта/программы понимается аналитическая процедура, направленная на вынесение суждения о проекте/программе в целом или его/ее отдельных характеристиках [8]. В основе оценки лежит систематический сбор информации о деятельности в рамках проекта/программы, его/ее результатах [6].

Строго говоря, с точки зрения терминологии, внедрение и применение модели сопровождения замещающих семей не является ни проектом, ни программой. Согласно определению [6], программа или проект – это особая форма организации деятельности, совокупность взаимоувязанных мер, отличающаяся тем, что:

- она направлена на достижение запланированного конкретного результата;
- заранее определенным способом;
- с использованием известного заранее и ограниченного количества ресурсов;
- в оговоренные заранее сроки.

Но, в отличие от проекта, программа предполагает больший масштаб и продолжительность деятельности и может включать в себя несколько проектов.

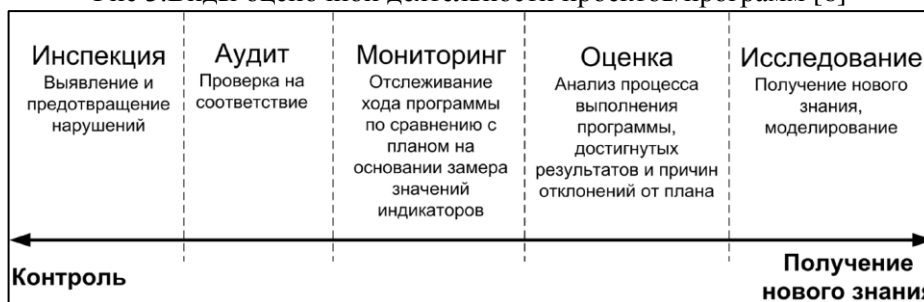
Таким образом, одна из важных характеристик проектов и программ – это их ограниченность по срокам. В то время как применение модели сопровождения замещающих семей не ограничено сроками, предполагается, что она будет внедрена как постоянная практика работы.

Однако все понятия оценки программ применимы и к оценке модели. Любая программа направлена на изменение определенной ситуации к лучшему, на решение некоторой проблемы. А мониторинг и оценка программы представляют собой подсистемы, обеспечивающие «обратную связь» о ее ходе и результатах [6]. Аналогичным образом, и оценка модели сопровождения замещающих семей предполагает обратную связь о результативности и эффективности использования ее на практике. Поэтому в разработке критериев эффективности модели сопровождения замещающих семей мы опирались на современную теорию и практику оценки проектов и программ.

Для того чтобы показать, какое место в оценке программ занимают критерии эффективности – необходимо также ввести понятие мониторинга. Оценочная деятельность может включать в себя не только собственно оценку проектов, а целый ряд

различных процедур, которые отличаются целями и глубиной анализа. Инспекция, аудит, мониторинг, оценка и исследование – все эти виды деятельности основаны на сборе и анализе информации о ходе и результатах программы. Ниже на рис.3 приведено сравнение этих форм оценочной деятельности в зависимости от того, является ли их назначением в большей степени контроль над проектом/программой или получение нового знания [6].

Рис 3. Виды оценочной деятельности проектов/программ [6]



Мониторинг – это постоянный и систематический сбор информации о значениях заранее выбранных индикаторов. Другими словами, мониторинг отвечает на вопрос «Как идут дела?» и позволяет оперативно отслеживать ход программы по сравнению с планом. Принципиальное отличие мониторинга от оценки – глубина анализа. Оценка предполагает глубокий анализ, а мониторинг – лишь отслеживание текущей «картинки». [6]. Система мониторинга основана исключительно на замерах значений индикаторов, оценка же проводится с учетом данных мониторинга, но не ограничивается ими; служить источником данных для оценки – одно из назначений мониторинга [11].

В основе мониторинга, а в дальнейшем – и оценки, проведенной на базе мониторинга, лежит система индикаторов. Индикатор – это показатель, который служит средством измерения достижений, отражает изменения, вызванные программой, или помогает оценить деятельность структуры, осуществляющей программу [6]. Критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей – это по сути та самая система индикаторов, которые позволят описать реализацию модели в терминах результатов, полученных за определенный период времени, и соотнести полученные результаты с запланированными. А также выяснить, приближается ли программа к запланированным целям, и способствуют ли предпринимаемые действия их достижению [6]. Критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей разрабатываются с целью проведения мониторинга эффективности модели, и закладывают основу для возможного проведения полноценной оценки модели в перспективе. Далее в тексте мы будем использовать термины «критерий» и «индикатор» как синонимы.

§6. Критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей

В ходе апробации модели сопровождения замещающих семей специалистами АНО «Семья детям» совместно с авторами модели была разработана система критериев эффективности модели.

На начальном этапе разработки необходимо было определить, каким условиям должны соответствовать критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей, чтобы составить действительно информативную и применимую на практике систему индикаторов. При определении этих условий мы опирались прежде всего на стандарты и практику оценки проектов и программ [6]. В получившемся списке условий пункты 1, 2 и 6 направлены на то, чтобы сделать систему критериев информативной и применимой в качестве основы для мониторинга эффективности модели. Кроме того, опыт оценки проектов и программ показывает, что одним из основных условий применимости на практике предложенных методик оценки является наличие ресурсов для проведения процедур оценки [8]. Таким образом, важно было создать набор индикаторов, замер которых соответствовал бы располагаемым в рамках системы сопровождения замещающих семей финансовым, временным и кадровым ресурсам. Для этого в список условий, которым должны соответствовать критерии эффективности, были добавлены пункты 3-5.

В результате, мы получили следующий набор условий, которым должны соответствовать критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей:

1. Критерии должны соответствовать целям и задачам модели и позволять оценивать, насколько эффективно продвигается их выполнение;
2. Независимо от того, какой параметр характеризует индикатор, его значение всегда должно быть числом, так как системы мониторинга оперируют исключительно числами [6]. Поэтому все критерии эффективности модели должны иметь форму численных индикаторов, вне зависимости от того, отражают ли они качественные или количественные характеристики;
3. Мониторинг эффективности модели на базе предложенных критериев не должен требовать дополнительного финансирования. Модель сопровождения замещающих семей не является краткосрочным проектом, осуществляющимся на базе временного финансирования. Модель предполагает внедрение новых процедур в регулярную работу специалистов Управления социальной политики и организаций социального обслуживания. А значит, вся деятельность в рамках модели, в том числе и оценочная,

должна укладываться в рамки должностных инструкций специалистов и встраиваться в их регулярные обязанности.

4. Мониторинг эффективности модели на базе предложенных критериев должен требовать минимума дополнительных отчетов и исследований. На этапе апробации модели специалистами АНО «Семья детям» было выявлено высокое сопротивление специалистов социальных организаций внедрению модели в их работу в связи с необходимостью заполнять дополнительную документацию. Отвечая на вопрос, «Какие барьеры существуют на пути внедрения модели в вашу практику?», участники апробации говорили о большом количестве времени, требующемся на заполнении диагностик, а также о дублировании документооборота. Чтобы не усиливать это сопротивление еще больше, насколько это возможно, расчет значений критериев эффективности следует осуществлять на базе информации, полученной из уже заложенной в модель сопровождения замещающих семей отчетности;

5. Процедуры сбора информации для определения значений критериев эффективности должны иметь ту же периодичность, что и сбор данных в рамках модели сопровождения замещающих семей, чтобы встроиться в существующую систему контроля и отчетности. Так, модель сопровождения предполагает, что оценка эффективности реализации стабильного сопровождения осуществляется два раза в год [11], Технологическая карта оценки функционального состояния семьи будет заполняться также раз в полгода (так как контрольные выходы в семью осуществляются раз в полгода). Значит, и периодичность замера индикаторов эффективности модели сопровождения замещающих семей также должна быть раз в полугодие.

6. При разработке критериев эффективности необходимо максимально учитывать риск искусственного занижения/завышения оценок. Чтобы снизить уровень этого риска, в первую очередь не рекомендуется привязывать систему премий/штрафов сотрудников к выполнению показателей, связанных с критериями эффективности модели. Если данные мониторинга будут использоваться в первую очередь для того, чтобы иметь информацию для своевременного принятия управленческих решений, а не для поощрения и наказания, то шансы снять описанную выше проблему значительно возрастут [6]. Также мы избегаем включения в систему критериев, манипулирование значениями которых может привести к существенному негативному социальному эффекту. Например, мы не используем для оценки влияния модели на предотвращение жесткого обращения с детьми в семьях индикатор «сокращение доли семей, в которых зарегистрированы случаи жестокого обращения в отношении детей». Если ввести такой критерий, есть риск, что ради хороших статистических показателей специалисты могут закрывать глаза на какие-то

незначительные, на их взгляд, случаи жестокого обращения, либо скрывать отдельные случаи. Подобный эффект от внедрения модели идет вразрез с ее целями и задачами, поэтому при выборе критериев эффективности мы старались максимально его избежать. В связи с этим, на текущий момент в системе критериев нет индикатора, напрямую отражающего эффективность модели с точки зрения профилактики жестокого обращения по отношению к детям. Мы предлагаем косвенно судить о работе по предотвращению жестокого обращения через другие индикаторы, отражающие общий уровень благополучия в семье. В случае, если в семье есть случаи жестокого обращения – это будет отражаться и в диагностиках, предлагаемых для кризисных семей, и в данных Технологической карты оценки функционального состояния семьи, а значит, будет влиять и на индикаторы, расчет которых осуществляется на базе этих данных.

С учетом всех упомянутых ограничений, нами была разработана система из 15 критериев эффективности модели сопровождения замещающих семей. Список и описание критериев приведены ниже в таблице 3.

Критерии эффективности разделены на 4 группы, в зависимости от субъекта оценки:

1. Функционирование системы сопровождения замещающих семей – 4 критерия;
2. Распределение состоящих на сопровождении семей по категориям риска – 3 критерия;
3. Эффект, оказываемый моделью на благополучателей – замещающие семьи – 5 критериев;
4. Эффект, оказываемый моделью на специалистов, осуществляющих сопровождение – 3 критерия.

Такая структура системы критериев обеспечивает полноту оценки эффективности модели: мы оцениваем и параметры работы самой системы сопровождения (группа критериев 1), и то, какой эффект работа в рамках модели оказывает на 2 основные категории задействованных в ней людей – клиентов и специалистов (группы критериев 3 и 4). Отдельно стоит выделить группу критериев 2 – распределение состоящих на сопровождении семей по категориям риска. Сами по себе показатели распределения не характеризуют эффективность модели, так как их динамика может быть обусловлена различными факторами, в том числе и не связанными с работой в рамках сопровождения. Эта группа критериев носит скорее информационный характер. Также ее включение в систему важно, так как необходимость рассчитывать эти критерии будет поддерживать внедрение практики оценки состояния семей через заполнение Технологической карты. Таким образом, группа критериев 2 введена в систему в первую очередь для поддержки процесса внедрения модели.

Группы критериев 1, 3 и 4 построены по одному и тому же принципу: чтобы сделать оценку эффективности разносторонней и снизить риски искажения оценок, в каждую группу критериев включены как показатели, основанные на количественных статистических данных из отчетности по модели, так и показатели, опирающиеся на качественную информацию, а именно ответы клиентов и специалистов, осуществляющих сопровождение, на вопросы анкеты обратной связи.

Все показатели предполагают, что при их расчете учитываются семьи/дети/специалисты одной конкретной территории, в рамках которой оценивается эффективность внедрения и функционирования модели.

В показателях, основанных на ответах из Анкеты удовлетворенности клиентов услугами сопровождения, предполагается, что для каждой из участвовавших в анкетировании семей анкета в течении отчетного периода заполнялась один раз - одним из замещающих родителей или родителями совместно.

Таблица 3. Критерии эффективности модели сопровождения замещающих семей

Наименование критерия	Назначение критерия, комментарии	Формула расчета критерия	Источник данных для расчета
1. Функционирование системы сопровождения замещающих семей			
1.1. Доля замещающих семей, фактически задействованных в модели сопровождения, в общем количестве семей, с которыми были заключены договоры (K_{11}).	Критерий покажет долю семей, охваченных моделью сопровождения. Модель предполагает заключение договоров со всеми замещающими семьями, однако часть из них может отказаться от фактического сопровождения в рамках модели, либо не получить его в отчетном периоде по каким-либо другим причинам.	$K_{11} = \frac{\text{Чзсмс}}{\text{Чзсс}} * 100\%$ <p>где Чзсмс - число замещающих семей, фактически задействованных в модели сопровождения в отчетном периоде; Чзсс – число замещающих семей, с которыми были заключены договоры о сопровождении семьи.</p>	Банк данных, где фиксируются данные замещающих семей и их категории по Технологической карте; журналы учета о признании нужды (включают договора с замещающими семьями) другие отчеты в рамках модели.
1.2. Доля замещающих семей, положительно оценивших результаты работы специалистов по сопровождению в рамках модели (K_{12}).	Считаем, что семья положительно оценивает работу по сопровождению, если даются положительные ответы на вопросы «Довольны ли Вы результатами	$K_{12} = \frac{\text{Чзспо}}{\text{Чзза}} * 100\%$ <p>где Чзспо – число замещающих семей, ответивших положительно на вопросы 7 и 11 анкеты удовлетворенности</p>	Анкеты удовлетворенности клиентами услугами сопровождения (прил. 1)

	работы специалиста с Вами?» и «Помог ли специалист справиться с Вашими проблемами?»	клиентов (прил.1) Чзсза - число замещающих семей, заполнивших анкеты.	
1.3. Доля семей, выражающих готовность обратиться за помощью к осуществлявшим сопровождение специалистам, если проблемы в семье возникнут снова (К ₁₃).	Позволяет оценить, насколько специалистам в рамках сопровождения удалось сформировать контакт с клиентом, завоевать его доверие, снять опасения относительно сопровождения.	Чповт $K_{13} = \frac{\text{Чповт}}{\text{Чзсза}} * 100\%$, где Чповт – число семей, ответивших положительно на вопрос 12 анкеты удовлетворенности клиентов (прил.1); Чзсза - число замещающих семей, заполнивших анкеты.	Анкеты удовлетворенности клиентов услугами сопровождения (прил. 1)
1.4. Доля специалистов, положительно оценивающих взаимодействие между учреждениями в рамках модели (К ₁₄).	Данный критерий позволит косвенно оценить, насколько хорошо организовано взаимодействие в рамках модели между органами опеки и попечительства и специалистами социальных учреждений.	Чспо $K_{14} = \frac{\text{Чспо}}{\text{Чсза}} * 100\%$, где Чспо – число специалистов, ответивших положительно на вопросы 1,2 анкеты для специалистов; Чсза – общее число специалистов, заполнивших анкеты.	Анкеты обратной связи для специалистов, осуществлявших сопровождение (прил. 2)
2. Распределение состоящих на сопровождении семей по категориям риска			
2.1. Доля замещающих семей, находящихся в красной категории (К ₂₁).	Критерий показывает долю замещающих семей, которые находятся в красной категории риска по Технологической карте	Чзскк $K_{21} = \frac{\text{Чзскк}}{\text{Чзстк}} * 100\%$, где Чзскк – число замещающих семей, находящихся в красной категории; Чзстк – общее число замещающих семей, для которых в отчетном периоде заполнялась Технологическая карта и, соответственно, определялась категория риска.	Банк данных семей, состоящих на сопровождении
2.2 Доля замещающих семей, находящихся в желтой категории (К ₂₂).	Критерий показывает долю замещающих семей, которые находятся в желтой категории риска по Технологической карте	Чзсжк $K_{22} = \frac{\text{Чзсжк}}{\text{Чзстк}} * 100\%$, где Чзсжк – число замещающих семей, находящихся в желтой категории; Чзстк – общее число замещающих семей, для которых в отчетном периоде заполнялась Технологическая карта и, соответственно, определялась категория	Банк данных семей, состоящих на сопровождении

		риска.	
2.3. Доля замещающих семей, находящихся в зеленой категории (K_{23}).	Критерий показывает долю замещающих семей, которые находятся в зеленой категории риска по Технологической карте	$K_{23} = \frac{\text{Чзск}}{\text{Чзстк}} * 100$, где Чзск – число замещающих семей, находящихся в зеленой категории; Чзстк – общее число замещающих семей, для которых в отчетном периоде заполнялась Технологическая карта и, соответственно, определялась категория риска.	Банк данных семей, состоящих на сопровождении
3. Эффект, оказываемый на замещающие семьи			
3.1. Доля замещающих семей, с которыми были расторгнуты договоры о сопровождении семьи, в связи с возвратом ребенка (детей) из семьи по инициативе граждан за отчетный период (K_{31}).	Критерий показывает долю замещающих семей, которые вернули ребенка в учреждение по своей инициативе	$K_{31} = \frac{\text{Чзсвг}}{\text{Чзсд}} * 100$, где Чзсвг - число замещающих семей, с которыми были расторгнуты договоры о сопровождении семьи, в связи с возвратом ребенка (детей) из семьи по инициативе граждан за отчетный период; Чзсд - число замещающих семей, у которых находятся дети на воспитании за отчетный период.	Статистика органов опеки и попечительства
3.2. Доля замещающих семей, с которыми были расторгнуты договоры о сопровождении семьи, в связи с возвратом ребенка (детей) из семьи по инициативе органа опеки и попечительства за отчетный период (K_{32}).	Критерий показывает долю замещающих семей, из которых дети вернулись в учреждения по инициативе органа опеки и попечительства	$K_{32} = \frac{\text{Чзсво}}{\text{Чзсд}} * 100$, где Чзсво – число замещающих семей, с которыми были расторгнуты договоры о сопровождении семьи, в связи с возвратом ребенка (детей) из семьи по инициативе органа опеки и попечительства за отчетный период; Чзсд - число замещающих семей, у которых находятся дети на воспитании за отчетный период.	Статистика органов опеки и попечительства
3.3. Доля семей, функциональное состояние которых улучшилось по результатам сопровождения (K_{33}).	Считаем, что функциональное состояние семьи улучшилось, если оценка состояния семьи по результатам заполнения Технологической карты выросла по	$K_{33} = \frac{\text{Чфсост}}{\text{Чзстк}} * 100\%$, где Чфсост – число семей, оценка состояния которых по результатам заполнения Технологической карты выросла за отчетный период;	Технологическая карта оценки функционального состояния семьи

	сравнению с оценкой, полученной при предыдущем заполнении	Чзстк – общее число замещающих семей, для которых в отчетном периоде заполнялась Технологическая карта.	
3.4. Доля семей, переведенных с кризисного сопровождения на стабильное, в общем количестве замещающих семей, находившихся на кризисном сопровождении за отчетный период (К ₃₄).	Этот индикатор позволит оценить, насколько эффективно ведется работа с семьями в кризисном состоянии	$K_{34} = \frac{\text{Ч крст}}{\text{Ч кр}} * 100\%$, где Ч крст – число семей, переведенных за отчетный период с кризисного сопровождения на стабильное; Ч кр – число семей, находившихся на кризисном сопровождении в течение отчетного периода.	Банк данных семей, состоящих на сопровождении
3.5. Доля семей, сообщивших о повышении своей ресурсности, в общем количестве семей, охваченных сопровождением (К ₃₅).	Повышение ресурсности семьи предполагает, что замещающие родители получили новые знания, благодаря чему их уверенность в том, что они могут сами справиться с трудными ситуациями, возросла.	$K_{35} = \frac{\text{Чсмрес}}{\text{Чзса}} * 100\%$, где Чсмрес – число семей, ответивших положительно на вопросы 14, 15 анкеты удовлетворенности клиентов; Чзса – число замещающих семей, заполнивших анкеты.	Анкеты удовлетворенности клиентов услугами сопровождения (прил. 1)
4. Эффект, оказываемый на специалистов, осуществляющих сопровождение			
4.1. Доля специалистов, прошедших в течение отчетного периода обучение по модели сопровождения замещающих семей (К ₄₁).	Критерий показывает долю специалистов, которые прошли обучение работе по модели сопровождения замещающих семей	$K_{41} = \frac{\text{Чсобуч}}{\text{Ч собщ}} * 100\%$, где Чсобуч – число специалистов, прошедших обучение по модели за отчетный период Чсобщ – общее число специалистов, задействованных в сопровождении замещающих семей	Журнал учета участия сотрудников в обучающих мероприятиях
4.2. Доля специалистов, прошедших в течение отчетного периода повышение квалификации, профессиональную подготовку, переподготовку. (К ₄₂).	Учитываются прочие обучающие мероприятия, способствующие росту компетенций, необходимых для сопровождения замещающих семей. В том числе супервизии, круглые столы по обмену опытом.	$K_{42} = \frac{\text{Чсобуч}}{\text{Ч собщ}} * 100\%$, где Чсобуч – число специалистов, прошедших прочее обучение за отчетный период Чсобщ – общее число специалистов, задействованных в сопровождении замещающих семей	Журнал учета участия сотрудников в обучающих мероприятиях
4.3. Доля специалистов,	Повышение ресурсности	$K_{43} = \frac{\text{Чспрес}}{\text{Чзса}} * 100\%$, где	Анкеты обратной

сообщивших о повышении своей ресурсности, в общем количестве специалистов, осуществлявших сопровождение (К ₄₃).	специалистов означает, что они чувствуют себя более уверенными и профессионально подготовленными для сопровождения семей. Это может быть результатом обучения, отслеживаемого критериями 3.1 и 3.2, и/или результатом самостоятельной работы. В то же время, прохождение обучения не всегда ведет к повышению ресурсности. Поэтому критерии 3.1, 3.2 и 3.3 дополняют друг друга.	Чсза Чспрес – число специалистов, ответивших положительно на вопросы 3,4 анкеты для специалистов; Чсза – общее число специалистов, заполнивших анкеты.	связи для специалистов, осуществлявших сопровождение (прил. 2)
---	--	--	--

Система критериев эффективности, приведенная в таблице 3, практически не требует введения дополнительных форм отчетности или процедур для сбора данных. Из 15 критериев 10 базируются на статистических данных, которые можно получить из отчетности, ведущейся в рамках модели. Еще 3 показателя рассчитываются на базе ответов семей, получавших сопровождение, на вопросы анкеты удовлетворенности клиентов услугами сопровождения, разработанной авторами модели. Однако, чтобы можно было использовать эту анкету как источник данных для расчета критериев эффективности, нам пришлось внести в нее некоторые корректировки. В частности, мы добавили дополнительно 2 вопроса в конце анкеты, направленные на оценку динамики ресурсности семьи. При этом, чтобы удержать объем анкеты в рамках двух листов и сделать ее более легкой для восприятия, мы убрали открытый вопрос в конце анкеты и отредактировали вопрос 2, сократив и упростив его формулировку.

Также 2 критерия рассчитываются на базе анкетирования специалистов, осуществлявших сопровождение семей. Это единственная дополнительно введенная нами в модель процедура. Форма для анкетирования специалистов приведена в приложении 2.

Список литературы

1. Гусева Е.Г. Мониторинг и оценка проектов. – СПб.: ЦРНО, 2014.
2. Ежегодный доклад о деятельности Уполномоченного по правам ребёнка в Свердловской области в 2015 году. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.svdeti.ru/images/files/doklad-2015.pdf>
3. Об основных итогах деятельности органов социальной политики Свердловской области в 2014 году и приоритетных направлениях на 2015 год. [Электронный ресурс]. URL: <http://msp.midural.ru/deyatelnost/otchety-o-deyatelnosti.html>
4. Основные итоги деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области в 2015 году и приоритетные направления на 2016 год. [Электронный ресурс]. URL: <http://msp.midural.ru/deyatelnost/otchety-o-deyatelnosti.html>
5. Основные статистические данные по вопросам защиты прав и интересов детей (2009-2014 г.) Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка. Москва, 2015 [Электронный ресурс]. URL: <http://rfdeti.ru/files/StatData-2014.pdf>
6. Оценка программ: методология и практика. / Под ред. А.И. Кузьмина, Р. О'Салливан, Н.А. Кошелевой. – М.: Издательство «Престо-РК», 2009. – 396 с.
7. Постановление Правительства РФ от 24 мая 2014 г. N 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»
8. Руководство по оценке результатов программ социальной направленности для специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций / Подготовлено авторским коллективом Благотворительного фонда «Культура детства» под ред. Орловой Е.М. – Москва, 2015
9. Сравнительный анализ выявления и устройства детей, оставшихся без попечения родителей за 2014 год. Статистика интернет-проекта Министерства образования и науки РФ «Усыновление в России» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.usynovite.ru/statistics/2014/6/>
10. Сравнительный анализ выявления и устройства детей, оставшихся без попечения родителей за 2015 год. Статистика интернет-проекта Министерства образования и науки РФ «Усыновление в России» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.usynovite.ru/statistics/2015/6/>
11. Язовских А.Н. Модель сопровождения замещающих семей. – ГАУ СОН СО «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района г. Екатеринбурга», 2016. 33 с.

Анкета удовлетворенности клиентов услугами сопровождения

Просим Вас ответить на вопросы данной анкеты для повышения качества оказываемых услуг. Информация, полученная в ходе опроса, конфиденциальна и будет использована в обобщенном виде.

1. Впервые ли Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социального сопровождения:

- впервые
- повторно

2. Какие услуги Вы получили в нашем Центре?

- социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода; содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья;
- социально-психологические услуги, помощь в адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- социально-педагогические услуги, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности граждан, формирование у них позитивных интересов, организацию досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- оказание помощи в трудоустройстве и решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- помощь в получении юридических услуг, защите прав и законных интересов;
- срочные социальные услуги.

3. Пришлось ли Вам преодолевать трудности, чтобы получить помощь специалиста сопровождения? (длительное ожидание очереди, отсутствие информации о работе необходимого специалиста, телефон часто занят либо вам не отвечают и т.п.)

- Да, очень существенные
- Трудности были, но не существенные
- Нет, не пришлось

4. Знаете ли Вы, с какими проблемами можно обратиться за помощью к психологу, юристу и специалисту по социальной работе?

- да;
- нет;
- частично знаю.

5. Комфортно ли Вы чувствовали себя в кабинете специалиста Центра?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

6. Чувствовали ли Вы, что ваши проблемы не безразличны специалисту, к которому Вы обратились?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

7. Довольны ли Вы результатами работы специалиста с Вами?

- да;

- нет;
- частично.

8. Учитывается ли Ваше мнение при принятии решений, связанных с организацией коррекционных и профилактических мероприятий, направленных на решение Вашей проблемы?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

9. Считаете ли Вы, что специалисты отделения сопровождения открыты для взаимодействия?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

10. Считаете ли Вы, что специалисты отделения сопровождения вовремя информирует Вас о новостях в сфере законодательства, организации досуга детей, методах и формах решения проблем в замещающей семье?

- да, так как на сайте Центра, на информационных стендах постоянно обновляется информация, обновляются информационные буклеты о деятельности отделения и Центра, функционирует информационное оповещение (по телефону, e-mail и др.);
- да, специалист сопровождения при каждой встрече рассказывает о новостях;
- затрудняюсь ответить;
- нет.

11. Помог ли Вам специалист Центра справиться с Вашими проблемами?

- да;
- нет;
- частично.

12. Обратитесь ли Вы за помощью к специалистам Центра, если проблемное состояние вернётся или возникнут другие проблемы?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

13. Как Вы думаете, нужны ли услуги специалистов Центра Вашим родным и знакомым?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

14. Получили ли вы в результате работы со специалистами Центра новые знания и навыки, которые помогают вам в воспитании ребенка?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

15. Повысилась ли в результате работы со специалистами Центра ваша уверенность в том, что вы можете справляться со сложными ситуациями и кризисами в семье?

- да;

- нет;
- затрудняюсь ответить

Анкета обратной связи для специалистов, осуществляющих сопровождение

Просим Вас ответить на вопросы данной анкеты для дальнейшего совершенствования модели сопровождения замещающих семей. Информация, полученная в ходе опроса, конфиденциальна и будет использована в обобщенном виде.

1. Удовлетворены ли вы взаимодействием между специалистами и учреждениями, задействованными в сопровождении замещающих семей?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

2. Заметили ли вы за последние полгода положительную динамику во взаимодействии между специалистами и учреждениями в рамках сопровождения замещающих семей?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

3. Получили ли вы за последние 6 месяцев новые знания и навыки, которые помогают вам в сопровождении замещающих семей?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить

4. Повысилась ли за последние полгода ваша уверенность в том, что вы можете помочь семьям справляться со сложными ситуациями и кризисами?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить