

Е. ЛЮБЕЗНОВА  
А. ОРЛОВА  
Е. СОРОЧАН



# КАК ПОМОГАТЬ ПРОСИТЕЛЯМ

РАБОТА ЦЕРКОВНОЙ  
СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

Москва  
2015

УДК 258  
ББК 86.372.24  
К16



Серия «Азбука милосердия»:  
методические и справочные пособия  
Редакционная коллегия:

епископ Орехово-Зуевский Пантелеимон,  
председатель Отдела по церковной благотворительности  
и социальному служению  
**Ю. К. Данилова**, главный редактор портала «Милосердие.ru»  
**И. В. Карпова**, редактор серии  
**В. В. Леонтьева**, соредактор выпуска

Рекомендовано к публикации  
Отделом по церковной благотворительности и социальному служению  
Русской Православной Церкви

**Издано на средства субсидии Министерства экономического  
развития РФ, предоставленной в рамках государственной  
поддержки социально ориентированных НКО**

Е. Любезнова, А. Орлова, Е. Сорочан

**Как помогать просителям: работа церковной социальной службы.** —  
М.: Лепта Книга, 2015. — 160 с. — (Серия «Азбука милосердия»: метод.  
и справ. пособия).

ISBN 978-5-91173-447-3

Знак информационной продукции 16+

С просителями сталкиваются практически все храмы, монастыри, церковные организации. Как правильно взаимодействовать с теми, кто обращается за помощью, — строить беседу, проверять достоверность просьбы, собирать средства на затратные нужды (лечение, строительство дома и т.д.), передавать собранные средства и т.д. — вы узнаете из книги, написанной на основе многолетнего опыта работы церковной службы помощи просителям.

Для сотрудников церковных и светских социальных служб.

УДК 258  
ББК 86.372.24

ISBN 978-5-91173-447-3

© Отдел по церковной благотворительности  
и социальному служению  
Русской Православной Церкви, 2015

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Тема нашей книги — из тех, что актуальны всегда. Потому что во все православные приходы, церковные учреждения и епархиальные социальные отделы время от времени приходят просители — куда-то реже, куда-то чаще. Книга — о том, как правильно им помогать.

Опыт, которым мы делимся, накоплен за много лет работы группы помощи просителям — одного из проектов православной службы «Милосердие» (Москва). Через нашу социальную службу прошло за эти годы огромное количество людей с самыми разными жизненными ситуациями. Была возможность обобщить наблюдения, сделать выводы, учесть ошибки. Сейчас можно говорить о том, что служба работает эффективно. Ее опыт поможет не «изобретать велосипед», а двигаться дальше.

Конечно, далеко не у каждого храма есть возможности, которыми сейчас обладает наша служба — проект крупнейшей православной благотворительной организации. Но, во-первых, зародилась служба когда-то из рядовой помощи просителям в притворе московского храма. Лишь

потом она постепенно разрослась до серьезного проекта. А во-вторых, ошибочно думать, что единственный путь для храма — помогать только своими силами. В действительности, есть множество других возможностей найти средства, и работник приходской службы должен понимать, куда именно он может обратиться за помощью, какие еще ресурсы привлечь. Речь идет в том числе и об информационных ресурсах. В наше время на первое место выходят сборы в интернете, и очень важно делать это грамотно, цивилизованно, зная обо всех опасностях и подводных камнях. Причем нужно уметь не только собрать, но и правильно передать просителю собранное, и отчитаться перед жертвователями.

Отдельная глава нашей книги посвящена тому, как провирать просьбы. Это одно из базовых знаний и умений человека, работающего с просителями. Особенно как раз в тех случаях, когда планируется привлечь внешние ресурсы, — через интернет ли, или через обращение к прихожанам. Ведь если вы собираете средства по чьей-то просьбе — значит, вы отвечаете за достоверность информации. И принципы ее проверки универсальны для любой службы, вне зависимости от масштабов.

Возможно, кому-то изложенные в книге правила работы покажутся чрезмерно строгими. Но их соблюдение — необходимость, как выполнение правил дорожного движения. Это снижает риск, который в социальной работе тоже может быть очень большим.

Надеемся, что знания и опыт, которыми мы делимся, станут рабочим инструментом для тех, кто помогает людям в храмах по всей России.

**Юлия ДАНИЛОВА,**  
главный редактор портала «Милосердие.ру»



## ОБ АВТОРАХ

**Евгения Филипповна ЛЮБЕЗНОВА** — руководитель православной справочной телефонной службы «Милосердие», работает в службе с 2006 года. Окончила Ленинградский финансово-экономический институт (ныне — Санкт-Петербургский государственный экономический университет). Занималась разработкой автоматизированных технологий учета обращений граждан в службы медико-социальной экспертизы, а также проблемами реабилитации инвалидов в ЦНИИ экспертизы трудоспособности и организации труда инвалидов при Министерстве труда РФ.

**Алиса Анатольевна ОРЛОВА** — журналист, корреспондент сайта «Милосердие.ru» с 2006 года. Родилась в Саратове, окончила медицинское училище, затем — филологический факультет Саратовского государственного университета. Работала волонтером в службе паллиативной помощи ВИЧ-инфицированным при Инфекционной больнице № 2 (г. Москва).

**Екатерина Михайловна СОРОЧАН** — волонтер Православной службы помощи «Милосердие» с 2009 года. Окончила механико-математический факультет МГУ, занималась описанием и анализом бизнес-процессов в коммерческих организациях. Преподает математику в благотворительном фонде «Большая Перемена», помогающем получить образование детям-сиротам.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>12</b>
<b>ГЛАВА 1. О ПРОСЬБАХ И ПРОСИТЕЛЯХ: ПОПЫТКА ТИПОЛОГИИ</b>	<b>17</b>
Принципы церковной социальной помощи	19
Типы и виды просьб	23
Такие разные просители	30
Недобросовестные просители	43
Модели взаимоотношений с просителем	48
<b>ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ</b>	<b>53</b>
Состав службы, распределение функций	55
Материальная база	59
Режим приема посетителей	60
Техника безопасности	61
Поиск ресурсов	64
<b>ГЛАВА 3. РАБОТА С ПРОСЬБОЙ</b>	<b>69</b>
Основные правила работы с просьбой	71



<b>Этапы работы с просьбой</b>	<b>73</b>
1. Прием просителя, знакомство, формулировка просьбы	<b>74</b>
2. Рассмотрение просьбы по существу (конкретизация)	<b>78</b>
3. Проверка просьбы на достоверность и обоснованность в целом	<b>79</b>
4. Анализ просьбы и разработка плана работы	<b>82</b>
5. Проверка достоверности информации об объеме денежной просьбы	<b>83</b>
6. Сбор недостающей информации и дополнительных документов	<b>87</b>
7. Поиск ресурсов	<b>87</b>
8. Выполнение просьбы и контроль	<b>88</b>
9. Передача документов в архив	<b>88</b>
10. Информирование о закрытии просьбы	<b>89</b>
<b>ГЛАВА 4. РАБОТА СО СЛОЖНОЙ ПРОСЬБОЙ</b>	<b>91</b>
Работа с документами и информацией по сложной просьбе	<b>93</b>
Оценка материального положения просителя	<b>97</b>
Сбор средств на сложную просьбу	<b>99</b>
Способы передачи денежной помощи	<b>102</b>
Мониторинг и закрытие просьбы	<b>104</b>
<b>ГЛАВА 5. СБОР СРЕДСТВ ЧЕРЕЗ СМИ И ИНТЕРНЕТ</b>	<b>109</b>
Принципы написания просьбы о помощи	<b>111</b>
Семь важных вопросов о написании просьб	<b>114</b>
Публикация просьб о помощи в интернете	<b>120</b>
Примеры просьб о помощи	<b>121</b>

<b>ГЛАВА 6. РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ</b>	<b>127</b>
Основные принципы работы с документами	<b>129</b>
Виды документов	<b>131</b>
Подведение итогов и анализ работы службы	<b>136</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>138</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>141</b>
1. Виды просьб, способы помощи и проверки	<b>143</b>
2. База контактов учреждений	<b>148</b>
3. Образец прошения	<b>149</b>
4. Журнал учета просьб	<b>150</b>
5. Сопроводительный лист	<b>152</b>
6. Карта ведения просьбы	<b>153</b>
7. Отчет о поступивших средствах	<b>154</b>
8. Годовой отчет о социальной деятельности	<b>155</b>



## ВВЕДЕНИЕ

Эта книга рассказывает о том, как работает церковная служба помощи просителям. О том, как происходит работа с людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию, о том, как проверять информацию, как отличить нуждающегося человека от мошенника, как собирать средства через интернет и о многом другом.

Пособие мы написали для социальных работников и сотрудников церковных учреждений, которым приходится встречать людей, обратившихся в храм, и помогать им решать самые разные проблемы. Мы постарались собрать в одной книге все самое важное: главные принципы помощи, суть работы, нужные документы, разобрать типичные ситуации и вывести рабочие алгоритмы. Ведь помощь ближнему требует не только времени и ресурсов, но и профессионального подхода, соблюдения правил техники безопасности. Иначе, вмешиваясь в чужие судьбы, можно наломать дров.

А какое оно — правильное?

В книге мы будем говорить не только о технологиях, но и об отношении, настрое. Потому что правильное отношение к просителю – базовое условие помощи.

Это легко понять, если вспомнить, что мы и сами — просители. Бесконечный хор наших просьб ежедневно и ежедневно возносится к Творцу. Просить — можно, не стыдно, просящий угоден Богу. Он Сам нас этому научил. И еще сказал: «Просящему у тебя дай» (Мф. 5, 42). Проситель пришел к нам — думаем мы. Но на самом деле, если он приходит в церковную службу, понятно, к Кому он через нашу голову обращается. Если об этом помнить — легче относиться к каждому просителю с вниманием и любовью.

Хотя, конечно, «белыми и пушистыми» наши посетители бывают нечасто, среди них немало людей конфликтных, проблемных, загнанных жизнью в угол. Часто просителя приводит в храм глубокое отчаяние, ему больше некуда идти со своей проблемой. И тогда становится особенно важно, как его здесь примут. Иногда именно это может кардинально изменить жизнь человека. Удивительные примеры таких изменений видели многие церковные социальные работники.

Со временем и вы приобретете нужный опыт. Вам будет легче понять, как можно помочь человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию. Ваше понимание не всегда будет совпадать со взглядом на проблему самого просителя. Придется договариваться, объяснять, находить общий язык.

Надеемся, что на пути к высокому профессионализму вам поможет наша книга. В ее основе — опыт, накопленный сотрудниками группы работы с просителями православной службы «Милосердие». Группа действует

с 2002 года, т.е. уже больше 10 лет. Силами пятерых сотрудников (трех социальных работников и двух дежурных) она принимает в день от 5 до 20 человек и за год помогает более чем 2000 просителей.

В пособии мы не рассказываем об оказании узкоспециальной помощи тем или иным группам людей — пациентам больниц, бездомным, людям с химической и алкогольной зависимостью. Церковный опыт помощи им изложен в других книгах серии «Азбука милосердия». Прочитать их можно на сайте «Диакония»: <http://www.diaconia.ru/books>.







# ГЛАВА 1

## О ПРОСЬБАХ И ПРОСИТЕЛЯХ: ПОПЫТКА ТИПОЛОГИИ





## ПРИНЦИПЫ ЦЕРКОВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Все церковные службы помощи просителям имеют свое собственное лицо, свой опыт, правила работы. И все же основные принципы помощи при храме, как правило, похожи.

**1. Доброе отношение.** Каждый проситель, кто бы он ни был и как бы себя ни вел, должен получить от сотрудников хотя бы немного любви и участия. Даже если помочь так, как рассчитывал проситель, не получается.

Цена неверного отношения к просящим велика. Не встретив в храме доброго отношения и участия, проситель делает выводы обо всей Церкви. Поэтому каждого пришедшего к нам с просьбой о помощи мы должны принять как посланного нам Богом. Нужно дать человеку понять, что он не брошен один на один со своими проблемами. Иногда храм — единственное место в мире, где к этому человеку отнеслись по-человечески, выслушали и попытались помочь. Бывает, что с этого начинается путь человека к Богу.

Любые признаки пристрастного поведения по отношению к просителям: резкость, грубость, высокомерие – являются признаком профнепригодности.

**2. Возможность принять человека с любым статусом, из любой категории нуждающихся.** Очень часто в храм за помощью обращаются люди, которые по каким-то причинам не могут получить помощь от государства. В основном — потому, что они не могут выполнить требования, необходимые для предоставления помощи: у них не оформлены права на льготы, инвалидность (а иногда и нет возможности оформить), могут отсутствовать документы, регистрация. Есть люди, которые не попадают ни в одну из льготных категорий действующего законодательства, но, тем не менее, нуждаются в помощи. Иногда есть государственная поддержка, но ее размер незначителен, недостаточен, и люди ищут дополнительные источники помощи.

Неоспоримое преимущество церковной помощи состоит в том, что ничто не мешает нам помогать любому обратившемуся за помощью человеку.

Если церковная служба и разделяет просителей на категории (мигранты, инвалиды, многодетные матери и т.п.), то не для того, чтобы выбрать, кому помогать, а лишь для удобства учета и анализа просьб. Категория не дает просителю никаких преимуществ. На вопрос «Как вы помогаете инвалидам I группы по зрению?» церковным социальным работникам ответить нечего. Мы помогаем не «категориям лиц», а конкретному человеку или семье, нуждающейся в помощи

**3. Адресность помощи.** Сотрудники церковной службы имеют дело с конкретными просителями, их уникальными жизненными ситуациями. Поэтому работа всегда

бывает индивидуальной, а помощь — лично-ориентированной, т.е. адресной. Разнообразие ситуаций не перестает удивлять. Например, одна церковная организация оказывает помощь многодетному отцу, слепому и онкобольному. Понятно, что помощь, которая требуется такой семье, гораздо шире той, что положена от государства каждой из категорий, в которые эта семья входит.

**4. Отсутствие географического и территориального принципа предоставления помощи.** Церковные социальные работники оказывают помощь людям независимо от их расовой, религиозной, государственной или иной принадлежности. Государство имеет границы действия законов, позволяющих оказывать помощь гражданам. У Русской Православной Церкви нет таких ограничений.

Отсутствие географического (привязка к государству) и территориального (привязка к региону) принципа оказания помощи — важная особенность системы церковной помощи нуждающимся.

Это особенно важно для крупных городов, где так много приезжих. Так, за последние несколько лет группа работы с просителями оказывала помощь гражданам Украины, Белоруссии, Молдавии, южных республик бывшего СССР, выходцам из стран Восточной Азии, Африки. И это была не только помощь продуктами или вещами: кому-то были найдены средства на сложную операцию, кому-то — на восстановление жилья после пожара, кого-то направили в кризисный приют.

Но церковная социальная служба не должна и не может подменять собой профильные организации, в том числе территориальные (по месту последней регистрации про-

сителя), которые могли бы помочь человеку в решении проблемы. Для людей с иностранным гражданством и для лиц без гражданства тоже предусмотрены меры социальной поддержки от государства. Важно и использовать помощь, гарантированную государством, и выявить среди насущных нужд просителя те проблемы, которые могут быть решены «здесь и сейчас».

**5. Комплексный подход к просьбе (принцип «одного окна»).** Главное, что характеризует разных просителей, — их жизненная ситуация, с которой связана проблема просителя. Именно жизненная ситуация — предмет исследования и анализа, который проводит социальный работник по каждой просьбе.

Сотрудник службы курирует просьбу (случай) от этапа обращения в службу до ее завершения (разрешения ситуации). Вся работа проводится «в одном окне», без перенаправления в иные инстанции. Исключение составляют «отказные» просьбы, которые не берутся в работу из-за их неадекватности или заведомой невыполнимости.

**Примеры неадекватных и невыполнимых просьб:** *«Купите мне жилье в Москве, а то мне здесь жить негде»; «Нужно срочное лечение в Индонезии, врачи его не одобряют, ребенок умирает, давайте соберем миллион долларов».*

Возможность оказания определенных видов помощи без промежуточных инстанций — серьезное преимущество церковной структуры. В результате по некоторым видам просьб время между обращением и получением помощи существенно сокращается, иногда помощь оказывается сразу же на месте. Это позволяет говорить о том, что деятельность церковной социальной службы достаточно эффективна.

**6. Наличие духовного руководства.** Церковную службу работы с просителями от светского учреждения (отдела социальной защиты или благотворительного фонда) отличает еще и наличие духовного руководства.

Священнослужителя — духовника социальной службы — назначает настоятель храма, при котором служба устраивается, или епархиальный архиерей, если это епархиальная социальная служба. Духовник руководит службой с точки зрения ее следования Евангельскому духу: помогает правильно относиться к просителям, не осуждать, молиться о них. Духовник следит за состоянием самих сотрудников, помогая им не выгореть от эмоциональной нагрузки, не перенапрячь свои силы. Он участвует в приеме новых сотрудников или добровольцев. Кроме того, духовник хорошо знаком со всей системой помощи, оказываемой храмом, знает приход и нужды людей. Поэтому с духовником нужно советоваться в сложных случаях и новых ситуациях.

Нужна и совместная молитва, поминание за богослужением сотрудников, подопечных, благотворителей службы. Это восстанавливает во всех участниках первоначальное представление о смысле служения ближнему, разрешает недоумения, дает силы и терпение, необходимые в такой работе.

## ТИПЫ И ВИДЫ ПРОСЬБ

Сколько людей — столько и просьб, все ситуации уникальны, каждая имеет массу оттенков и нюансов. И все же классификация просьб не бесполезна. При всей своей условности она помогает в их учете и анализе.

Итак, просьбы можно разделить по **каналу поступления:**

- по личному обращению (в храм, в церковную службу помощи);
- по телефону;
- по почте;
- по электронной почте;
- иным способом (через сотрудников, руководителя или других посредников);
- путем самозаписи — когда заполненные анкеты оставляют в специальном ящике, установленном в храме.

**По типам помощи** можно выделить просьбы:

- консультативные (нужна консультация экспертов);
- денежные (оплата услуги, задолженности, платежа);
- сервисные — просьбы, связанные с необходимостью услуг специалистов или помощи волонтеров (нужна помощь в быту, уходе за больным и др.);
- материальные (нужны те или иные материальные ценности, включая предметы личного пользования: одежда, обувь, мебель, строительные материалы, медицинская техника, предметы ухода за больными и т.д.). Материальные просьбы, в свою очередь, можно разделить на **вещевые** (одежда, обувь, предметы ухода за больным, средства личной гигиены, предметы домашнего обихода и др.); **продуктовые** (продукты питания, детское питание, лечебное питание), **лекарственные средства**.



**ВНИМАНИЕ!** Некоммерческая организация (в том числе приход), не имеющая лицензии на осуществление медицинской и (или) фармацевтической деятельности, может передавать лекарственные средства и лекарственные препараты просителю только при обязательном соблюдении норм Федерального закона «Об обращении лекарственных средств»<sup>1</sup>. Это значит, что:

- можно передавать лекарства, не имея лицензии, если препараты не являются психотропными и наркотическими;
- нельзя торговать лекарствами (ни оптом, ни в розницу);
- нельзя хранить лекарственные препараты и средства для медицинского применения и изготавливать их. Для хранения, перевозки, отпуска и изготовления лекарственных препаратов для медицинского применения требуются особые условия, которые способна обеспечить не всякая организация. В этих случаях нужна лицензия на фармацевтическую деятельность<sup>2</sup>.

Проситель может прийти **с целью:**

- получить конкретную помощь;
- выяснить возможности церковной помощи при храме, узнать, что предлагают;
- напомнить о себе;
- предложить взаимовыгодное сотрудничество (просьба-предложение);
- поблагодарить или пожаловаться (устно или письменно).

<sup>1</sup> № 61-ФЗ от 12.04.2010 (ред. от 13.07.2015).

<sup>2</sup> Постановление Правительства РФ от 22.12.2011 № 1081 (ред. от 15.04.2013) «О лицензировании фармацевтической деятельности» и «Положение о лицензировании фармацевтической деятельности».

**По периодичности** различают просьбы:

- разовые;
- повторяющиеся с определенной периодичностью (например, оплата реабилитации больных ДЦП);
- длительные (некоторые просители получают помощь годами — например, если нужны памперсы для лежачего больного).

**По срочности** различают просьбы:

- срочные (экстренные);
- плановые (с просьбой обращаются с определенной периодичностью — например, с просьбой о покупке лекарств при длительном лечении);
- несрочные (когда просители готовы ждать выполнения просьбы по мере поступления денег, лекарств, вещей, определенного решения).

**По возможности выполнения** различают просьбы:

- выполнимые;
- частично выполнимые;
- невыполнимые.

Невыполнимой просьба может быть как по финансовым, так и по другим причинам. Например, если просителю требуется огромная сумма в кратчайший срок или лечение в отдаленной стране нетрадиционными методами. Выполнимость просьбы определяется практикой работы службы. Сотрудники должны знать, какова максимальная сумма, которую им удавалось собрать. И хотя размер такой суммы с годами увеличивается, на каждом отрезке работы нужно осознавать пределы своих возможностей.

**По финансовым затратам** различают просьбы:

- существенные;
- несущественные.

Критерии существенности устанавливает сама организация (руководство службы совместно с настоятелем храма, приходским советом, экспертами) в зависимости от финансовых показателей деятельности храма, масштабов социальной деятельности, наличия постоянных благотворителей и т.д. Для начала мы рекомендуем установить минимальный уровень существенности просьбы, например 1000 рублей. Когда накопится опыт работы с просьбами, этот уровень может измениться. Социальный работник, проанализировав статистику обращений, выведет средний размер просьбы. После этого нужно разработать критерии существенности просьбы. Например, существенными могут признаваться просьбы, сумма запроса по которым больше средней «стоимости» просьбы на 10–20–30% и т.д. Эти критерии нужно заранее согласовать с духовником службы. Также следует заранее договориться, в каких случаях сотрудник может самостоятельно решить, брать ли просьбу в работу, а в каких случаях — обращаться к духовнику.

Разработка критериев существенности просьбы — внутреннее дело службы, бухгалтерии, настоятеля, руководителя, но важно, чтобы этот показатель был определен.

**По необходимости проведения дополнительного анализа** есть просьбы:

- требующие проверки;
- не требующие проверки.

**По статусу в ходе выполнения** различают просьбы:

- открытые: просьбы, по которым начата работа. Например, идет проверка, выясняются условия предоставления помощи (скажем, действительно ли этот вид операции делают только в Германии или его можно сделать в России), открыт сбор средств на выполнение просьбы и т.д.;

- закрытые: выполненные, частично выполненные или просьбы, от выполнения которых отказались;
- требующие совета с духовником — о том, имеет ли смысл браться за выполнение просьбы.

К **простым просьбам** относятся:

- не требующие дополнительного времени на проверку;
- не требующие дополнительных документов для подтверждения ситуации;
- материальные: вещи, продукты, покупка недорогих лекарств (у просителя должен быть рецепт);
- не являющиеся денежными или малозатратные (несущественные).

Работа с простой просьбой отличается от работы со **сложной просьбой** не последовательностью этапов, а глубиной проработки и объемом документов, которые нужно изучить.

**Пример:** *владелец магазина одежды готов привозить новые детские вещи из товарных остатков раз в полгода. Взамен хочет, чтобы храм написал в адрес руководства его организации благодарственное письмо.*

**Анализ:** *просьба-предложение, получена через личное обращение, разовая, выполняемая, требует дополнительного анализа — следует навести справки об организации. Возможно, придется посоветоваться и с духовником.*

Просителей, у которых неадекватные представления о законе, справедливости, о путях получения желаемого — много. Такие просители обращаются с **неадекватными просьбами**, которые в принципе не могут быть выполнены никем и никогда. По крайней мере в том виде, в котором их высказали просители.

**Примеры.** 1. Звонит женщина: «Помогите мне сдать сына в детдом. Ему 16 лет, стал совсем неуправляемый». Поговорили. Выяснили, в чем проблемы. Посоветовали психолога.

2. Позвонил мужчина. Спрашивает, как продать почку. Объяснили, что по закону за это полагается срок, поэтому почками в России никто не торгует. В дальнейшем разговоре выяснилось, что мужчина потерял работу, а его жена нуждается в дорогостоящем лечении. Назначили личную встречу, разобрались в ситуации, составили план помощи.

Неадекватность требований может быть вызвана и тем, что проситель не понимает, в чем его проблема. Начиная работу, нужно убедиться, что ожидания просителя и ваши совпадают. Бывает, что человека уговорили обратиться за помощью, а сам он не хочет ее получать и пришел только для того, чтобы потом с чистой совестью сказать: «Все бесполезно». В этом случае вас могут ждать самые разные сюрпризы, вплоть до того, что человек не сможет или не захочет получить собранную для него помощь.

**Примеры.** 1. Проситель говорит: «Мне не дают паспорт». В разговоре со специалистом выясняется, что есть проблемы с установлением личности и подтверждением гражданства. Начинать надо именно с установления личности, затем заниматься гражданством и только потом переходить к получению паспорта. А проситель уверен, что проблема в том, что ему не дают паспорт. Специалисту важно сориентировать человека, чтобы он понял, в чем его проблема.

2. Проситель говорит, что у нет денег на дорогу до дома. Ему покупают билет, сажают на поезд.

*Но через некоторое время этот проситель появляется снова с той же просьбой. Из разговора выясняется, что дома ему стало скучно, а «в гостях» — негде жить.*

Чтобы таких ситуаций не возникало, важно заранее проговорить, для чего человеку помогают и на каких условиях. Если человеку конкретная услуга не идет впрок, ее больше не оказывают. Но это не значит, что помогать ему больше вообще не нужно. Например, по его просьбе можно помочь ему устроиться на работу.

Подробнее об анализе просьб см. **Главу 3 «Работа с просьбой»**. Основные виды просьб и способы помощи и проверки см. в **Приложении 1**.

## ТАКИЕ РАЗНЫЕ ПРОСИТЕЛИ

Типизация просителей зависит от характерных для конкретного храма потоков нуждающихся. В храмах, расположенных на перекрестках крупных автодорог, возле вокзалов, — свой, специфический контингент: бездомные, приезжие, мигранты, лица без документов. В храмы, которые находятся возле рынков, чаще приходят мигранты. Другого рода просители в больничных храмах. Все это нужно учитывать в организации работы.

Во многих храмах давно ведется профессиональная работа с определенными категориями людей — с особенностями социальной биографии или особенностями здоровья: с бывшими заключенными, инвалидами, многодетными семьями, семьями с больными детьми и т.д. В таких церковных организациях применяют собственные классификации и названия для «своих» посетителей.

**Пример классификации просителей (стандартный перечень):**

- люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
- инвалиды;
- одинокие пенсионеры;
- малоимущие (это не обязательно пенсионеры или инвалиды, к этой категории могут относиться люди, работающие на низкооплачиваемых должностях, безработные или многодетные, критерием здесь является доход на члена семьи);
- одинокие родители;
- бездомные;
- многодетные;
- приезжие, мигранты и беженцы;
- люди с особенностями психического здоровья;
- другие.

Это примерный список, он может пополняться и расширяться. Как правило, просителя не так легко отнести к какой-то одной категории — он относится сразу к нескольким.

**Пример:** обратилась одинокая мама, оставшаяся без жилья (бездомная), без средств к существованию (малоимущая). Для нас важно выделить основной параметр, чтобы исходя из него строить дальнейшую работу с этим просителем. Наш проситель – человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации. Мы предложим женщине помощь в преодолении трудной ситуации, направим ее в приют и, возможно, будем выдавать продукты.

Трудная жизненная ситуация здесь понимается как обстоятельства, которые нарушают жизнь и деятельность человека (семьи) и последствия которых человек не может в короткие сроки преодолеть самостоятельно: болезнь и смерть близких, собственная болезнь, потеря работы, жилья и т.п.

Для чего нужно деление на группы? Конечно, не для того, чтобы выделить приоритетные и помогать только им, — мы уже сказали, что служба принимает всех. **Классификация помогает планировать работу службы.** Если мы узнаем, кто чаще всего к нам обращается и что именно просит, то сможем подготовиться к встрече: спланировать закупки (памперсов или продуктов) или перевозки, договориться с благотворителями или экспертами-консультантами.

Например, анализ работы с просителями в конкретном храме показал, что больше всего в храм обращаются родственники лежачих больных, малоимущие, многодетные и инвалиды. Обычно за месяц эта социальная служба:

- передает 15–20 пачек памперсов для лежачих больных;
- формирует и передает 30 продуктовых наборов для малоимущих;
- заказывает канцелярские товары для многодетных семей;
- оплачивает две-три поездки инвалидов на такси.

Зная хотя бы такие начальные параметры, можно выстраивать дальнейшую работу с просителями, развивая заданные направления.

Знание наиболее распространенных типов просителей является важным подспорьем в повседневной работе. Так, с одинокой мамой приходится обсуждать иные вопросы, нежели с приезжим, просящим «на дорогу».



Сохраняя открытое и дружелюбное отношение к каждому, сотрудник выстраивает с представителями разных типов просителей свой, особый диалог. Одному нужна разъяснительная беседа, другому — доверительный разговор, третьего нужно расспросить о том, в чем он нуждается. Зная круг своих подопечных, социальный работник лучше подготовлен к общению, он более спокоен и уверен — по сравнению с сотрудником, для которого каждый новый посетитель представляет собой загадку и потенциальный источник стресса.

Поэтому по ходу работы полезно вести записи (в том числе и в личном блокноте), фиксируя, какие просители обращаются и с какими просьбами. Это помогает и правильно распределить объем ресурсов в течение одного рабочего дня, чтобы все успеть, каждому уделить внимание, и чтобы всего хватило. Например, зная, что один-два просителя в день приходят с детьми, мы можем отложить для них шоколадки, конфеты, фрукты из продуктовой помощи.

Отдельно остановимся на помощи приезжим и мигрантам. Эти две категории различаются по показателю «гражданство». Приезжие — граждане России, а мигранты имеют гражданство других стран.

Обратиться в храм **приезжих** зачастую заставляет утрата документов. Но раз речь идет о гражданах России, их паспорт можно восстановить. Кроме того, эти люди защищены полностью российским законодательством, включая гарантии в области здравоохранения и социальной защиты.

**Мигранты** — это граждане других государств, чаще всего — приехавшие в Россию на работу. В крупных городах сейчас много мигрантов. Не всегда они попадают в Россию законным путем, не всегда работают легально.

В юридическом смысле мигранты-нелегалы практически бесправны. В такую же ситуацию попадают мигранты, потерявшие документы, и мигранты, у которых кончилось разрешение на работу, а продлить его по каким-то причинам они вовремя не смогли.

**Беженцы** тоже не всегда могут получить помощь от государства. Хотя бы потому, что получить статус беженца смогут далеко не все. У беженцев много опасений и страхов, зачастую мало информации. Они не знают своих прав, многие нуждаются в помощи юриста. Возникают проблемы и с получением медицинской помощи, особенно для хронически больных, нуждающихся в длительном или дорогостоящем лечении. Зачастую такие вопросы решаются «на ручном управлении»: приходится звонить в самые разные организации — от больницы до министерства — и просить помочь конкретному человеку. Жизненные ситуации у беженцев могут быть самые разные.

***Пример:** за разовой помощью обратилась женщина. Она просила продукты и подгузники для троих детей в возрасте от пяти месяцев до трех лет. Мать этих детей – гражданка Украины, на родине у нее остались пожилые родители. Она решила вернуться в родной город, чтобы поддержать их, но побоялась забирать с собой детей и попросила подругу оформить над ними опеку. Именно эта подруга и обратилась за помощью. Женщина пока не знает, каким образом справится с ситуацией, но ни на секунду не сомневается, что все разрешится благополучно. Социальная служба будет помогать ей памперсами, продуктами, покупать лекарства по рецепту.*

**Просители без документов.** Многие люди приходят без документов, удостоверяющих личность, или не имеют их вовсе. Предъявление паспорта — общепринятая практика, однако когда в храм (службу) обращаются с разовой несложной просьбой (чаще вещевой, продуктовой, просьбой оплатить проезд на общественном транспорте), нет необходимости в предъявлении документа, достаточно оформить запись в рабочем журнале и записать фамилию, имя, отчество просителя с его слов. В некоторых случаях для оказания помощи достаточно прошения о помощи. Но иногда и прошения писать не требуется, если речь, например, идет о билете на метро для поездки к потенциальному работодателю. Требовать предъявить документ, удостоверяющий личность, следует, если просьба имеет денежный характер или жизненная ситуация посетителя требует долгосрочной помощи.

**Социальный портрет просителя** — условия задачи, которую мы будем решать. Поняв условия задачи, мы облегчим себе ее решение. Нужно иметь в виду, что информацию о просителе и его ситуации мы получаем не только из официальных документов, но и из беседы с ним самим, его рассказа о ситуации, оценки взаимоотношений с близкими и собственных возможностей в решении проблем.

**Пример:** пенсионерка, у которой есть взрослый и трудоспособный сын, формально не принадлежит к категории нуждающихся. Но, по словам женщины, сын ей не помогает, пьет, бьет ее и отнимает деньги. В такой ситуации эффективна натуральная помощь, можно купить просительнице лекарства, покормить ее, возможно — выдать продукты.

Одним из самых важных навыков социального работника является умение выделить самое важное из представленных

просителем сведений о себе и своей ситуации. Тогда сотрудник сможет оценить масштаб проблемы и сказать, какая именно нужна помощь, чем может помочь церковная служба. О том, как анализировать просьбы, мы подробно расскажем в **Главе 3 «Работа с просьбой»**.

Для социального работника очень важно поддерживать в себе уверенность в том, что добра в жизни больше, чем зла. Примеры того, как добро побеждает зло, добрые истории из жизни прибавляют сил и повышают мотивацию.

**Пример:** в день субботнего приема, когда дежурит только один сотрудник, пришел прилично одетый молодой человек. Рассказал, что у него украли сумку с билетом на самолет, деньги и почти все документы, кроме паспорта, который был в нагрудном кармане. Авиабилет до Калининграда не дешев, а для покупки билета на поезд не были оформлены соответствующие документы (существует особый порядок проезда через территорию Литвы в Калининград, поэтому люди предпочитают авиасообщение). Молодой человек несколько дней пытался заработать деньги на билет, но не смог набрать нужную сумму. А еще он сказал, что является выпускником детдома, родственников у него нет. Ситуация была очень похожа на мошенничество. Однако оказалось, что это не так. Билет



### Что составляет социальный портрет просителя?

- Сведения о его личности, предоставленные им самим;
- контактные данные;
- формулировка просьбы.

*был куплен. Через два дня проситель позвонил из Калининграда с благодарностью. Через год этот человек снова приехал в Москву. Он пришел в социальную службу, чтобы поблагодарить сотрудников, и сказал, что факт покупки билета совершенно незнакомому человеку его так потряс, что он сам начал помогать. Теперь он вместе с друзьями занимается благотворительной помощью в своем городе – молодой человек назвал храм, в котором они помогают нуждающимся.*

С точки зрения **критичности восприятия** своей ситуации и адекватности в общении просителя со специалистом можно выделить две группы:

- люди разумные, адекватные, умеющие правильно оценить свое положение и понимающие, на какую помощь они могут рассчитывать в храме;
- люди неразумные, неадекватные. Они не в состоянии оценить свою ситуацию, не критичны в запросах, не умеют отделить главное от второстепенного.

К представителям этой категории могут относиться люди со **сложной социальной историей**, люди, которые долгое время провели в травмирующей ситуации: выпускники интернатов, бездомные, бывшие заключенные. Человек, который вырос в семье алкоголиков, в интернате, в неблагополучной семье, имеет свою «карту реальности», не похожую на нашу. То, что важно для нас, для него может быть совсем неважно, и наоборот. Психический статус у этих людей может быть разным, среди них есть и нормальные, в целом, люди, прожившие сложную жизнь, и «пограничники», выдающие неадекватные реакции в стрессовой ситуации, и люди с психиатрическими диагнозами.

Сотруднику важно определить таких людей при первом контакте. Важно критически и взвешенно

относиться к тому, что они рассказывают и предлагают. Нужно иметь в виду, что каждый факт, который они сообщают о себе и своей ситуации, может с равной вероятностью оказаться и правдой, и ложью. Поэтому нужно проверять последовательно каждый факт и ничего не принимать на веру «оптом». Все это не исключает доброго отношения, просто в общении с такими людьми нужен особый подход и бдительность.

Среди просителей мы выделяем людей с **ограничениями по здоровью**. Люди, страдающие хроническими заболеваниями, особенно связанными с болевым синдромом, могут быть очень тяжелы в общении. Они могут требовать повышенного внимания, быть несдержанны, нетерпеливы, капризны, плаксивы. Нужно это учитывать и стараться проявлять сдержанность и терпение. Этим людей к нам тоже привел Христос, а им — послал нас.

Самые сложные просители — **люди с психическими нарушениями**. Это уязвимая и сложная социальная группа, при этом — достаточно активная. Среди просителей такие люди встречаются часто. От социальных работников требуются чуткость и внимание, умение при необходимости обратиться за специализированной помощью.

Порой, несмотря на все усилия, работа с такими просителями оказывается безрезультатной. Они продолжают поступать в соответствии со своей логикой — например, категорически отказываются получать документы, откладывают назначенную операцию и продолжают лечить серьезное заболевание народными средствами или не приходят на прием к чиновнику, который готов решить их жилищный вопрос. Социальным работникам храма полезно пройти тренинг по общению с этой группой просителей. Такие тренинги могут провести специалисты-психологи и психиатры.

Помните, **наличие психического заболевания – не повод отказывать в помощи!** Однако в этих случаях необходимо взаимодействие с опекунами, близкими больного, зачастую – с медицинскими организациями и социальными службами.

Просителям с особенностями нужно то же, что и здоровым людям, — помощь, доброта и любовь. Но проявлять их нужно в такой форме, чтобы это не мешало приему других посетителей. Люди с психическими расстройствами дольше других не хотят покидать ваш кабинет, они могут часами беседовать с вами по телефону. Именно поэтому общение с ними нужно сразу же ввести в рамки: вежливо, но твердо сказать, что вас ждут другие люди, нуждающиеся в помощи.

***Примеры.** В каждом храме есть свои «постоянные клиенты» из числа людей с психическими особенностями. Сотрудники привыкли к ним, постепенно выстроился свой формат взаимоотношений с каждым. Один помогает в уборке территории и только после этого позволяет себя покормить. Другой каждый раз рассказывает одну и ту же историю о том, как его почти взяли на работу, но из-за болезни отказали. Третий несколько лет подряд ходит на прием к юристу. Он живет надеждой вернуть квартиру, которой лишился 20 лет назад.*

Если проситель ведет себя агрессивно или рассказ его настолько бессвязен, что вы не можете ничего понять, нужно вежливо с ним попрощаться. Иногда это отказ временный: «Сегодня я с вами работать не буду. Приходите в другой раз, в другом состоянии».

Но иногда мы понимаем, что проситель едва ли в следующий раз будет более адекватен. Это — те случаи, когда речь идет не об агрессии, а о неумении выразить свои мысли, сформулировать свои проблемы. Чтобы оказать помощь, надо понять, что с человеком произошло. Если из устного рассказа ничего выяснить не удалось, можно попросить его написать свою историю. Иногда это помогает разобраться в ситуации. Можно выбрать и промежуточный вариант: «Давайте вы подумаете, все напишете и придете на следующий прием».

Отдельно можно выделить людей с **агрессивно-скандальным поведением**. Работу с ними можно вести в единственном случае: если человек соглашается перейти на спокойный и конструктивный тон общения. Во всех других случаях общение нужно прекращать, иногда с помощью вызова охраны и даже полиции.

**Мы должны беречь и любить не только просителей и посетителей, но и своих сотрудников.** Особый контингент просителей иногда бывает даже опасным. Подчас сотрудникам храма приходится вызывать полицию и скорую помощь — в ситуациях, когда человек угрожает причинить вред себе или окружающим, и успокоить его самим не удастся.

Если среди просителей, которые приходят в ваш храм, таких людей много, можно поставить видеоканеры. Если это пока не сделано, в какой-то ситуации можно сказать неадекватному просителю, что видеоканера уже есть. Иногда лучше вести прием в присутствии охранника или дежурного. Сотрудникам нужно быть бдительными, помнить о правилах безопасности: если человек просит стакан воды, не стоит оставлять его одного в кабинете, где находятся документы и деньги.



Служба помощи не может принять просителя, если он пьян, находится в состоянии похмелья или наркотической абстиненции. Без специальной подготовки работать с алко- и наркозависимыми людьми нельзя.

Реакция на словесную агрессию зависит от ситуации. Иногда человек загнан в угол тяжелыми обстоятельствами и уже неспособен на другую реакцию. Но если агрессия целенаправленная, «воспитывать» просителя бесполезно. Нужно прекратить разговор и вызвать охрану. Просителю же сказать, что оскорблять и обижать сотрудников ему не позволят. Пусть приходит в другой раз, когда будет готов к нормальному разговору.

Иногда среди просителей встречаются люди, которые, не получив помощи в том виде, в котором ожидали, начинают проклинать сотрудников храма и сулят им гореть в аду. Это разновидность словесной агрессии, но обижает и ранит она значительно сильнее, чем обычное хамство. Нужно просто знать, что такие случаи — бывают, относиться к ним, по возможности, спокойно, обсуждать их с духовником. На долю сотрудника храма выпадает немало испытаний, нужно нести их достойно и сохранять любовь ко всем просителям, даже к тем, кто ведет себя неадекватно.

А вот физическая агрессия со стороны просителя может быть причиной для полного отказа с ним работать.

Некоторые просители пытаются **манипулировать** сотрудниками службы, пытаются заставить их выполнять функции, которые не свойственны ни сотрудникам, ни организации в целом.

**Пример:** вечером, в конце приема приходит человек, заявляет, что ему некуда идти, и предлагает: «Я у вас

*на диванчике переночую». Ему отвечают, что это невозможно, а он говорит: «Что же мне – на улице ночевать?»*

Ситуации могут быть разные, но суть — одна: человек пытается заставить нас решить его проблему в нереальные сроки или неприемлемым для нас способом. Нужно вовремя понять, когда вами пытаются манипулировать, и пресекать эти попытки вежливо, но решительно.

**Пример:** долгое время в социальную службу звонила Анна Ивановна. Этой женщине нужно было все: питание, одежда, помощь по дому, сопровождение в различные инстанции. Причем помощь требовалась не на некоторое время, а постоянно, и женщина настаивала на том, что помогать ей надо именно так, как она хочет, не соглашалась ни на какие «полумеры». Когда соцработник познакомилась с просительницей ближе, стало ясно, что женщина глубоко больна и вряд ли когда-нибудь сможет самостоятельно решать даже самые простые проблемы. У нее не было ни жилья, ни родственников. Анна Ивановна жила в общежитии, но фактически уже не имела права там находиться. Единственным решением виделось помещение ее в интернат, но в интернат она не хотела. Она перестала звонить в службу, но продолжает обращаться в разные храмы. С помощью временных благотворителей и разовых помощников она решает повседневные бытовые проблемы. Но благотворителей хватает ненадолго, потому что помощь в том объеме, в каком она нужна этой женщине, не может оказать ни одна организация: на это не хватит ни людей, ни ресурсов.

Бывают случаи, когда проситель прибегает к шантажу, угрожая использовать средства антирекламы: «Везде напишу, какие вы немилосердные». В наше время механизмы исполнения угроз у каждого под рукой — интернет, социальные сети. Если проситель настаивает на своем варианте получения помощи, вопреки логике, с ним нужно поговорить, объяснив ему причину отказа и подробно описав ее в сопроводительных документах.

Все важные принципы приема просителей и причины для отказа (нетрезвое состояние просителя, физическая агрессия и т.д.) можно внести в правила работы вашей службы заранее. В сложных случаях можно и нужно советоваться с духовником.

## НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРОСИТЕЛИ

Мы решили поговорить о них отдельно. К сожалению, недобросовестные просители встречаются. Более того, встречаются даже мошенники. Если первые стремятся усилить впечатление о своем тяжелом положении и используют для этого разные ухищрения, то для вторых благотворительность — поле для наживы.

**Пример:** *мужчина обратился за денежной помощью на операцию своему ребенку. Ксерокопии документов свидетельствовали о том, что ребенок действительно нуждается в операции. При проверке соцработник обратил внимание на то, что реакция отца на просьбу показать подлинник свидетельства о рождении дочери была неадекватной: проситель явно занервничал. Соцработник созвонился с отделом социальной защиты по месту жительства. Оказалось, что операция*

*ребенку была проведена совсем недавно, а сейчас нужны средства (на порядок меньше, чем запросил проситель) на проведение реабилитации. Но самое главное – проситель был лишен родительских прав. Все заботы по сбору средств, уходу за больным ребенком несла на себе бывшая жена просителя. Соцработник столкнулся с мошенничеством, хотя информация, которой манипулировал проситель, была достоверной. Проситель хотел использовать ситуацию с больным ребенком для решения личных финансовых проблем. Осуществить этот план ему не удалось бы в любом случае: служба не выдает наличные просителям и не перечисляет деньги на личные счета.*

Подавляющее большинство случаев мошенничества можно не допустить, оплачивая по безналичному расчету те или иные необходимые услуги: билеты, счет из клиники, реабилитационного центра или агентства, предоставляющего услуги сиделок, и т.д.

Иногда, чтобы отсеять мошенников, достаточно просто предупредить о том, как именно вы оплачиваете помощь. Но, кроме этого, очень важно внимательно изучать сведения и документы, которые представил проситель: в них могут быть явные несоответствия. В некоторых случаях это тоже является признаком недобросовестности просителя, вплоть до откровенного мошенничества. Диапазон несоответствий — от представления устаревших документов до случаев их подделки. Некоторые просители не стесняются представлять ходатайства от несуществующих храмов, епархий, выписки из несуществующих медицинских центров. Поэтому общее правило — проверка предъявленных

бумаг. Если просьба сопровождается ходатайством от священника, храма или иной организации, нужно связаться с этим храмом и этим священником и уточнить особенности ситуации. Этому правилу нужно придерживаться всегда, не только при существенных просьбах. Кроме того, обращения к ходатаям дают «второе мнение», другой взгляд на ситуацию, представление о которой соцработник составил только по своим наблюдениям и информации просителя.

Полезно также подтвердить просьбу в органах социальной защиты по месту регистрации просителя, уточнить сведения о его проживании в органах регистрационного учета, иногда можно дозвониться до соседей. Подробно о проверке просьб читайте в **Главе 4 «Работа со сложной просьбой»**.

**Пример:** в службу обратилась женщина, представившаяся настоятельницей одного из дальних монастырей, хорошо известных среди верующих. Зашла она без определенной просьбы, «по пути», «не могла не зайти». Держалась просто, но с достоинством, говорила ясным, чистым языком. Облечение соответствовало положению – не новое, но из хорошей ткани, и черное пальто под стать, четки в руках, темная сумка. Соцработникам запомнился взгляд – острый, долгий, спокойный. Всех расположило к ней именно спокойствие, уверенность и рассказ о делах милосердия ее монастыря. Рассказ о помощи тяжелобольным детям сестрами монастыря окончательно расположил сотрудников к женщине. Денег они дали немного и только своих личных – написали записки о близких. Настоятельница позвала всех в гости. А когда

*ушла – сотрудники посмотрели сайт обители. Фотографий там было немного, и настоятельница была не похожа, но, может, на фото просто неудачный ракурс? И только после того как две сотрудницы съездили в монастырь, стало понятно: «матушка» – аферистка, ее знают уже во многих городах.*

Таких оборотней, эксплуатирующих изначальную расположенность людей к монашествующим, немного, но от них большой вред. Реальное положение дел выяснить можно так: звоните в епархию, на которую ссылается ваш гость, звоните по месту выдачи ставленнической грамоты (документ о священнической хиротонии). Не поддавайтесь первому впечатлению, спокойно выполняйте свои профессиональные обязанности. Не позволяйте эмоциям брать над вами верх.

**Пример:** *вечером в службу помощи просителям пришла женщина с сыном, по прописке – жительница далекого северного города. Просилась на ночлег на одну-две ночи. Привлекла внимание соцработников какой-то неадекватностью – в разговоре, ответах, поведении. Ребенок был заторможен, путался в ответах на самые элементарные вопросы. Кроме того, мама не смогла предъявить свидетельство о рождении ребенка, показала только ксерокопию. Это всегдастораживает. Пока сотрудники оформляли прошение, успели позвонить в отдел социальной защиты по месту прописки. Оказалось, что сын проживал в интернате для детей с задержкой психического развития, находится под опекой государства, мама психически нездорова. Сына ей удалось вывезти из интерната обманом, ребенка уже несколько дней*

*ищут. Директор интерната как опекун пообещал через пару часов выехать за мальчиком.*

**Как себя вести, если проситель солгал или представил неверную или ложную информацию?** Можно спокойно сказать ему об этом и объяснить, что не хотите работать с человеком, который намеренно ввел вас в заблуждение. Может быть, после этого проситель откроет вам какие-то жизненные обстоятельства, которыми просто не хотел делиться. Не исключено, что тогда мы сможем понять просителя и даже помочь ему. Если же перед нами обманщик, то нет смысла вступать с ним в дискуссии. Он и сам уйдет, как только поймет, что нам ясны его намерения. Причем, как показывает практика, уйдет спокойно, как ни в чем не бывало, без тени смущения.

Если выясняется, что человек сам может сделать то, ради чего обращается, ему приходится отказывать. Иногда проситель пытается занижить уровень своих доходов, произвести впечатление неимущего, чтобы получить помощь. Такие случаи редко, но бывают. Однако оценивать ресурсы просителя нужно очень взвешенно. Например, даже полной семье с хорошей зарплатой не всегда по силам оплачивать реабилитацию ребенка, которая нужна несколько раз в год. Также следует быть внимательными, если вы беретесь оплатить задолженность по коммунальным услугам. Например, в нашей организации такую помощь не оказывают, кроме исключительных случаев, когда нужна комплексная помощь семье или отдельному просителю, оказавшемуся в трудной ситуации. Непременнно следует связаться с организацией ЖКХ и уточнить размер долга.

Велика возможность злоупотреблений и даже прямого обмана, когда речь идет об оплате ремонта дома или квартиры. Единственный верный выход, как мы уже

говорили, — безналичная форма оплаты работ. Кроме того, нужно выделить сотрудника, который будет контролировать проводимые работы.

Если мы встретили человека с нечистыми намерениями, следует с ним попрощаться сразу, как только убедимся в его недобросовестности. А если мы понимаем, что перед нами мошенник, и имеем доказательства — вызываем полицию.

Конечно же, честных и хороших людей значительно больше, поэтому не стоит видеть в любом просителе потенциального обманщика. Наше недоверие может ранить человека, решившего прийти со своей бедой в церковь. Да и самих социальных работников излишняя подозрительность лишает радости от помощи нуждающимся. Но относясь ко всем как к ближним, нужно без лицепрятия, профессионально и ответственно выполнять свою работу.

## МОДЕЛИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПРОСИТЕЛЕМ

Главное правило в работе с просителем — сотрудничество. Все, что проситель в силах сделать сам, он делает сам. Мы можем разъяснить, подсказать и направить, можем сходить вместе в какую-то организацию, например в паспортный стол. Но мы не пойдем по инстанциям вместо него. Опыт показывает, что если человек не является активным действующим лицом в процессе помощи, он может оказаться не в состоянии ею воспользоваться. Например, быстро потеряет полученный за него паспорт, не сможет или не захочет получить собранные для него средства и т.п.



Это происходит с людьми социально неадекватными. Мы должны быть уверены, что человек, которому мы помогаем, способен воспринять нашу помощь. Тем, кто не способен, помогать, к сожалению, бесполезно, все усилия будут напрасными. Таким людям нужна социальная реабилитация под руководством специалиста. Именно поэтому проситель должен обратиться за помощью лично, своей рукой написать прошение, собрать нужные документы. Разумеется, речь не идет о тяжелобольных людях, за которых действуют их родственники.

Итак, делать что-то за просителя сотрудники не будут, но могут восполнить ту или иную ресурсную недостаточность. О том, как правильно это делать, мы будем говорить в **Главе 3**, но общий принцип таков: не выдавать помощь наличными и не перечислять на счет просителя. Например, если человеку нужна юридическая консультация, но нет денег на ее оплату, лучше предоставить консультацию, чем деньги. Если у службы нет юриста-добровольца, лучше оплатить консультацию, связавшись со специалистом напрямую.

Бывает, что мы можем помочь человеку или семье, но у нас есть сомнения в том, что они смогут грамотно распорядиться этой помощью. Иногда в таких случаях помогает взаимодействие разных специалистов — медиков, соцработников, юристов и др.

**Пример:** для многодетной семьи, не имеющей своего жилья, собрали средства на покупку сельского дома. Оба супруга были выпускниками интернатов и долгое время прожили на вокзале. У церковной службы, помогавшей семье, не было возможности ни выбрать дом для покупки, ни проконтролировать оформление договора. Тогда по месту покупки дома в органах

*соцзащиты был найден человек, который проявил личное участие к семье и вызвался проконтролировать сделку, проследить за оформлением документов. Помог ему в этом местный священник. От церковной службы на совершение сделки поехал добровольный помощник. Так, общими усилиями, проблема была решена.*

Чтобы взаимодействие с просителем было конструктивным, сотруднику социальной службы нужно правильно выбрать **модель взаимоотношений**.

**Партнерские** взаимоотношения рассматривают просителя как человека свободного, ответственного за свой выбор, способного принимать жизненно важные решения. Такой подход предполагает сотрудничество равных и разумных людей. Объем и способы оказания помощи не являются предметом торга. Просящая сторона соглашается с тем, что ей предложено максимально возможное. Обычно обе стороны остаются довольны общением, просьба закрывается бесконфликтно.

**Патерналистская** (от лат. слова «pater» — отец) модель отношений характерна для отношений старшего с младшим — не только по возрасту, но и по положению: начальник—подчиненный, учитель—ученик, родитель—ребенок. Это модель взаимоотношений наставнического, опекунского типа.

Патерналистская модель — не лучший выбор для взаимоотношений с просителем. Но иногда подобные взаимоотношения оказывается не только наиболее удачными, но и единственно возможными. Некоторые люди, приходя в храм, ожидают именно такого подхода. Они чувствуют себя гораздо комфортнее, когда им, как ученикам в школе, что-то положено, а что-то — нет. Некоторые полностью вживаются в роль просителя и ждут покровительственно-

го, опекунского отношения к себе. Не нужно, бесполезно их перевоспитывать. Патерналистское отношение может применяться в общении с людьми, которых мы в предыдущем разделе охарактеризовали как неразумных и неадекватных.

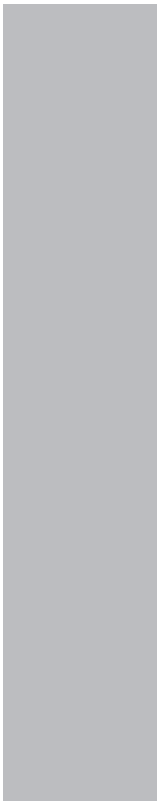
**Пример:** *Екатерина имеет инвалидность, получает в храме продукты. Она постоянно звонит по телефону и задает вопросы: «Когда в храм привезут продукты? Что именно дадут? А почему только один вид консервов?» Остановить Екатерину можно только одним способом: говорить с ней строгим, «учительским» тоном, вежливо выслушать, кратко ответить и попрощаться.*

Разновидностью патерналистских отношений является модель «больной в доме». Чаще всего она активируется, когда нас посетил действительно нездоровый человек, неадекватный, психически нестабильный. Как любого больного, его надо успокоить, по возможности помочь и, если это кажется необходимым, передать в руки компетентных специалистов или членов его малой группы (семья, друзья, родственники), если такая группа есть. Воспитывать, лечить или убеждать такого человека в чем бы то ни было — **не нужно**. Это сфера деятельности других специалистов.



## ГЛАВА 2

# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ





## СОСТАВ СЛУЖБЫ, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИЙ

Устройство службы помощи просителям начинается с благословения настоятеля храма (если служба будет при храме) или епархиального архиерея (если это епархиальная служба). Настоятель или архиерей назначают духовника службы.

**Духовник.** Как уже было сказано в начале книги, духовник руководит службой с точки зрения ее следования Евангельскому духу — духу любви, неосуждения, служения Богу через служение ближнему. Сотрудники службы советуются с духовником в сложных случаях, запутанных человеческих ситуациях. Духовник также оберегает самих сотрудников от выгорания, надлома из-за большой эмоциональной нагрузки. Например, нужно помочь правильно реагировать на ситуации, когда просители обвиняют, проклинают сотрудников, выплескивают на них свою обиду. Кроме того, у людей помогающих профессий может вырабатываться «комплекс спасителя» — чрезмерное упование на свои силы, настрой «всех спасти», а если этого не удастся — погружение в разрушительное чувство

вины. Духовник снова и снова напоминает об истинном Спасителе и Покровителе, об ограниченности человеческих сил и возможностей. Тяжело и само по себе постоянное столкновение с чужой бедой. Поэтому у сотрудников должна быть возможность обсудить с духовником все тяжести служения, спросить совета. Обязательно нужна общая молитва, молитва за всех сотрудников, подопечных, благотворителей.

Если к работе в службе привлекаются добровольцы, собеседование новичков с духовником поможет отсеять тех, кому работа с нуждающимися не пойдет на пользу, или тех, кто может (по недомыслию, излишнему рвению или другим причинам) навредить просителям.

Вместе с духовником службы и под его руководством нужно устанавливать критерии работы службы, в том числе и финансовые (минимальный и максимальный размер помощи), — в частности, потому, что часть помощи будет осуществляться из средств храма. Также духовник участвует в приеме новых сотрудников, добровольцев и в решении других нерядовых вопросов.

Если просителей много, ежедневно от десяти и более, — в структуре службы должен быть руководитель и один или несколько социальных работников, по возможности со специальным образованием или большим опытом общения с людьми.

**Руководитель** распределяет работу между сотрудниками и сам выполняет рабочие задачи. Кроме того, руководитель является главным экспертом. Как более опытный работник, он старается подстраховать своих подчиненных там, где они могут совершить ошибку, помогает решать спорные вопросы, контролирует процесс. Важно, чтобы молодые сотрудники не боялись лишний раз обратиться к руководителю с вопросом.



Основные функции **соцработника** — аналитическая и зировать и проверять информацию, выделять главное и второстепенное, существенное и несущественное. Важными навыками соцработника являются компьютерная грамотность или желание ей овладеть, а также умение и желание общаться с людьми.

Распределение обязанностей между социальными работниками зависит от того, какие люди собрались в вашей службе. В процессе работы проявятся качества каждого и постепенно станет ясно, кому что поручить: у кого-то лучше получается работать с людьми, кто-то отлично считает, а кто-то гениально ищет в интернете, а кто-то может договориться с любым чиновником. Возможно, в некоторых случаях более эффективным будет «конвейер», когда каждый сотрудник выполняет свой этап работы.

Если вам досталось несколько специалистов одинакового уровня — например, два сотрудника с опытом работы в соцзащите, — можно все поступающие просьбы разделить между ними поровну. А если у вас только один такой сотрудник, можно попросить, чтобы он обучил начинающего, подтянул его до своего уровня.



### Что входит в обязанности социального работника службы помощи просителям?

- личный прием просителя (первичный и повторный);
- работа с письмами (традиционными и электронными);
- запросы в различные организации по телефону и по электронной почте;
- изучение и анализ документов;
- экспертное консультирование просьбы;
- комплектование документов для представления просьбы в другие организации (клиники, департамент, местные СМИ);
- контроль выполнения просьбы.

При оценке объема помощи и анализе ситуации просителя часто возникает необходимость в привлечении **экспертов**. Чаще всего это врачи, социальные работники городских служб, юристы. Мнение экспертов облегчает проверку достоверности просьбы. Рекомендуем поискать таких специалистов в своем приходе или обратиться в храмы, которые ведут специализированную работу: организуют консультации юристов, психологов, врачей. Информацию о специалистах, в том числе и сотрудниках социальных служб, контакты медицинских и социальных учреждений, с которым вам приходилось взаимодействовать, полезно занести в таблицу. Эта таблица очень поможет вам в работе, не ленитесь ее пополнять. Образец см. в **Приложении 2**.

При большом потоке просьб руководитель или социальный работник может привлекать **добровольных помощников (волонтеров)** из числа прихожан храма. Помощники могут выполнять отдельные задачи под контролем руководителя.

Отдельно надо сказать несколько слов о роли того, кто первым встречает просителя в храме. Чаще всего это **дежурный** в притворе храма, но при большом потоке посетителей можно выделить специального сотрудника. Именно человек, ведущий первичный прием, в первую очередь олицетворяет для просящих, особенно нецерковных людей, и саму службу помощи, и храм, и всю Церковь. Основные свойства, которыми должен обладать этот сотрудник, — терпение и спокойный характер. Желательно и умение общаться с людьми. Проситель часто эмоционально захвачен своей непростой ситуацией или изначально настроен на то, что ему с боем придется добиваться своей «правды». Умение выслушать человека — задача крайне сложная, особенно если из таких просителей

состоит у дежурного весь рабочий день. Любовь и интерес к людям — это главное качество для дежурного, ведущего прием просителей. Всему остальному можно научить.

## МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА

Помимо желания помогать людям, в работе с просителями нужны хотя бы минимальные условия: помещение, оборудованное рабочее место, телефонная связь. Когда есть все нужное, можно начинать работу.

В небольшом храме достаточно одного дежурного и рабочего места для приема посетителей. Однако если мы говорим об организации церковной социальной службы (при епархии, большом храме и т.д.), то одного сотрудника будет явно недостаточно, чтобы и отвечать на звонки, и беседовать с приходящими просителями.



### Материальная база для работы с просителями:

- отдельное помещение для приема просителей;
- отдельное рабочее место для сотрудника, ведущего прием;
- оргтехника, как минимум — компьютер с доступом в интернет; хорошо если будут принтер и сканер;
- мебель, в частности — полки для хранения документов;
- телефонная связь, в том числе междугородняя.

## РЕЖИМ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Объявление с указанием часов приема посетителей нужно повесить на двери кабинета, можно дублировать его и у входа в храм. Каким бы ни было это расписание, ему надо строго следовать. Не допускать опозданий, чтобы не собирать очередь из недовольных людей. В месте ожидания приема нужно положить православные журналы, газеты, справочные материалы, ручки и бумагу.

Во многих храмах устанавливают специальный ящик для сбора информации о нуждающихся. Это удобно, если прием просителей ведется не ежедневно, а по определенным дням недели, и посетитель пришел в нерабочий день. Рядом с ящиком должны быть не только бумага и ручки, но и бланки анкет, которые посетители будут заполнять и вместе со своими записками опускать в ящик.

Социальный работник регулярно проверяет ящик, читает анкеты, связывается с просителями, предлагает прийти на личный прием для уточнения проблемы и путей ее решения.

Для экстренных просьб должен быть предусмотрен другой канал связи с социальным работником — например, телефон храма. Тогда номер нужно написать рядом с информацией о режиме работы службы.

Вопросы о том, сколько просьб может вести один сотрудник без ущерба качеству, как распределить рабочее время, сколько времени отводить на прием одного посетителя, — все это в каждой службе устанавливается индивидуально опытным путем. Каждый сотрудник должен работать в том темпе, который оптимален именно для него. Наблюдая за тем, как идет работа, засекая время, которое уходит на каждый этап, вы постепенно осознаете свои возможности.

Время и силы сотрудников – тоже ресурс. Нужно уметь рассчитывать свои силы и не перегружать специалистов. Никаких переработок и работы без выходных! На работу с просителями затрачивается много эмоциональных и психических ресурсов, поэтому сотрудникам важно вовремя отдыхать и восстанавливать силы.

## ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

Социальные работники каждый день принимают множество людей, которые приходят со своими проблемами и болью. Задача сотрудника — оказать им помощь и при этом не захлебнуться в море людских бед, сохранить себя как эффективно функционирующую рабочую единицу. Соцработники, так же как и врачи, учителя, воспитатели, сиделки и другие представители так называемых помогающих профессий, подвержены синдрому эмоционального выгорания.

При этом синдроме у сотрудника нарастают признаки эмоционального, умственного и физического истощения. Эмоциональное выгорание приводит к тому, что человеку все сложнее справляться с рабочими ситуациями, в тяжелых случаях человека, который всегда был внима-



### Какая информация о просителе нужна в анкете?

- фамилия, имя, отчество;
- краткое описание ситуации;
- вид помощи, в котором нуждается проситель;
- контактные данные (адрес, телефон).

телен и заботлив, может накрыть апатия и полное нежелание что-либо делать. Причины могут быть разными: неправильное распределение нагрузки, долгая работа без отпуска, постоянные стрессы на работе, чрезмерно активная деятельность, однообразие рабочих задач и ситуаций и т.д. Это состояние по своим проявлениям похоже на депрессию и в тяжелых случаях справиться с ним может только специалист — психолог, невропатолог, психиатр. Для того чтобы предотвратить появление таких проблем, нужно с самого начала работы на этом поприще соблюдать определенные правила безопасности.

Возможно, для человека, который горит желанием помочь ближнему, подобные правила покажутся странными: какие могут быть ограничения для тех, кто хочет послужить ближнему своему ради Христа? Но, как говорят опытные сестры милосердия, в таких делах должно быть не только рвение, но и разумение. Умирать ради дела неправильно. Если мы работаем в церковной социальной службе, то наша цель — не принять как можно больше просителей, накормить всех на свете голодных, оплатить лечение всем желающим и т.д. Наша цель — умножение любви к Богу и ближнему в нашем сердце.

1. Прежде всего будьте внимательны к своему внутреннему состоянию. Это значит — нужно отслеживать не только физическую усталость, но и появление раздражительности, неадекватной реакции, отсутствие любви и сочувствия к просителям. Если вы наблюдаете тревожные симптомы — нужно принимать меры. Какие?
2. Не оставляйте духовной жизни! Духовник группы помощи просителям часто напоминает сотрудникам о том, что вне общения с Богом человек растрчивает себя, растрчивает свои естественные силы, а вос-

становления не происходит. Если человек не может прийти на службу и там помолиться, если он не может покаяться в грехах, причаститься Святых Тайн, не может вспомнить Евангельские слова в трудную минуту, если он не знает этой радости, ему бывает вдвойне тяжелее.

3. Когда чувствуете, что вам стало тяжело работать, — не молчите, советуйтесь об этом со своим духовником и духовником службы! Духовник прекрасно понимает, что состояние души подчиненного важнее, чем состояние дела. Со стороны он может оценить, только ли внутренние причины у вашего состояния или еще и объективные и внешние — например, перегрузки или однообразие вашей работы. По совету духовника руководитель может предложить вам заниматься в службе чем-то другим, уменьшить количество обязанностей. Может быть, нужно будет что-то изменить и в работе самой службы.
4. Распорядок труда и отдыха. Введите работу в рамки. (О правильном режиме работы мы уже говорили выше.) Неправильно, когда ваш мобильник звонит и принимает смс-сообщения круглосуточно. Поверьте, 99% всех проблем можно решить в рабочие часы. Помните, что вы — тоже инструмент, а инструмент важно держать в порядке. Поддерживайте себя в рабочем состоянии, высыпайтесь, вовремя обедайте, гуляйте. Невыспавшийся и усталый сотрудник никому помочь не может. Не зря в самолетах пишут, что в экстренной ситуации маску нужно надеть сначала на себя, потом на ребенка.
5. Работа не должна быть единственным смыслом вашей жизни. Для баланса в ней обязательно должно быть что-то еще. Важной частью жизни является общение

с вашими близкими, не допускайте, чтобы работа «украла» вас у семьи. В свободное от работы время делайте то, что вас радует, — кто-то любит долгие прогулки, кто-то вышивает, кто-то проводит отпуск, сплаваясь на байдарках по рекам.

6. Рабочие звонки совершайте только с рабочего телефона. Лучше всего завести для этой цели специальный мобильник и по окончании рабочего времени отключать его или передавать коллеге. Не давайте номер личного мобильного просящему. Если вы делаете это, нужно четко понимать, кому и для чего вы его даете.
7. Установите границы. Несмотря на то что отношения со многими просящими бывают довольно тесными, а контакты — частыми, эти люди не являются вашими друзьями. Они обратились к вам за помощью. Если с кем-то из просящих возникают личные отношения — это особый случай, этот момент нужно осознавать и строить такие отношения сознательно.
8. На тему «как помогать людям и не выгореть» есть много литературы. Читайте, знакомьтесь с чужим опытом, учитесь на чужих ошибках! Много ценного о помощи людям и проблемах, которые могут возникать в этой работе, вы можете прочесть на сайте «Милосердие.ru» и в других книгах серии «Азбука милосердия» (<http://www.diaconia.ru/books>).

## ПОИСК РЕСУРСОВ

В работе с просящими ресурсы решают многое, но не все. Поэтому начинать работу с просьбами можно даже при отсутствии каких-либо ресурсов. Просто нужно сразу



начать их поиск — как в натуральной форме, так и в денежной.

Можно организовать **сбор одежды и вещей** (инвалидные и детские коляски, бытовая техника, сотовые телефоны и т.п.). Основные правила сбора вещей можно найти в интернете. Там же можно узнать, какие организации в вашем городе занимаются сбором одежды, связаться с ними и перенять опыт, обратиться в службу такси и попросить, например, раз в месяц **бесплатно возить инвалидов**.

Склад для одежды и продуктов, средства ухода, канцтовары для многодетных и многое другое можно получить бесплатно. Многие организации готовы помогать нуждающимся. Нужно звонить в организации вашего региона (контакты можно найти в интернете и региональных справочниках), рассказывать о том, чем вы занимаетесь, и просить то, в чем есть нужда.

Если вам отказали — не беда. Позвоните в другие организации. Вы обязательно найдете своих благотворителей. Отзывчивых людей много, с разными организациями могут сложиться разные формы сотрудничества и взаимодействия, полезные для работы с просителями. Возможно, крупная организация согласится взять на работу дворником одного из ваших проверенных подопечных, парикмахер будет стричь пенсионеров на дому, агентство по организации праздников поможет провести ярмарку для сбора средств. Одним словом, самым главным ресурсом был и остается **человеческий**, это подтверждает опыт нашей, и не только нашей, работы.

Как только вы начнете помогать людям, начнут поступать и денежные пожертвования. Чаще обращайтесь с конкретными просьбами к прихожанам храма. Возможно, кто-то из них живет неподалеку от ваших подопечных и согласится взять над кем-то шефство — например, покупать

пенсионерке продукты, подвозить инвалида в храм или раз в неделю сидеть с ребенком. Не бойтесь сами стать просителем во имя своих подопечных, но будьте готовы отчитаться за каждую потраченную копейку.

Возможно, настоятель благословит поставить специальную **кружку для сбора пожертвований** на социальную деятельность храма, и она станет источником денежных средств для работы службы. У вас может появиться постоянный благодетель, жертвующий некоторую сумму на помощь нуждающимся или какой-то определенной категории просителей — например, многодетным семьям.

Рано или поздно вы столкнетесь со сложной денежной просьбой, на которую не хватит имеющихся средств. Как помогать в этом случае, подробно рассказывается в **Главе 4 «Работа со сложной просьбой»**.

Итак, если ваша работа уже налажена, то ваши ресурсы — это денежные пожертвования, вещевые и продуктовые запасы, а также человеческий ресурс — вы сами и ваши добровольные помощники, которые помогают сортировать и выдавать вещи или бесплатно консультируют просителей.

Для того чтобы ресурсы постоянно **возобновлялись**, нужно:

- регулярно привлекать внимание прихожан к проблемам нуждающихся. Можно делать это с помощью СМИ, публикаций на сайте или в приходской газете, можно просить настоятеля упомянуть о самых насущных нуждах ваших подопечных после проповеди;
- благодарить жертвователей за оказанную помощь;
- организовать прием одежды и обуви в удобном помещении, обеспечить доступный режим работы пункта;

- проводить акции (например, ярмарки и распродажи выпечки и поделок, праздничные акции — рождественские и пасхальные, к престольному празднику, к 1 сентября).

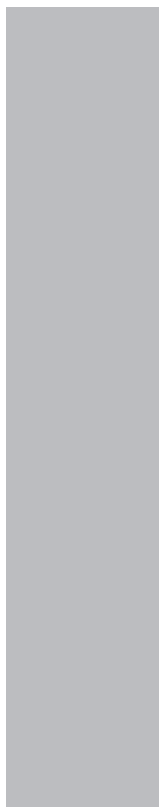
Научитесь **планировать** ваши расходы, предварительно выделив некоторую часть на самые популярные в вашем храме запросы. Это могут быть предметы ухода за больными, вещи первой необходимости, оплата консультаций у специалистов-врачей.

У вас все получится!



## ГЛАВА 3

# РАБОТА С ПРОСЬБОЙ





## ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПРОСЬБОЙ

Проблемы просителя часто носят комплексный характер: часть из них — бытовые, другие — правовые, третьи — медицинские. Решать проблемы нужно в определенном порядке — по приоритетности. Разбирая ситуацию, мы понимаем, чем может помочь наша организация, а с чем нужно обратиться к другим специалистам. Со специалистами, услуги которых требуются часто, можно наладить сотрудничество.

### **Принципы работы с просителем и просьбой:**

- предлагать просителю помощь, способствующую его выходу из кризисной ситуации (помощь в поиске работы, жилья и т.д.). Помнить, что далеко не во всех случаях проситель будет разделять вашу точку зрения на его проблемы;
- не делать за просителя то, что он может сделать сам. Если человек растерян, надо постараться дать ему четкие инструкции («нужно позвонить по этому телефону и узнать то-то и то-то»);

- постоянно вести работу по поиску поставщиков (исполнителей услуги) с более низкими ценами при сохранении качества;
- если просьба денежная, нужно оказывать помощь в форме безналичных платежей или в виде натуральной помощи. Например, нужно купить и передать подгузники или оплатить их покупку по безналичному расчету, а не давать на них денег;
- не нужно дублировать государственные службы, т.е. делать то, что может быть решено, сделано, оплачено соответствующим государственным или муниципальным органом.

О том, обращался ли проситель в государственные службы и получает ли помощь от государства, нужно выяснить еще при знакомстве. Возможно, человек плохо знаком с механизмами получения такой помощи и нужно ему помочь составить запрос или оформить документы. Сотрудник церковной службы должен знать алгоритм получения государственной помощи: куда обратиться, какие справки представить, и т.п. Все это можно выяснить у сотрудников отделов соцзащиты. Это — очень ценные эксперты. С такими специалистами полезно быть в контакте, помнить их имя и отчество, часы приема, сферу компетенции. Полезно рассказать такому эксперту о своей организации, назвать свою должность и попросить записать ваш телефон. Бывают случаи, когда необходим обмен информацией и совместная работа.

Есть просьбы, в которых практически всегда приходится отказывать. Одна из них — поиск жилья. Эту проблему обычно нельзя решить силами прихода или церковной службы. При этом иногда бывают случаи оплаты временного съемного жилья.



**Пример:** человек из другого региона приехал на операцию и длительное лечение. Его жене нужно каждый день ухаживать за ним в больнице. В этом случае можно поискать благотворителей, чтобы оплатить женщине съемное жилье на конкретный срок.

Похожая ситуация — с материальной помощью на погашение кредита: обычно в этом приходится отказывать. Но если человек оказался в долговой яме из-за ряда негативных событий (смерть кормильца, внезапная инвалидность, болезнь, которая требует больших расходов), то в виде исключения такую просьбу можно взять в работу. Тем более что подобные случаи в практике церковных организаций очень редки.

Важно не впасть ни в одну из крайностей: не нужно ни излишней строгости, ни чрезмерной «доброты». Не отказывайте без повода, но и не давайте ложных обещаний: трезво оценивайте возможности своей службы.

## ЭТАПЫ РАБОТЫ С ПРОСЬБОЙ

Этапы работы с просьбой, которые приведены в этом разделе, — лишь схема. Ее значение не стоит преувеличивать. В жизни все этапы — проверка, уточнение просьбы и выяснение дополнительной информации — зачастую происходят одновременно.

Однако схема помогает социальным работникам распределить свои ресурсы, средства и силы в работе с просьбами и просителями. Схема отражает путь к завершению работы с просьбой, позволяет увидеть «свет в конце туннеля».

Работа с просьбой проходит через следующие **этапы**:

1. Прием просителя, знакомство, формулировка просьбы.
2. Рассмотрение просьбы по существу.
3. Проверка просьбы на достоверность (обоснованность) в целом.
4. Анализ просьбы и разработка плана дальнейших действий.
5. Проверка достоверности информации об объеме помощи.
6. Сбор недостающей информации и дополнительных документов.
7. Поиск ресурсов.
8. Выполнение просьбы, контроль.
9. Передача документов в архив.
10. Информирование жертвователей о закрытии просьбы.

### **Этап I. Прием просителя, знакомство, формулировка просьбы**

Если проситель обратился по телефону, обязательно пригласите его на личную встречу. Нужно взять за правило не отказывать по телефону — кроме тех случаев, когда запрашиваемая помощь лежит вне нашей компетенции. Если все-таки приходится обсуждать просьбу по телефону (проситель не может приехать по объективным причинам: болезнь, преклонный возраст и др.), то нужно выяснять только ситуацию в целом, без деталей и расспросов, просто для того, чтобы понять, относится ли просьба к числу выполнимых. Если помочь не представляется возможным, а мягкий отказ вызывает у просителя бурю негодования,

можно пригласить его на личную встречу или попросить изложить просьбу в письменном виде.

Личная встреча нужна для подробного разбора ситуации. Она помогает просителю увидеть границы возможностей социальной службы.

Если просьба получена по почте (в том числе электронной), социальный работник высылает просителю мини-инструкцию с указанием адреса службы, телефонов, перечнем необходимых документов и их копий.

Многое удобнее прояснить именно при встрече. Например, расспрашивая просителя о доходах семьи, социальный работник может сразу поинтересоваться их распределением, уточнить размер обязательных выплат (коммунальные услуги, плата за обучение, съемное жилье, затраты на лечение члена семьи, и др.).

При первой встрече социальный работник знакомится с просителем и собирает **первичные сведения о просителе и его просьбе:**

- социальный статус (образование, наличие работы, ее условия — является ли она постоянной и официальной);
- семейное положение, состав семьи, с кем проживает;
- особые обстоятельства жизни;
- уровень общего дохода семьи;
- суть просьбы.

Всю собранную информацию сотрудник, ведущий прием, заносит в **журнал учета**. Принцип работы с документами просителя таков: проситель представляет в службу копии документов (паспорт, свидетельство о рождении и т.д.), но обязательно показывает сотруднику **оригиналы** этих документов.

На этом этапе отсеиваются неадекватные просьбы, а так же просьбы, которые будут эффективнее выполнены в других организациях.

**Примеры:** «Помогите издать книгу», «Станьте моим доверенным лицом», «Дайте в долг, я верну», «Не хватает денег на туристическую поездку», «Помогите мне с моим проектом, я начну зарабатывать сам», «Дайте справку о потере кормильца, вы моему мужу помогли когда-то, а он умер».

Некоторым просителям можно посоветовать обратиться в организации, которые занимаются оказанием специализированной помощи: например, благотворительные фонды помощи онкологическим больным или детям с сердечной патологией и т.д., в общественные организации (например, помогающие мигрантам), в государственные и муниципальные службы. Они могут выполнить просьбу быстрее и лучше, наш проситель может просто не знать об этом. А эти службы, в свою очередь, при необходимости могут направлять просителей с непрофильными для них просьбами в церковные социальные службы.

Всегда надо называть просителю причины отказа в помощи, даже если нам они кажутся абсолютно очевидными.

Просьбы, не требующие дополнительного анализа, могут быть удовлетворены сразу, если они **одновременно** соответствуют следующим критериям:

- предметом просьбы не являются деньги;
- имеются ресурсы для оказания помощи (например,

на складе есть необходимые вещи и продукты в нужном количестве);

- **разовые мелкие просьбы**, которые можно удовлетворить уже на этапе знакомства, — например, просьбы в одежде и питании. Они относятся к базовым физиологическим потребностям, и просить самое необходимое ничуть не проще, а сложнее, чем что-то масштабное и дорогое. Мы должны уважать достоинство человека, обращающегося с такими просьбами, и не отягощать его проверками. Более того, если разовая просьба — вещевая и продуктовая, можно не просить посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность. Тем более что документа может и вовсе не быть.

Если выдана разовая материальная (т.е. не денежная) помощь, социальный работник делает отметку о том, что и в каком количестве он выдал: «Выданы продукты: две банки консервов и пять килограммов гречки»; «выданы вещи: одна куртка, средства гигиены: мыло, зубная паста» и т.д.

Однако если проситель опять обратится с подобной просьбой, становится понятно, что он длительное время находится в сложной жизненной ситуации, с которой сам не справляется. Тогда можно просить его показать документ, удостоверяющий личность (а при отсутствии



### Итог первого этапа работы над просьбой:

- собрана первичная информация о просителе;
- сформулирована просьба;
- если просьба не может быть выполнена, сформулирован отказ.

документа навести о просителе справки), и начать работу над более системной помощью человеку.

**Пример:** за помощью в храм несколько раз обращались две пожилые женщины, мать и дочь. Когда их попросили предъявить документы, оказалось, что при смене советских паспортов на российские они не стали получать паспорта нового образца и из-за этого уже много лет не получают пенсию. Жили за счет родственников и знакомых. Когда эта помощь иссякла, старушки решились обратиться в храм. Для того чтобы им помочь в получении новых документов, понадобилась помощь психиатров и соцработников.

## **Этап 2. Рассмотрение просьбы по существу (конкретизация)**

Опытный социальный работник ведет беседу с просителем так, что суть просьбы становится ясна и ему, и самому просителю.

Например, когда проситель просит помочь в лечении, социальный работник, помимо выяснения трудных обстоятельств и знакомства с документами, должен узнать объем запрашиваемой помощи, срочность вопроса — время на рассмотрение просьбы и ее выполнение; число возможных участников исполнения просьбы. Для сложных просьб требуется более глубокий анализ.

Просьба должна быть четко **сформулирована** и внесена в учетные документы (сопроводительный лист, журнал учета) и базу данных. В формулировке просьбы должны быть отражены и ее суть, и объем возможной помощи, и время выполнения. Так, можно просить средства на лечение боль-

ного, а можно — на операцию. В первом случае не определено, что входит в лечение, во втором речь идет о конкретном виде лечения — проведении операции. Чем более конкретна просьба, тем больше надежды на ее точное выполнение.

Если при внимательном рассмотрении просьбы выясняется, что взять ее в работу не получается, нужно объяснить и обосновать отказ просителю. Информация об отрицательном решении тоже заносится в журнал учета.

### **Этап 3. Проверка просьбы на достоверность и обоснованность в целом**

Чтобы убедиться в том, что проситель говорит правду и просьба реальна, нужно получить подтвержденные документами ответы на вопросы:

- если проситель просит не за себя, а за родственника, — действительно ли такой человек существует и нуждается в помощи?
- действительно ли ему нужен именно этот вид помощи именно в таком объеме?
- будет ли запрашиваемая помощь передана тому, о ком идет речь в прошении, и каким образом это будет сделано?

Этот этап обязателен при работе с каждой просьбой. Не стоит расслабляться, если приходится проверять просьбу, поступившую от уже известных нам просителей. И хотя самого сотрудника часто смущает, что на этом этапе его действия сродни работе следователя, тем не менее он обязан проверить информацию.

Об этом нужно предупредить просителя, объяснив, что мы доверяем людям, но проверка является обычным рабочим моментом, особенно когда просьба существенная.

Ведь служба распоряжается деньгами, которые пожертвовали другие, и за эти деньги нужно будет отчитаться.

### **Способы проверки достоверности просьбы**

**Проверка документов**, которые представил проситель: визуальный контроль и контроль содержания. Обратите внимание на правильность оформления и дату выдачи документов (не просрочены ли), на соответствие документов общепринятому виду. Если документов несколько, полезно сопоставить их: соответствуют ли они друг другу по срокам, датам, суммам, реквизитам и т.д. Документы помогают проверить и содержание просьбы: однозначно ли она может быть понята, нет ли противоречий в описании, правильная ли терминология используется.

**Уточнение информации о просителе.** Проверьте по вашей базе данных или учетному журналу службы за разные годы (если вы работаете давно), обращался ли уже к вам этот проситель, и если да, то с какими нуждами. Можно позвонить и в другие церковные социальные службы и благотворительные фонды вашего региона.

С такими службами у вас уже должен быть налажен контакт, и «звонок другу» может разрешить сомнения. В некоторых случаях уместно позвонить в социальные и региональные организации (например, поселковую администрацию) по телефону. Если проситель уже обращался куда-либо, нужно выяснить, получал ли он помощь (и какую именно) и нет ли противоречий в его запросах. Можно также ввести данные просителя в интернет-поисковик.

Такой поиск обоснован для больших храмов и крупных церковных служб. При необходимости проверять информацию можно и во время визита просителя, попросив его немного подождать за дверью.

**Консультации с экспертами.** Например, у врача можно уточнить, о каких нарушениях может свидетельствовать диагноз просителя, насколько он правильно сформулиро-



ван, и т.п. Врача нужной специальности можно найти среди знакомых, прихожан вашего храма, через интернет.

Можете позвонить в профильные организации — обычно эксперты охотно делятся информацией. Если не повезло с первого раза, не отчаивайтесь, ищите других специалистов. Постепенно, методом проб и ошибок, вы соберете свой список экспертов. Записывайте фамилии и телефоны, дорожите ими.

В большинстве случаев достоверность просьбы подтверждается. Но также на этом этапе работников социальной службы могут ждать и различные неприятные открытия: отсутствующие документы, просроченные или даже фальшивые. Если проситель не готов представить все необходимые документы, в том числе подлинники, а тем более если он сознательно лукавит, работа на этом заканчивается. Мы отказываем ему в выполнении просьбы, прощаемся, делаем отметку в журнале учета и вносим данные просителя в особый список. По возможности нужно делиться этой информацией с коллегами из профильных благотворительных фондов вашего региона.

В результате проверки мы не только можем выявить мошенника или недобросовестного просителя, но и сэкономим силы и средства для тех, кто действительно нуждается в помощи.



Что подлежит проверке на достоверность в целом?

- содержание просьбы;
- повторность просьбы;
- оформление представленных документов.

Если на проверку нужно время, стоит договориться с просителем об очередной встрече — например, через неделю, — и выдать ему на руки памятку с перечнем документов, которые он должен представить к следующей встрече.

Убедившись в достоверности просьбы и в том, что помощь по силам нашей службе, переходим к следующему этапу работы.

#### **Этап 4. Анализ просьбы и разработка плана работы**

Анализируя просьбу, нужно **составить план** дальнейших действий, **сформулировать задачи**: что и в каком порядке следует выполнить, и **наметить сроки**. План в краткой форме следует занести в сопроводительный лист.

**Сроки рассмотрения просьбы.** При рассмотрении просьбы возникают различные вопросы — и к просителю, и к учреждениям, выдавшим ему тот или иной документ: медицинским, социальным, миграционным службам и т.д. Эксперт, помогающий оценить сложность просьбы, тоже не всегда откликается сразу. Проситель все это время ждет и надеется на помощь. По опыту нашей работы можно сказать, что срок в три–семь дней достаточен для того, чтобы решить бóльшую часть вопросов. Анализ заканчивается, когда мы убедились в обоснованности просьбы и поняли, что:

- 1) проситель не имеет возможности получить помощь в других учреждениях (например, государственных);
- 2) просьба может быть выполнена силами благотворительной организации или храма;
- 3) ваша служба (храм) может и готова приступить к выполнению просьбы.

Остается вопрос: следует ли оказывать помощь в том объеме, на котором настаивает проситель?

### Этап 5. Проверка достоверности информации об объеме денежной просьбы

Если к вам поступила денежная просьба, нужно убедиться, что размер суммы или объем помощи указан достоверно и соответствует реальной стоимости. Это аксиома социальной работы. Алгоритм действий социального работника примерно одинаков для любой денежной просьбы — значительной или незначительной, но чем больше сумма, тем тщательнее проверка, — нельзя перегружать бюджет службы необоснованно завышенными просьбами.

Иногда размер запрашиваемой помощи в несколько раз больше реальной стоимости необходимой услуги. Например, нужно дорогое лекарство, но есть аптеки, где его стоимость значительно ниже. Или нужны деньги на дорогое лечение и реабилитацию, которые в другом лечебном учреждении обойдутся существенно дешевле. Причем далеко не всегда бóльшая стоимость говорит о лучшем качестве. Предоставить объективную информацию по необходимому объему и стоимости услуги может только эксперт в этой области.



Анализ просьбы — это поиск ответов на вопросы:

- |                                                                   |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| • кто может помочь в выполнении просьбы — частично или полностью? | в оказании этого вида помощи?                    |
| • какие есть варианты                                             | • нужны денежные затраты или они не обязательны? |

Соцработник ищет такое решение вопроса, которое устроило бы всех.

**Пример:** *поступила денежная просьба о покупке лекарства. Если лекарство редкое и дорогое, нужно сначала ответить на вопрос, насколько необходимо именно это лекарство? Ответ может дать лечащий врач пациента, с которым нужно связаться по телефону. После того как врач подтвердил, что лекарство при данном диагнозе необходимо, нужно выяснить, требуется ли на его покупку именно та сумма, о которой говорит проситель.*

#### **Алгоритм анализа:**

- 1) выяснить, можно ли купить лекарство на льготных условиях. Имеет ли проситель право на льготные лекарства? Включено ли лекарство в соответствующий перечень? Можно ли включить больного в специализированную программу? Как правило, такие программы реализуются крупными лечебными центрами;
- 2) выяснить, есть ли это лекарство в аптечной сети города, какова минимальная цена, по которой лекарство реально купить;
- 3) выбрать способ приобретения лекарства: в аптеке по безналичному расчету, через интернет-магазин. Наименее приемлемый способ — оплата наличными. Способ требует участия в покупке сотрудника или добровольца службы, на лекарство обязательно должен быть рецепт, сотрудник должен обязательно принести чек;
- 4) выяснить, возможна ли замена лекарства более дешевым аналогом (не всегда целесообразно). Иногда требуется консультация лечащего врача или эксперта.

Итак, в проверку достоверности денежной просьбы входят: оценка ее затратности, экспертная работа (по поиску аналогичных вариантов предоставления помощи), мониторинг цен на товар или услугу, оценка возможных вариантов оказания помощи (предоставления услуги, доставки товара) с учетом сроков осуществления.

В итоге мы должны получить заключение о стоимостной (денежной) оценке просьбы, которая может примерно совпадать с запрашиваемой суммой, быть завышенной или заниженной просителем.

Часто благодаря проверке и анализу можно сэкономить значительную сумму. Если речь идет о редком препарате, проверка может потребовать привлечения экспертов и, следовательно, времени. В среднем сроки получения ответов в сторонних организациях и у экспертов составляют три–семь дней. Если проситель из другого региона, время на проверку просьбы и количество организаций, в которые нужно обращаться, увеличивается. Чтобы работа не затягивалась, можно распределить ее между сотрудниками.

В более простых случаях (просьба о покупке по рецепту недорогих лекарств, средств ухода за больным) можно обсудить с просителем, какие именно предметы ухода требуются и могут ли быть выданы аналоги лекарственных средств. Вполне возможно, что проситель сумеет убедить сотрудника в необходимости выполнить просьбу именно в том виде, в каком она представлена (например, более дешевые памперсы вызывают аллергию у больного, какие-то проблемы могут быть и с аналогами лекарств). По возможности следует решать вопрос в пользу просителя. Если такой возможности нет, предлагаем ему то, что имеется в наличии или что может быть приобретено на имеющиеся в службе средства.

Иногда бывает непросто убедить просителя или его родственников и опекунов в том, что можно обойтись значительно меньшей суммой. Чаще всего потому, что спорщики просто не обладают достоверной информацией. Реже мы сталкиваемся с расчетом, когда просители пытаются параллельно с основной проблемой решить и некоторые другие. Нужно аргументировать свою позицию и спросить, почему проситель настаивает на большей сумме.

Если речь идет о значительной сумме, обязательная часть этого этапа — **согласование плана действий с просителем**. Нужно ознакомить его с заключением специалиста и выработать согласованное решение по просьбе. Если помощь предлагается в формате, отличном от указанного в прошении, нужно чтобы проситель не просто согласился, а подписал свое согласие с принятым решением.

Как бы ни хотелось социальным работникам выстроить план действий исходя из своего видения ситуации, это не всегда получается.

**Пример:** *многодетная мать, страдающая онкологическим заболеванием, не имеет возможности лечиться в Москве за счет средств бюджета (прописка не московская). Женщине была предложена помощь в оплате операции и няни для детей на время лечения. Однако женщина отказалась от всего этого, а попросила помочь в покупке одежды и обуви для детей. Операцию она считала для себя слишком рискованной.*

Может ли просителю быть отказано в просьбе на этом этапе? Да, если он категорически не согласен с вашей оценкой и настаивает на своем варианте оказания помощи.

Проверку достоверности объема денежной просьбы нужно проводить одновременно с ее анализом, — это экономит время.

### **Этап 6. Сбор недостающей информации и дополнительных документов**

Эти действия принципиально не отличаются от уже описанных шагов по запросу документов на втором этапе, и они могут повторяться столько раз, сколько потребуется для анализа. Иногда невозможно сразу предусмотреть, какие еще понадобятся документы. Необходимость в уточнении каких-то вопросов свидетельствует о глубокой проработке просьбы, появлении в ней новых деталей.

К сбору документов нужно привлекать самого просителя. Обычно для сбора дополнительных документов достаточно трех–пяти дней, но при тех или иных сложностях срок увеличивается.

### **Этап 7. Поиск ресурсов**

Даже если просьба несложная, несущественная, для нее все равно нужно найти ресурсы. Например, на покупку лекарств, одежды и обуви, формы и школьных принадлежностей для ребенка, простых средств ухода и дополнительного питания для больного и т.п. Если нет возможности выполнить просьбу сразу и целиком, можно выполнять ее по частям в определенные сроки. Для этого в журнале учета просьб нужно предусмотреть графы «Текущий этап выполнения просьбы» (их может быть несколько) и «Открытие последнего этапа» (см. Приложение 4, графы 9 и 10).

## **Этап 8. Выполнение просьбы и контроль**

Контроль выполнения просьбы обычно проводится и соцработником, ведущим просьбу, и руководителем служб. Выявляются проблемные точки по каждой просьбе, находящейся в работе. Обсуждаются просьбы, в достоверности которых есть сомнения. Цель контроля — не пропустить что-то важное в работе с просителем, следить за динамикой сбора средств, если просьба денежная.

Различают контроль по срокам, контроль за ходом выполнения, мониторинг поступления средств (для сложной просьбы), контроль расходования целевых средств. При необходимости запись о ходе выполнения просьбы соцработник заносит в сопроводительный лист, в графу «Ход выполнения просьбы».

На всем протяжении работы с просителем важно поддерживать с ним добрые отношения, все возникающие вопросы решать вместе. Этап выполнения просьбы может быть как простым (например, закупка и выдача средств ухода, предметов гигиены и др.), так и сложным (сбор средств на лечение больного, контроль за проведением лечения и последующей реабилитации, контроль за строительством дома). Дольше всего выполняются просьбы, связанные с лечением и реабилитацией тяжелых больных, восстановлением после инсультов, серьезных аварий и т.д. Некоторые специфические вопросы, возникающие в решении сложных просьб, рассмотрены в разделе «Работа со сложной денежной просьбой».

## **Этап 9. Передача документов в архив**

Важно привести в порядок все документы по всем этапам оказания помощи, включая бухгалтерскую документацию,



заручиться необходимыми подписями просителя о выполнении последнего этапа просьбы (либо целиком всей просьбы). После этого нужно подшить документы в учетное дело, переместить в архив (на архивную полку). В электронных документах также проставляется запись о дате закрытия просьбы.

### **Этап 10. Информирование о закрытии просьбы**

Когда просьба выполнена, нужно сделать об этом запись в сопроводительном листе. Если в выполнении помогли благотворители или был организован сбор средств через СМИ, сайт, кружечный сбор, следует известить всех участников о результатах сбора, сумме собранных средств, их передаче, результатах оказания помощи.

Будет хорошо, если сам проситель примет посильное участие в информировании всех участников помощи о выполнении просьбы. Например, напишет благодарственное письмо жертвователям, которое можно разместить на сайте или в соцсетях.

Факт обратной связи очень важен для жертвователей, благодарность вызывает ощущение сделанного дела, желание жертвовать еще.



## ГЛАВА 4

# РАБОТА СО СЛОЖНОЙ ПРОСЬБОЙ





## РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ И ИНФОРМАЦИЕЙ ПО СЛОЖНОЙ ПРОСЬБЕ

Социальная служба иногда сталкивается с ситуацией, когда просителю необходимо срочно помочь и для этого требуется значительная сумма, близкая к пороговому значению, принятому в организации. В нашей книге такие просьбы называются **существенными** или **сложными просьбами**.

Деньги могут требоваться на операцию, на дорогие средства реабилитации, на восстановление жилья после пожара, на выживание семьи, попавшей в тяжелую ситуацию. Суммы бывают огромными, и при этом часто просителю, кроме как на Церковь, надеяться не на кого.

Как работать с такой просьбой?

Суть работы остается той же: ситуацию надо анализировать, а просьбу проверять. Этапы работы будут теми же, о некоторых особенностях мы уже упоминали в предыдущей главе: обязательно нужно письменно согласовывать план и объем помощи с просителем, а также понадобится больше уточнений и дополнительных документов. Как мы уже говорили, к их получению нужно привлекать самого просителя, — если он имеет для этого силы и здоровье.

В первую очередь понадобятся документы, **характеризующие материальное положение просителя (семьи)**. В некоторых случаях уместно запросить **справки с места работы**. Далеко не все доходы могут быть отражены в справках, поэтому нет смысла допрашивать просителя с пристрастием. Как правило, бывает достаточно беседы, иногда можно с согласия просителя побывать у него дома. Уровень совокупного дохода формируется за счет пенсий, зарплаты, договорных работ, алиментов, пособий и т.д. Мы можем никогда не узнать о том, что наш проситель сдает квартиру, разводит дорогих собак и недавно выиграл в лотерею, но нам и не нужно этого знать. Разыскные задачи перед социальным работником не стоят, ему нужно уточнить сведения о просителе. Можно и нужно выяснить объем (сколько?) и структуру расходов по просьбе (на что конкретно?), посоветовать, как их можно сократить, если есть такая возможность.

Документы и информация, необходимые при работе с существенными просьбами:

- 1) прошение — пишет сам нуждающийся, его родители, опекуны или ближайшие родственники;
- 2) документы и информация, удостоверяющие личность просителя:
  - паспорт гражданина Российской Федерации или иного государства,
  - копии паспорта просителя (первой страницы и страницы с регистрацией) при предъявлении оригинала документа,
  - контактная информация нуждающегося или, при необходимости, его родителей, опекунов, ближайших родственников, соседей — для связи.

**ВАЖНО:** обязательна проверка сведений о просителе в базах данных, которыми располагает служба помощи, для уточнения истории обращений просителя;

- 3) документы, подтверждающие родство. Если в просьбе фигурируют **родственники просителя**, нужны:
  - документы, подтверждающие личность родственников и родство с просителем (паспорт, свидетельство о рождении, браке, смерти и пр.),
  - выписка из домовой книги (о числе проживающих с просителем лиц).

**ВАЖНО:** должны быть представлены оригиналы документов. Потому что, например, в случае лишения родительских прав оригинал свидетельства о рождении ребенка изымают, а копия может остаться;

- 4) документы, подтверждающие суть просьбы. Перечень документов зависит от типа просьбы: выписки из истории болезни, рецепты, справки. Давность документа — не более двух месяцев для выписки из больницы и не более одного месяца — для рецептов на лекарства;
- 5) документы, характеризующие материальное благополучие семьи: справки с места работы либо по форме 2 НДФЛ, либо в свободной форме с печатью организации и подписью директора и главного бухгалтера. Иногда требуется копия трудовой книжки;
- 6) платежные документы — счет и реквизиты учреждения, предоставляющего услугу.

Повторимся, что **оплатить услугу безналично на счет оказывающей ее организации — это единственно правильный способ перечисления денег по просьбе**. Выдача наличными просителю, перечисление на его счет или счет иного физического лица — это всегда плохо и возможно только как исключение из правил, когда нет другой возможности оплаты. Плохо это потому, что непрозрачно, невозможно будет точно

узнать, как именно потрачены средства. Человек слаб, и когда в его руках вдруг оказывается большая сумма — для него это большое искушение. Не стоит подвергать таким испытаниям просителей, не всякий может им противостоять. Иногда люди совершают неожиданные для себя поступки.

**Пример:** *одна церковная служба собирала средства на операцию тяжелобольному ребенку. Были трудности с перечислением денег иностранной клинике, и деньги перечислили родителям. После многих лет нужды родители оказались обладателями огромной для них суммы. И в одночасье они решили потратить деньги на покупку автомобиля: «Дочка безнадежна, она все равно умрет...»*

Такие вопиющие случаи — исключение, но они дают понять, что большая сумма денег может сделать с человеком.

После ознакомления с оригиналами документов, дополнительно собранными просителем, социальный работник делает их копии, пишет об их получении в сопроводительном листе и журнале просьб и сохраняет все документы в деле просителя. Те же действия нужны при ведении электронного журнала учета просьб.

Если возникают задержки в представлении документов, особенно со стороны просителя, нужно сделать соответствующую отметку в его деле (например, в сопроводительном листе). В крупных службах целесообразно возложить работу по проверке комплекта документов на отдельного сотрудника. В этой работе важны внимание, умение общаться с представителями разных организаций, формулировать запрос. Люди с такими качествами всегда есть в организации:



некоторым сотрудникам работа с документами и по телефону нравится больше, чем работа с самими просителями.

## ОЦЕНКА МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ ПРОСИТЕЛЯ

Когда собраны нужные справки, возникает необходимость оценить материальное положение просителя (семьи) и понять, может ли он справиться с возникшей нуждой — полностью или частично. Многое зависит от опыта сотрудников, которые учитывают все выясненные обстоятельства, а не привязывают свое суждение только к цифре дохода.

Оценить, сможет ли проситель справиться своими силами, — задача не из легких. Однако вполне возможно понять, хватает ли семье доходов только на еду и самые простые потребности или семья может позволить себе летний отдых на популярном курорте. Главный вопрос: за какой срок семья сможет собрать нужную сумму самостоятельно, используя свои ресурсы, и не приведет ли это к возникновению новых проблем?

Критерии обоснованности просьбы в каждой службе свои, они формируются из опыта работы, ежедневных примеров. И все же, на наш взгляд, неправильно, когда лекарства покупаются вместо чего-то необходимого, когда постоянно приходится делать выбор между покупкой еды и одежды. Накопившиеся проблемы усугубляются и умножаются, а долгое пребывание в тяжелой жизненной ситуации унижает человеческое достоинство и наносит тяжелую психическую травму.

По возможности надо помогать людям держаться на плаву и оказывать помощь чуть заранее, до того, как проблема втянет семью в непомерные расходы. Если семья соскользнет в нищету, помочь ей и распутать клубок застарелых проблем будет гораздо сложнее.

Среди наших подопечных были люди, которые какое-то время справлялись «своими силами», беря кредиты на долгосрочное и дорогостоящее лечение своих близких. Естественно, это не стало выходом из ситуации, а, наоборот, усугубило ее.

При частом поступлении существенных (затратных) просьб возникает потребность выработать определенные правила (регламент) предоставления такой помощи. Регламент зависит от возможностей конкретного храма, здесь вряд ли уместны общие рекомендации. Так же могут быть определены критерии сложности жизненной ситуации просителя, срочности просьбы. В небольшом сельском храме эти критерии будут иными, чем в крупном городском приходе. Оценку ситуаций готовит социальный работник и представляет на рассмотрение комиссии. Внутренние критерии и регламенты работы службы — это важный инструмент, позволяющий эффективно работать с просьбами. Подобные регламенты всегда являются итогом большого опыта работы с просителями. Имеет смысл изучать опыт других организаций и разрабатывать собственные подходы с учетом своего опыта. В группу по разработке алгоритмов и регламентов включают руководителя организации, бухгалтера, руководителя социальной службы, активных прихожан и благотворителей.

## СБОР СРЕДСТВ НА СЛОЖНУЮ ПРОСЬБУ

Завершение проверок и сбора документов по просьбе означает, что необходимо определиться с ресурсами для ее выполнения. Знание границ и возможностей храма по оказанию помощи — ценное качество социального работника. Об этих границах соцработник думает с самого начала, — знакомясь с просителем и определяя вместе с ним объем необходимой помощи. Ведь невозможно всерьез обсуждать просьбу о реабилитации больного и собирать документы, если необходимая сумма в два-три раза превышает годовой бюджет храма на социальную деятельность. В таких случаях уже на первом этапе нужно направить просителя в специализированные организации и вовремя отказать в рассмотрении просьбы.

Если встал вопрос о целевом сборе средств на просьбу, следует знать, как правильно это делать. Как принимается и оформляется решение о начале сбора средств?

1. Настоятель храма вместе с руководителем социальной службы (социальным работником) и казначеем (кассиром, бухгалтером) храма принимает решение о возможности удовлетворения просьбы из собственных средств храма или об открытии сбора средств с помощью прихожан.

Когда просьб становится все больше и накапливается опыт по привлечению средств, такие совещания могут стать плановыми и регулярными.

2. После этого составляется протокол о принятом решении.

Приняв решение о сборе средств, нужно **проинформировать** об этом прихожан и других заинтересованных лиц, в частности:

- настоятель храма объявляет об этом после службы (воскресной), иногда — несколько раз за время сбора средств;
- нужно написать текст с подробным изложением ситуации просителя и разместить на доске объявлений, опубликовать в приходской газете или на сайте прихода, в региональных СМИ. В объявлении указывают цель сбора средств, его сумму, желаемые сроки, способы передачи пожертвований. Обычно составлением текстов занимается социальный работник храма.

В Главе 5 «Сбор средств через СМИ и интернет» вы прочтете о принципах составления просьб о помощи и познакомитесь с примерами таких текстов с сайта «Милосердие.ru».

**Кружка для сбора средств** — это, возможно, не самый эффективный способ сбора пожертвований, но понятный всем прихожанам и не вызывающий ничего смущения. К установке в храме кружек для сбора пожертвований есть свои требования:

- 1) они устанавливаются по благословению настоятеля храма;
- 2) вскрываются не реже одного раза в две недели комиссией, назначенной приказом настоятеля



#### Как может собирать пожертвования религиозная организация?

- через расчетный счет и почтовые переводы;
- через прием денежных средств на счета электронных платежных систем;
- размещая специальные кружки и ящики для сбора наличных средств.

(или руководителя религиозной организации). В состав комиссии (не менее трех человек) в обязательном порядке включается казначей (кассир, бухгалтер) организации. Члены комиссии составляют и подписывают акт о вскрытии кружки.

Если это кружка для целевого сбора пожертвований на одного просителя, рядом разместите объявление о просьбе с суммой, которую необходимо собрать. Обычно так делают, когда просьба срочная или сумма весьма значительна.

Если же устанавливается кружка на пожертвования для всех нуждающихся, то об этом нужно обязательно разместить информацию на стенде или доске объявлений, указав просителя, в пользу которого храм (служба) начинает сбор средств. По мере поступления средств собранные суммы передаются в бухгалтерию, распределяются между разными просьбами, в том числе и той, речь о которой шла в объявлении.

**Учет поступающих средств.** Эта регулярная работа проводится обычно в рамках этапа «Выполнение просьбы и контроль». Социальный работник информирует бухгалтера о начале сбора, и бухгалтер ведет учет всех средств, поступающих по просьбе.

Жертвователь, перечисляя средства, может указать, для кого они предназначены, — и тогда это **адресное пожертвование**, — а может и не указывать. Тогда руководитель организации или настоятель храма принимает решение, на какую просьбу направить средства.

Бухгалтер еженедельно представляет социальному работнику (чаще — руководителю) отчет о средствах, поступивших по всем незакрытым просьбам, т.е. таким, сбор средств на которые продолжается (такая просьба может быть не одна).

Для контроля и над поступлением, и над расходованием (перечислением) средств на просьбы можно вести базу данных. В **Приложении 8** есть образец для такого отчета. В таблицу заносят информацию о поступлении средств за прошедшую неделю, месяц, размере выплаченных средств, дате последней выплаты, размере невыплаченных средств по просьбе. Часть документа социальный работник заполняет по данным журнала учета просьб (фамилия, имя, отчество просителя, номер просьбы по журналу, дата поступления просьбы, сумма сбора); данные для заполнения остальных граф он получает из бухгалтерии. Когда служба собирает средства более чем на одну просьбу, подобный мониторинг необходим.

## СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ ДЕНЕЖНОЙ ПОМОЩИ

**1. Безналичный расчет.** Служба должна стремиться к тому, чтобы все расчеты были только безналичными. Все иные способы плохи и годятся только как исключения в тех случаях, когда оплата по безналичному расчету по каким-то причинам невозможна.

Социальный работник по безналичному расчету приобретает необходимое у сторонней организации (перечисляет средства на лечение на счет больницы, заказывает и покупает билет и т.д.). Для этого нужно запросить у организации-исполнителя счет на оплату и передать его в свою бухгалтерию в комплекте с другими необходимыми документами (прошение и др.), чтобы бухгалтер произвел оплату.

**2. Перевод средств на счет просителя** возможен в виде исключения в особых обстоятельствах. Например: нужен эндопротез для срочной операции, услуга

может быть предоставлена только местными организациями, которые отказываются работать по безналичному расчету, избегают длинных и сложных процедур, а время поджимает.

Если получатель не является лицом, в пользу которого проводится сбор средств, в бухгалтерию нужно дополнительно представить документы о его родстве или опеке над человеком, в пользу которого собираются средства.

Социальный работник представляет в бухгалтерию следующую информацию о получателе денежных средств:

- фамилия, имя, отчество получателя;
- номер счета получателя и реквизиты банка;
- паспортные данные, включая страницу с регистрацией (пропиской);
- прошение о помощи;
- сумму, подлежащую выплате.

**После этого бухгалтер переводит средства на счет.**

**3. Наличный расчет.** Самый нежелательный способ оказания помощи. Возможен только в тех случаях, когда это единственный способ помочь просителю. Например, если проситель не является гражданином России, он, скорее всего, не сможет открыть счет и завести карту в Сбербанке. Если сбор средств срочный, то нужно иметь это в виду. Решение об открытии счета в Сбербанке для человека, который не имеет регистрации в РФ или не является гражданином РФ, принимается непосредственно руководителем подразделения Сбербанка. Сотрудники помогающей организации могут написать заявление на имя руководителя подразделения. Но на это уйдет время.

Социальный работник получает у бухгалтера денежные средства под отчет и передает просителю, взамен получает от просителя расписку, а чуть позже — чек, удостоверяющий покупку. Передает расписку в бухгалтерию вместе с чеками, подтверждающими покупку, и другими документами.

## МОНИТОРИНГ И ЗАКРЫТИЕ ПРОСЬБЫ

**Мониторинг.** При работе со сложной просьбой нужно проводить постоянный мониторинг просьбы и учет поступающих средств. Для этого нужно выбрать такую форму учета, которая в большей степени соответствует принятым в организации способам оказания помощи.

Если сбор средств в пользу просителей проводится часто, то учитывать движение средств поможет **Приложение 4**. В базе, которая представляет собой электронную форму журнала учета, просьба легко находится по фамилии просителя. В базе указывается дата поступления прошения, категория просителя по принятой в службе классификации. Если же сборы средств проводятся редко, а помощь в основном оказывается, например, вещами и продуктами, то для учета средств можно использовать **Приложения 7 и 8** или модифицировать базу данных под свои нужды.

Мониторинг просьбы включает в себя не только контроль, но и гибкий подход к ситуации со сбором средств. Получая еженедельно информацию из бухгалтерии о поступлении средств по просьбе, руководитель социальной службы принимает по каждой денежной просьбе решение о дальнейших действиях:



- 1) о перечислении средств на оплату просьбы, если денег поступило достаточно;
- 2) о продолжении сбора средств — если динамика сбора положительная;
- 3) об обновлении (повторении) текста объявления о сборе средств (на доске объявлений, в приходской газете, СМИ, на сайте);
- 4) о закрытии просьбы, если за последнюю неделю/месяц на нее поступали незначительные суммы. В таком случае нужно сначала попробовать «оживить» сбор с помощью социальных сетей. Если это не дает результата, то по договоренности с просителем можно:
  - оказать ему частичную помощь (например, купить не пять ампул лекарства, а три),
  - приобрести что-то более дешевое, но тоже необходимое просителю, и разместить информацию об этом в социальных сетях.

**Пример:** на сайте «Милосердие.ru» собирали средства на покупку набора дидактических материалов для работы коррекционного психолога в школе искусств для инвалидов. Но за год была собрана только треть необходимой суммы. По договоренности с администрацией школы собранные деньги были потрачены на оборудование для сенсорной комнаты. Информация об этом была размещена на сайте.

В обязанности социального работника входит и **поддержание контакта** с подопечным (просителем) для того, чтобы сообщать ему о ходе работы над просьбой и убедиться в том, что просьба еще актуальна.

**Архивирование дела просителя.** После закрытия просьбы, когда все необходимые выплаты выполнены, документы представлены в бухгалтерию (при наличии расчета с просителем), нужно оформить закрытие просьбы. Все документы по конкретной просьбе оформляются в деле просителя — архивируются. Дело по каждой просьбе включает в себя:

- 1) сопроводительный лист;
- 2) все документы, подтверждающие просьбу, полученные от просителя;
- 3) копии документов, представленных в бухгалтерию;
- 4) подтверждение оплаты из бухгалтерии, если средства переводились в безналичной форме.

Социальный работник подшивает дела по всем закрытым просьбам в папку по номерам и хранит дела в течение трех лет.

**Информирование о закрытии просьбы.** Для сложных просьб закрытие дела просителя не является частным делом сотрудников социальной службы. Ведь если сбор средств объявлен широко, то десятки, а возможно, и сотни людей, которые откликнулись на чужую беду, вовлечены в сбор средств, в решение проблемы человека и хотят знать, изменилась ли его ситуация и как именно. Для каждого жертвователя очень важна обратная связь, важно знать, что его усилия не пропали даром. Поэтому после закрытия просьбы нужно обязательно разместить на соответствующем ресурсе (доске объявлений, в приходской газете, в СМИ, на сайте храма) рассказ о том, как просителю оказали помощь, чем закончилась его история. В тексте обязательно поблагодарите всех, кто оказал помощь, а также укажите конкретную сумму, которую удалось собрать.

**Отчеты и итоги.** Подведение итогов, составление отчетов, анализ работы за месяц/год — это не формаль-

ность, это действительно важная часть деятельности службы помощи просителям. Если не просто суммировать все цифры, но самокритично проанализировать работу службы, мы поймем, за счет чего можно улучшить качество оказываемой просителям помощи. Анализ покажет, где замедлились сроки движения заявки, где были выбраны неоптимальные способы оказания помощи, почему общение с подопечным буксовало, где неудобными оказались формы учетных документов, и т.д.

Также в процессе анализа отчета может быть выявлена особенно часто встречающаяся социальная проблема, характерная для региона. С такой проблемой имеет смысл обратиться к местной администрации, предложив возможные пути решения. К масштабным проблемам должен быть системный подход. Церковная социальная служба не должна замещать собой социальные программы, предоставляемые государством.



## ГЛАВА 5

# СБОР СРЕДСТВ ЧЕРЕЗ СМИ И ИНТЕРНЕТ



## ПРИНЦИПЫ НАПИСАНИЯ ПРОСЬБЫ О ПОМОЩИ

Для того чтобы написать просьбу о помощи попавшему в беду человеку, не обязательно обладать литературным талантом. Самое главное — точность, внимание к деталям, сочувствие и желание помочь. Если те, кто публикует просьбу, подошли к ней ответственно, во всем разобрались, то просьба будет планом оказания помощи этому человеку. Что случилось? Какой диагноз? Какие у просителя проблемы и что именно изменится в его жизни, когда будет собрана нужная сумма? Все это должно быть в вашем тексте.

**Из чего состоит текст просьбы о помощи?** В начале нужно написать о человеке, который обратился с просьбой, чтобы читатель себе его представил. Кто он? Как его зовут? Где он живет? Когда вы пишете, не забывайте, что пишете о реальном человеке. Нужно писать так, чтобы человеку и его близким потом не было стыдно ходить по улицам. Чтобы не впасть в крайности, опирайтесь на факты. Лучше писать не общие слова: «У этой женщины добрые глаза и ласковые морщинки», а нечто, относящееся к конкретному человеку: «Анна Ивановна одна вырастила пятерых детей». Не делайте поспешных выводов

о качествах и характере человека, каким бы симпатичным или неприятным (такое тоже бывает) ни казался вам герой, не увлекайтесь, не делайте обобщений. Текст должен быть правдивым, о каком-то незначительном факте можно сознательно умолчать, но придумывать «от себя» ничего нельзя.

Далее необходимо кратко описать суть проблемы. Очень важно, чтобы люди, которые будут читать этот текст, живо представили себе все происходящее, не остались равнодушными. В описании лучше избегать канцеляризма, штампов вроде «жизнь разделалась на “до” и “после”». Рассказ должен быть, по возможности, живым, с деталями и подробностями, и передавать не только факты, но и чувства человека, попавшего в беду. Например, можно упомянуть о том, что именно человек подумал, когда с ним случилось несчастье. Нужно избегать пафоса и слащавости, так как это вызывает ощущение неискренности. Не стоит злоупотреблять восклицательными знаками, например: «Она не такая!!! Она никогда не отдаст своего ребенка!!!»

Главные ошибки при публикации просьб — недостоверность и необоснованность. Когда просьбу не проверили или проверили не до конца, это видно и остаются вопросы. «Почему ребенку не поможет отец?» Или «Почему стоит так дорого?»

Нужно четко обозначить, какая именно помощь нужна просителю и как она изменит его жизнь. Можно описать, что ждет героя вашего текста в том случае, если он не получит помощи. Обязательно нужно написать о том, почему человек не может купить необходимое самостоятельно и почему ему не помогло государство. Все медицинские подробности нужно писать понятным языком. Это хорошо получается у журналистов «Русфонда», примеры можно найти на сайте фонда.



Должна быть указана точная сумма сбора. Она должна быть обоснована.

Если сумма большая и при этом для неспециалистов не очевидно, почему она такая, нужно объяснять, из чего состоит эта сумма, почему помощь стоит так дорого.

Если, например, речь идет о строительстве или ремонтных работах, нужна смета. Если речь идет об операции, лечении — нужен счет. Не обязательно публиковать их в интернете, хотя так тоже делают, но важно, чтобы счет из клиники или смету на ремонт изучил человек, который пишет просьбу. Информация о том, почему именно столько денег нужно потратить на эту просьбу, должна быть исчерпывающей.

**Пример:** вместо: «Катеньке нужны деньги!!! Помогите, кто сколько может!», нужно написать: «Катеньке нужно 77 890 рублей на имплантат – железные пластины, которые скрепят позвоночник. Операцию сделают бесплатно, а имплантат бесплатно не положен».

В конце объявления должен быть призыв о помощи, например: «Друзья, откликнитесь!» или «Ждем помощи!»

Важно также в конце еще раз указать конкретную сумму, которую необходимо собрать, и сроки, если просьба срочная.

Текст не должен быть длинным. Надо чтобы было и понятно, и были человеческие детали. Вы должны дать портрет человека, попавшего в беду, километры лирики не нужны. Любую историю можно уместить в 3000–4000 знаков, это 1–1,5 обычного листа. Если нужно чуть длиннее рассказать — пожалуйста, но учтите, что длинные «простыни» люди читать не готовы. Какой бы интересной ни была

история просителя, текст не должен увлекать читателя излишними подробностями, «уводить» его от помощи.

Помогают не диагнозам, а людям.

## СЕМЬ ВАЖНЫХ ВОПРОСОВ О НАПИСАНИИ ПРОСЬБ

### **I. Обязательно ли встречаться с просителем лично?**

Бывает так, что просьбу о помощи пишет не сотрудник, который проверял просьбу, а журналист. В этом случае ему желательно не только получить вводные данные от сотрудников, но и вникнуть в ситуацию на месте, увидеть все своими глазами. Если нет такой возможности, нужно поговорить с просителем по телефону. Продумать и задать все вопросы, которые могут возникнуть у читателя. Тщательно проверить документы нужно в любом случае. Если проситель живет в другом городе, нужно найти человека, который знаком с местными реалиями и сможет лично пообщаться с просителем или подробно поговорить с ним по телефону. Вашим представителем может стать священник, медицинский работник, сотрудник поселковой администрации, представитель органов опеки или соцзащиты, сотрудник или волонтер НКО. Если ваш подопечный попал в беду, о нем, как правило, уже известно заинтересованным организациям, всегда можно найти людей, которые проверят для вас информацию. Если проситель не выходит на личный контакт и соглашается общаться только по электронной почте, велики шансы, что перед нами мошенник. Чем более опосредованный контакт — тем больше возможностей для обмана. Это тоже надо учи-

тывать. Мошенники среди просителей есть. Они своими фальшивыми просьбами затрудняют контакт между реальными просителями и благотворителями.

## **2. Можно ли умалчивать о каких-то обстоятельствах жизни просителя, которые могут вызвать вопросы?**

Бывают ситуации, когда проблемы у просителя возникли по его собственной вине либо он оказался в ситуации, которая не одобряется обществом. Как написать об этом? Нужно писать правду. Какие-то компрометирующие просителя обстоятельства можно обозначить, но не прописывать подробно. Надо щадить человека, который обратился за помощью, и его близких. Если вы приняли решение помочь кому-то, вы, так или иначе, выступаете его адвокатом. Ваша задача — не обличать социальные язвы, а предугадать неудобные вопросы и, по возможности, дать на них ответы правдиво, но сдержанно, чтобы никого не задеть и не обвинить. Например, если проситель — одинокая мать, то первый вопрос, который возникает у читателя: «Почему не помогает отец ребенка?» Ответ должен быть в тексте. Часто бывает, что семью с детьми бросает муж. Об этом надо написать. Ситуация должна быть понятна. Если ваша организация публикует просьбу о помощи, то это решение взвешенное. Вы изучили документы и пришли к выводу, что человеку нужно помочь. Свое убеждение в том, что человеку нужно помогать, несмотря на то, что у него трудные или даже компрометирующие обстоятельства, вы должны донести до читателей. Например, ваш проситель — бывший наркоман, который сейчас тяжело болен и нуждается в услугах сиделки или дорогом лекарстве.

Можно не сообщать читателю всех деталей, но нельзя специально приукрашивать, говорить неправду. У людей бывает сложная биография, возможно, до своего бедственного положения они дошли в результате многих ошибок. Не обязательно рассказывать об этих ошибках во всех подробностях, просьба о помощи — не телевизионное шоу. Но нельзя проблемного человека представлять как безгрешного ангела.

Ситуацию надо описывать сдержанно, но честно. И писать осторожно, чтобы не ранить человека и его близких. Помните о том, что люди, попросившие помощи, уязвимы. И о том, что ваш текст могут прочитать их начальники, учителя, дети, родственники и другие значимые для них люди.

### 3. Нужно ли давить на жалость читателей?

Главное — не переборщить с эмоциями. Чрезмерная экспрессивность выглядит фальшиво. Если вы публикуете много текстов, эмоциональные просьбы будут «убивать» друг друга. Нельзя все время кричать. Нужно понять, что в этой конкретной просьбе может привлечь к ней внимание и вызвать желание помочь.

Нельзя писать: «Примерьте эту ситуацию на себя», «Представьте, что у вас умер ребенок». Это — запрещенный прием.

Сегодня интернет и социальные сети перегружены просьбами о помощи. Поэтому если вы научитесь говорить о тяжелых ситуациях спокойно и взвешенно, у вас больше шансов быть услышанными.

#### **4. Можно ли собирать средства, не указывая данные просителя?**

Организации, которые системно занимаются поиском средств, всегда указывают фамилию и данные просителя. Но бывают такие случаи, когда проситель настаивает на том, чтобы сбор был анонимным (человек стал жертвой изнасилования, не хочет афишировать свой диагноз и подробности лечения). Обстоятельства бывают разные, иногда анонимный сбор обоснован. Что делать?

**От имени организации вести анонимный сбор нельзя.**

Такой сбор могут организовать частные лица, например сотрудники благотворительной организации в личном блоге. Можно создавать группы помощи в социальных сетях. В таком случае гарантией достоверности является личная репутация организатора. Должно быть понятно, что есть человек, который отвечает за этот сбор. Благотворительные организации не могут взять на себя такую ответственность, поэтому никогда не собирают деньги на анонимов.

Изменить фамилию просителя, если у него какие-нибудь компрометирующие обстоятельства (судимость, например, или он сам — жертва преступления), к сожалению, тоже нельзя. Кроме того, смена фамилии может создать для службы проблему с перечислением денег. Если человек не готов о себе рассказывать, значит надо ему помогать какими-то другими способами (см. выше) — например, организовать сбор среди его знакомых.

#### **5. Как подавать непопулярные просьбы?**

Есть просьбы, по которым люди помогают неохотно. Как правило, речь идет о просителях, которые «сами виноваты» или у них все «недостаточно плохо». К сожалению,

большинство наших соотечественников готовы помогать только детям-сиротам, «у которых никого нет», или тем просителям, у которых какая-то вопиющая ситуация и их «очень жалко». Очень сложно собрать помощь взрослым хронически больным людям, жертвам автомобильных аварий, не слишком охотно помогают мужчинам, инвалидам трудоспособного возраста и пожилым людям. Непросто собрать на полезные общественные инициативы, которые помогают не одному человеку, а целой группе (тренажерный зал для детей-инвалидов, издание учебника для врачей). Что же делать?

Публиковать непопулярные просьбы все равно нужно. Главное — чтобы вы как представитель организации были четко убеждены, что просителю необходима именно эта помощь, и умели это доказать. Тогда велики шансы, что найдутся люди, которые согласятся с вами и захотят помочь. Многолетняя практика показывает, что это работает. Более того, на этом принципе держатся целые направления помощи: бездомным, нарко- и алкозависимым, ВИЧ-инфицированным.

## **6. Зачем нужна фотография?**

Помогают не счёту, не диагнозу, а конкретному человеку. Чем качественнее фотография просителя, тем больше шанс, что ему помогут. Если нет хорошей фотографии и нет возможности послать к просителю фотографа, надо использовать любую фотографию, которая у просителя есть, хоть из паспорта. Это лучше, чем текст без фото.

Бывают особые случаи, когда люди с тяжелыми заболеваниями не хотят фотографироваться. В таких случаях приходится обходиться старыми фотографиями. Но сбор

по таким просьбам идет медленнее и хуже. Бывают, конечно, и жуткие фотографии — например после страшных травм. Тогда надо щадить людей, применять ретушь и цветокоррекцию. В исключительных случаях публикуются и объявления без фото.

### **7. Что делать, когда помощь нужна постоянно? Имеет ли смысл собирать «на жизнь»?**

Бывает, что проблему просителя нельзя решить быстро или помощь нужна постоянно, в том числе и «на жизнь»: попку дров, аренду жилья, оплату лечебного или детского питания. Тяжелобольным людям зачастую пожизненно необходимы дорогие лекарства, расходные материалы к медицинским приборам или услуги сиделки.

Можно объявить сбор на полгода или на три месяца, посчитав, сколько понадобится на это средств. Такую просьбу нужно время от времени «поднимать», обновляя и дописывая. Нужно рассказывать о том, что изменилось в жизни человека за «отчетный период», и благодарить тех, кто помог. Благотворители всегда интересуются жизнью тех, кому помогли, и всегда рады обратной связи. В таких ситуациях не обойтись без плана помощи и понимания того, к какой аудитории лучше за ней обратиться. Хорошо, когда у просителя складывается группа поддержки, готовая рассказывать о его ситуации в соцсетях и распространять ссылки на вашу публикацию. При большом потоке просьб обязательно нужно публиковать еженедельные благодарности и список тех, для кого на этой неделе собрана полная сумма.

## ПУБЛИКАЦИЯ ПРОСЬБ О ПОМОЩИ В ИНТЕРНЕТЕ

О помощи просят, когда собственных ресурсов благотворительной организации не хватает на все поступающие просьбы. А опыт говорит о том, что ресурсов не хватает всегда. Интернет-сайты и социальные сети — дают доступ к большой аудитории, благодаря чему увеличивается возможность быстро собрать нужную сумму.

**Где размещать просьбы о помощи.** Хорошо, если у вас есть доступ к какому-то популярному интернет-сайту, у которого много читателей и есть соответствующая аудитория — люди, готовые помочь. Можно собирать деньги в социальных сетях.

Опыт показывает, что для разной аудитории работают разные формулировки. Аудитория сети «ВКонтакте» или «Одноклассники» более эмоциональна, пользователи Facebook больше любят четкость, а в инстаграмме текста не надо, нужна лишь хорошая фотография и ссылка на основную публикацию. Писать нужно по-разному и смотреть, на что люди отзываются.



### Как начинать и развивать сбор средств через интернет?

- для начала просто публиковать реквизиты;
- со временем можно сделать так, чтобы банковская квитанция распечатывалась прямо с сайта;
- при регулярном сборе пожертвований нужно встроить электронные платежи в свой сайт или соцсети.



**Способы сбора денег.** Искать помощь через интернет — это не только публиковать там просьбу, но еще и использовать электронные платежи. Эффективнее всего собирать средства такими способами:

- списанием с банковских карточек;
- через Яндекс-Деньги;
- через терминалы оплаты (прежде всего, Qiwi) и салоны связи;
- через смс.

О том, как воспользоваться этими способами, как установить их на своем сайте или вести сбор через краудфандинговую площадку<sup>3</sup>, мы подробно писали в книге серии «Азбука милосердия» «Как построить сайт: советы благотворительным организациям»<sup>4</sup>. В книге есть отдельная глава «Сбор средств в интернете», где рассматриваются все наиболее эффективные варианты сборов.

## ПРИМЕРЫ ПРОСЬБ О ПОМОЩИ<sup>5</sup>

***Пример 1. Пожилая женщина одна воспитывает больную внучку, четыре года назад у них сгорел дом. Восстановить обгоревшие руины на пенсию невозможно. Живет семья в аварийном доме. Галине Ивановне 62 года, проживает она сейчас вместе с маленькой внучкой у старенькой мамы в селе Дубовица Курской области.***

<sup>3</sup> Краудфандинг — коллективный сбор денег в интернете с помощью платежных сервисов. Краудфандинговая площадка — сайт, на котором одновременно собирают средства на множество разных проектов, организационно выставок, издание книг, помощь людям.

<sup>4</sup> В. Берхин. Как построить сайт: советы благотворительным организациям. — М.: Лепта Книга, 2015. — 144 с. Электронную версию см.: URL: <http://www.diaconia.ru/books>

<sup>5</sup> Примеры взяты с сайта «Милосердие.ru».

Четыре года назад жили они вдвоем в своем доме, а однажды ночью случился пожар. Шестилетняя Олеся крепко спала, да и Галина Ивановна проснулась, лишь когда почувствовала удушье. Открыла глаза – подумала, что видит страшный сон. Бежать было уже практически некуда, схватила внучку – та в крик, увидев, что и кровать ее горит. Смоляные горящие капли с потолка падали на спину девочки, потом пришлось долго лечиться, шрамы на спине Олеси до сих пор напоминают об этом дне.

Сгорело дотла все: дом, сарай, пристройка, даже забор. Идти оставалось только к 83-летней старушке, маме Галины Ивановны, которая проживала с ее большим братом. А там – дом аварийный, 60 лет уже без ремонта стоит и восстановлению не подлежит: фундамент просел и отошел от строения, везде сквозные щели от перекосов, крыша в дырах, воды, канализации, конечно, нет. Даже живность держать негде, сарай рассыпался. В доме две крохотные комнатки, так и живут. Хотелось все наоборот, маму с братом к себе забрать, но о том, чтобы жить с ребенком в таких условиях, и подумать было страшно. Живут, пятый год.

Вся надежда – на пенсию, иногда пожилая женщина просится в ночную смену на пекарню, иначе ребенка не вырастишь. У девочки большое сердце, уйма денег уходит на лекарства. Где мама? Без вестей пропала почти 10 лет назад. Страшное было горе, когда дочка не пришла с работы, милиция искала год за годом, объявляли в розыск, так и не нашли. Эти годы состарили Галину Ивановну на десятки лет, ради внучки и выжила.

А нужно сейчас не так много, ведь сруб уже кое-какой есть, помог местный храм и крышу одолеть. Нужно полы постелить, окна и двери установить, отопление подвести, печь сложить. По самым скромным подсчетам, все это

обойдется не меньше чем в 250 тысяч рублей. Дом, в котором живет сейчас семья, – на нашем фото.

«Буду рада любой помощи, ведь на пенсию ничего не сделаю», – просит Галина Ивановна. Пожалуйста, откликнитесь! **Объявляем сбор 250 000 рублей** на помощь Галине Ивановне Старовой и ее внучке.

**Пример 2. В лечении Андрея Костенко медлить нельзя, химиотерапия стоит дорого, счет идет на дни, мальчика нужно спасти.**

В апреле этого года Андрей Костенко окончил восьмой класс. Но в новом учебном году одноклассники не увидят его в школе, мальчик с мамой сейчас находится в московской больнице и практически не встает. Позади несколько курсов химиотерапии, впереди – еще годы лечения. А сейчас подростку больно, маме – тяжело. Продана машина и все ценные вещи, о родной Киргизии напоминают лишь фотографии и письма от папы. Сильные боли, слабость, потеря сознания – все это обрушилось на Андрея летом, а тогда, в апреле, просто заболел – простудился. И температура невысокая, так себе, 37, кашель – обычный. Но с каждым днем становилось не легче, а хуже. Рентген показал небольшую опухоль в районе бронхов. Врачи надеялись, что это просто скопление жидкости, которое может образоваться при бронхите. Но улучшений не было, температура поднималась все выше. И тогда прозвучало слово «лимфома». Все было на уровне догадок, диагностика на родине мальчика слабая, местные врачи все настойчивее советовали маме с сыном поехать в Москву. Поездка в столицу России для обычных жителей этого края равносильна путешествию в Америку. Нет на это никаких возможностей, если кто-то и вырывается, то исключи-

тельно на заработки, долго собирая деньги на дорогу. Родители Андрея продали свою старенькую машину. Помогли и добрые люди. Биопсия для не граждан России стоит 300 000 рублей. За каждый день госпитализации нужно было платить. В течение летних месяцев Андрею было проведено большое количество обследований. Подозрения подтвердились: у мальчика злокачественная опухоль, она образовалась в легком и выделяет много жидкости, чем отравляет организм ребенка. Сейчас Андрей находится в реанимации Онкологического центра им. Блохина. Мальчик сильно похудел, но держится. Врачи говорят, что спасти жизнь подростку возможно. Заболевание не запущено, выявлено на ранней стадии, его последствия уже минимизированы после нескольких курсов химиотерапии. Лечение будет долгим, дорогостоящим и, надеемся, результативным. Нужно собрать **2 824 250 рублей**. Речь идет о пяти курсах химиотерапии, это при том, что необходимость в лекарственных препаратах и расходных материалах может увеличиться вдвое. Это расчет бухгалтерии Онкологического центра на первый этап. Второй будет позже, а первый нужно начинать уже сейчас, в тот самый момент, когда вы читаете этот текст. Медлить нельзя!

В случае если средства на просьбу собраны, не забудьте разместить на том же ресурсе сообщение-благодарность. Например, подробное таким.

**Пример 1.** 70 000 рублей, необходимые для того, чтобы Сашенька Борщак, страдающая ДЦП, прошла лечение, собраны. Саша поедет в клинику с мировым именем – реабилитационный центр восстановительного

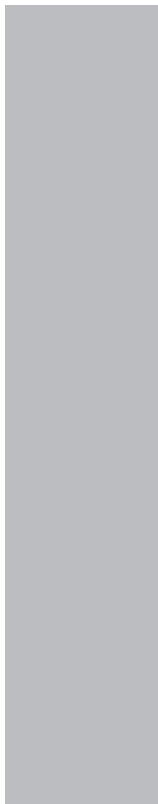
лечения. Однажды мама уже возила туда Сашу и была удивлена результатам. Но осилить новый курс лечения семья не смогла, обратились за помощью к нам. Дома еще сын, мама не работает, а кроме реабилитационных центров – огромные расходы на лечение дочки. Но семья не жалуется, а радуется любым улучшениям в состоянии девочки. Вот она слово «мама» сказала впервые, научилась в ручки предметы брать, стала веселее и эмоциональнее – значит, на правильном пути, дальше будет лучше. В Трускавец Валентина Николаевна и Сашенька должны ехать в ноябре, но очень переживают, что могут не попасть в списки, места в клинике заняты вплоть до начала 2013 года, а такой большой перерыв делать нельзя. Надеемся на лучшее!

**Пример 2.** Александр Илларионов, с 2006 года прикованный к инвалидному креслу после автоаварии, вместе с семьей радуется новостям: помощь собрана, он едет на лечение в Нижегородский центр реабилитации инвалидов. Когда-то такой шикарный подарок преподнесли бывшие сослуживцы, теперь – читатели нашего сайта. После первого курса лечения у Александра появилась чувствительность, подвижность, он научился хоть немного обслуживать себя. Ждем новостей от семьи Илларионовых, и только хороших.



## ГЛАВА 6

# РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ







## ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

В начале работы, пока ваша служба небольшая, можно завести один учетный документ — журнал просьб, и один отчетный документ по расходованию средств, — и для вас самих, и для бухгалтера (казначей) храма.

Все документы в вашей службе должны быть в идеальном порядке, ведь из-за потерянных или неправильно заполненных бумаг вас могут заподозрить в нечестности. Каждый сотрудник, работающий с просителями и просьбами, должен уметь правильно заполнять документы, организовать их хранение, вести электронные базы данных, делать запросы к ним, составлять отчеты. Обязательно нужно учитывать каждую поступившую просьбу, формировать отчеты о работе, оказанной помощи, потраченных средствах.

Образцы документов, приведенные в **Приложении**, носят рекомендательный характер: для нашей службы они удобны, другие церковные организация при желании могут разработать свои варианты. Единых и обязательных форм документов для сопровождения церковной работы с просителями нет.

**Персональные данные и конфиденциальность.** «Куда вы передадите мои документы? Для чего записываете в компьютер? Кто может узнать сведения обо мне?» Эти вопросы интересуют многих людей. Не стоит легкомысленно относиться к подобным опасениям. Фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация о человеке является конфиденциальной, доступ к ней ограничен и защищается законом. К персональным данным можно отнести любые сведения о фактах и обстоятельствах жизни человека. Закон о персональных данных предусматривает для виновных в нарушении требований закона гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную ответственность (статья 24 Федерального закона РФ № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Нужно быть очень внимательными в работе с документами и базами данных и не допускать утечки информации.

Никогда не нужно давать незнакомым благотворителям контакты людей, нуждающихся в помощи. Нужно помнить о том, что люди с трудной жизненной ситуацией могут стать легкой добычей для мошенников.

Это относится не только к одиноким пенсионерам: родителям больных детей могут предложить «помощь» от имени какого-то фонда, принести «подарки» от соцзащиты, предложить «лекарства», на которые люди потратят последние деньги.

В руках социального работника службы — большой объем персональных данных о тех, кому помогли и помогают. Служба несет ответственность за сохранение тайны личной информации просителей.

**При работе с просьбой нужно обязательно брать письменное согласие просителя на использование его персональных данных.**

Проситель собственноручно пишет в конце своего прошения: «Я, ... (фамилия, имя, отчество), согласен (согласна) на использование моих персональных данных и публикацию полученной информации в СМИ и интернете», указывает дату, ставит свою подпись. Прощение также подшивается в дело просителя.

## ВИДЫ ДОКУМЕНТОВ

В работе с просителями используются документы разных типов: учетные, отчетные, документы-прошения, документы-запросы. Примеры некоторых форм документов приведены в этом разделе.

Основное назначение документов состоит в отражении работы с просителями — от момента поступления просьбы до ее закрытия. Документы применяются как бумажные, так и электронные.

Входящие документы приходят из внешнего мира и требуют ответа. Исходящие документы создаются в вашей организации. К исходящим документам относятся все отчетные формы (отчет о социальной деятельности, отчет о поступивших средствах) и письменные запросы. Большинство исходящих документов сегодня готовятся в электронном виде.

Внутренние документы регламентируют порядок работы службы. К внутренним документам, определяющим порядок работы с просьбой, относятся документы первичного учета просьб: сопроводительный лист, журнал учета просьб, дело просителя. В службе могут

быть и документы, регламентирующие внутреннюю работу службы, — инструкции.

**Прошение** от человека, нуждающегося в помощи, является первичным входящим документом. С него начинается работа с просьбой.

Прошение пишется просителем собственноручно от своего лица в виде обращения к настоятелю храма или руководителю церковной организации с просьбой о помощи. Составляется в произвольной форме. Образец прошения см. в **Приложении 3**.

Обычно используются заранее заготовленные бланки прошений с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, к которому обращено прошение. Прошение может быть написано от лица родителей, опекунов, ближайших родственников. При необходимости (при сборе денежных средств) в прошение вносится запись о разрешении на использование персональных данных и публикацию полученной информации в СМИ и интернете.

**Журнал учета просьб** представляет собой базу данных о поступивших просьбах с 15–17 графами, ведется преимущественно в электронном виде. Образец журнала учета просьб см. в **Приложении 4**.

Этот документ похож на журналы, которые ведут дежурные в притворе храма. Оба журнала фиксируют просьбы людей, но дежурные обычно заносят в свой журнал только основную информацию о посетителе и его просьбе.

Мы считаем журнал учета просьб основным рабочим документом и настоятельно рекомендуем его вести. При этом можно пользоваться и журналом дежурного, перенося из него нужную информацию в конце рабочего дня или в начале следующего. Дублирования информации здесь нет, ведь журнал учета просьб (обычно в электронной форме, в виде таблицы) позволяет не только учиты-

вать все просьбы, но и контролировать ход их выполнения, делая на каждом этапе работы соответствующие пометки. Журнал учета просьб позволяет держать все сведения за год в одном месте, обеспечивая удобный поиск. Иногда необходимо быстро уточнить, обращался ли уже проситель, какую помощь ему оказывали, какие подробности выяснились при проверке просьбы (например, выявление мошенничества). Найти нужную информацию в электронном журнале будет очень просто. Когда потребуются сведения о проведенной работе, электронная база, если вы внимательно и планомерно ее заполняли, позволит собрать сведения быстро и без случайных ошибок.

Журнал учета дает информацию о работе дежурного, о количестве посетителей, их вопросах, проблемах. Когда объявляется сбор денег на просьбу, то для контроля над поступлением денежных средств можно разработать отдельные таблицы — если существенных денежных просьб много. Если нет — достаточно ведения одного журнала учета просьб.

**Сопроводительный лист** — документ, который заводится отдельно на каждого просителя в момент начала работы с ним и ведется до закрытия просьбы. В сопроводительном листе социальный работник фиксирует всю информацию о просителе:

- паспортные данные;
- контактные данные, в том числе адрес фактического проживания, электронный адрес и номер телефона, по которому можно быстро связаться. Нужны и дополнительные телефоны на случай, если основной номер не отвечает. Это может быть телефон родственника, супруга, соседа и т.п.;
- подробное содержание просьбы;

- принятое по просьбе решение, т.е. какая помощь предложена. Часто принятие решения сопровождается выполнением некоторых этапов работы с просьбой.

В сопроводительном листе есть пункты о проведении дополнительного анализа просьбы. Познакомившись с просителем и его просьбой, социальный работник оценивает ее трудоемкость и намечает сроки исполнения. К подготовке документов и запросов нужно привлекать и самого просителя: по подготовленному социальным работником списку он сам запрашивает необходимые документы и привозит их в оговоренные сроки на повторный прием в храм. Образец сопроводительного листа см. в **Приложении 5**.

Заполнение сопроводительного листа не обязательно. Если сотрудники являются квалифицированными компьютерными пользователями, бывает достаточно оформить просьбу в журнале учета (бумажный документ), проследить за тем, чтобы проситель правильно оформил прошение, и занести сведения из этих документов сразу в компьютерную форму «Журнал учета просьб». Но сопроводительные листы удобны в случаях, когда прием просителей проводит не один, а несколько сотрудников. Сбор всех сопроводительных листов в конце дня и занесение их в электронную базу завершает прием посетителей и рабочий день.

Сопроводительный лист заполняется не на все просьбы. Некоторые из них просты и часто повторяются: просьба оплатить проезд в общественном транспорте, накормить, помочь найти работу и т.д. Их фиксируют лишь в журнале. Сопроводительный лист заполняется в тех случаях, когда проситель пишет прошение, а просьба требует определенной работы. От числа

посетителей зависит и число заполненных сопроводительных листов за день работы. В большой службе их бывает от одного-двух до 15 и более. В конце рабочего дня или на следующий день социальный работник должен занести основные сведения из сопроводительных листов в электронный журнал учета просьб. Современные документы ведутся преимущественно в электронном виде, однако мы продолжаем также вести и бумажную версию. Бывают ситуации, когда внести информацию в журнал быстрее, чем открыть файл на компьютере, кроме того, техника может нас подвести, и тогда бумажный журнал придет на помощь.

Заносить сведения в сопроводительный лист нужно разборчиво и аккуратно, поскольку переносить информацию в базу данных может уже другой сотрудник. Четкость и точность формулировки в сопроводительном листе поможет быстрее выполнить просьбу. Обязательно заполняйте все позиции документа, — это позволит организовать действительно полную базу данных просьб, быстро найти информацию о любом человеке, который когда-либо обращался за помощью.

**Учетное дело просителя.** Сопроводительный лист помещается в так называемое учетное дело просителя. Это — папка, в которой собраны сведения обо всех просьбах, поступивших в службу от этого человека, зафиксирована вся помощь, оказанная ему. В папке в хронологическом порядке хранятся прошения и ксерокопии документов, которые представлял проситель.

Хранение бумажных документов в церковной службе, занимающейся оказанием социальной помощи профессионально, в больших объемах, необходимо для дальнейшей работы с просителем, а также в интересах прозрачности предоставляемой помощи. Кроме того,

документы дела подтверждают добровольность обращения просителя за помощью, показывают изменение его статуса, жизненной ситуации.

## ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И АНАЛИЗ РАБОТЫ СЛУЖБЫ

Подведение итогов работы социальной службы проводится, как правило, за месяц и за год. При подготовке отчетов используются сведения из журнала учета просьб, который вы вели в форме электронной таблицы.

В течение года могут составляться и различные тематические отчеты (по видам помощи, по объемам привлеченных средств и т.д.) для анализа работы службы, привлечения благотворителей, подготовки публикаций в СМИ по тем или иным проблемам.

Анализ отчета — плановая работа социального работника.

Анализ позволяет выявить ошибки, разобрать конкретные ситуации, при работе с которыми были сложности, и принять меры, которые позволят помогать эффективнее:



### Правила составления отчетов социальной службы:

- отчет о проведенной работе рекомендуется готовить ежемесячно и за год;
- отчету подлежат все денежные средства, выделенные по просьбе;
- отчету подлежат все просьбы, которые имели денежный характер.



привлечь дополнительные средства, добровольцев, наладить взаимодействие с профильными организациями и т.д.

Различаются **отчеты по содержательной деятельности** службы и **финансовые отчеты**. Перечень отчетных документов может различаться в разных службах.

При подготовке отчета о потраченных средствах учитываются все виды помощи, на которые были затрачены какие-либо средства: приобретение лекарств и средств ухода, продуктов, разовая денежная, вещевая или продуктовая помощь, покупка билетов. Принципы составления отчета — предоставление всех отчетных документов (счетов, чеков), учет оставшихся сумм, отчет по распределению помощи среди просителей. Формы отчетов см. в **Приложениях 7 и 8**.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение — несколько слов о людях, которые помогли написать эту книгу, людях, повседневными обязанностями которых стала работа с просителями. Среди сотрудников группы работы с просителями православной службы «Милосердие» есть математик, переводчик, психолог, журналист, режиссер, педагог, экономист, музыкант. Есть и дипломированные социальные работники и медики. Все эти люди в какой-то момент своей жизни пришли в храм, чтобы служить ближнему. Каждый день они выслушивают посетителя с любовью, терпением. Поверьте, без любви, без упования на то, что «блаженны милостивые, ибо они помилованы будут» (Мф. 5, 7), работать здесь невозможно.

Конечно, в буднях церковных социальных работников много и радости. Просители поздравляют социальных работников с праздниками, помнят по именам, молятся за них. Дети приносят рисунки, бабушки могут напечь блинов или привезти яблочко с дачи. Некоторые и сами начинают помогать другим. Например, среди добрых друзей группы работы с просителями есть пожилая пенсионерка

Зинаида Ивановна. В течение нескольких лет она каждый месяц в любую погоду приходит в социальную службу, чтобы лично передать пожертвование. Однажды в трудную минуту она обратилась сюда за помощью, а теперь сама стала благотворителем. В таких случаях ясно понимаешь, насколько условно разделение на просителей и благотворителей.

Сотрудникам службы помогает постоянное ощущение чуда, которое всегда рядом. В каждом храме, в каждом монастыре вам непременно расскажут историю о том, как срочно потребовалась большая сумма, рассчитывать было не на кого, и как неожиданно пришел некто и оставил ровно столько денег, сколько требовалось.

Опыт, описанный в книге, не единственный и не свободен от недостатков. Если вы хотите поделиться впечатлением о книге или собственным опытом помощи просителям силой церковной службы — пишите нам.

Свои отзывы вы можете прислать по адресу: [azbuka.mil@yandex.ru](mailto:azbuka.mil@yandex.ru).





# ПРИЛОЖЕНИЯ





# Приложение I

## ВИДЫ ПРОСЬБ, СПОСОБЫ ПОМОЩИ И ПРОВЕРКИ

Вид просьбы	Способы помощи	Способы проверки
<b>Вещевая</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать склад приема и выдачи вещей</li> <li>2. Объявить сбор вещевой помощи в храме (провести разовую акцию)</li> <li>3. Взять в департаменте социальной защиты список центров социального обслуживания, которые занимаются сбором и выдачей одежды</li> <li>4. Найти храмы, фонды и другие организации, оказывающие вещевую помощь. Вести базу данных с их контактами, пополнять новыми, регулярно уточнять порядок их работы</li> <li>5. Установить связи с магазинами, химчистками и другими организациями-партнерами</li> </ol>	<p>Проверка не нужна.</p> <p>Достаточно вести учет поступления (список крупных жертвователей) и выдачи одежды, обуви в своем пункте (список получателей: ф., и., о., дата и т.д.). Не забывать благодарить жертвователей, в том числе письменно (рассылая благодарственные письма)</p>
<b>Продуктовая</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собрать сведения о службах (городских, церковных), ведущих кормление малоимущих; подготовить памятки, как до них добраться, когда и какая оказывается помощь</li> <li>2. Объявить в храме сбор продуктов питания для раздачи нуждающимся. В список для сбора включать только продукты длительного хранения</li> <li>3. Проводить совместные акции по продуктовой помощи с кафе, столовыми и магазинами</li> <li>4. По возможности и необходимости, вести регулярные закупки продуктов для оказания помощи конкретным подопечным</li> </ol>	<p>Проверка не нужна.</p> <p>Достаточно вести учет поступления (список крупных жертвователей) и выдачи продуктов (список получателей: ф., и., о., дата и т.д.), составлять финансовый отчет, если продукты закупались за счет храма.</p> <p>Не забывать благодарить жертвователей, в том числе письменно (рассылая благодарственные письма)</p>

Вид просьбы	Способы помощи	Способы проверки
<b>Лекарственная помощь, средства ухода</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выяснить, имеются ли у просителя основания получить лекарства (или часть их) бесплатно или на льготных основаниях: обратиться в поликлинику по месту страхового учета</li> <li>2. Обратиться к лечащему врачу за консультацией о возможной замене препаратов на аналоги</li> <li>3. Обратиться в благотворительные фонды, если покупка лекарств и средств ухода сопряжена с большими затратами</li> <li>4. Объявить в храме сбор необходимых средств ухода (перевязочных материалов, памперсов и др.). Не лекарств!</li> <li>5. Объявить в храме сбор средств на покупку дорогих лекарств</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить рецепт: наличие печати, личного штампа врача, стандартен ли бланк, разборчива ли подпись, не устарела ли дата (если рецепту больше месяца, нужно запросить новый)</li> <li>2. Проверить выписку из истории болезни: запросить информацию в поликлинике, больнице о прохождении там лечения указанного больного</li> <li>3. Уточнить у лечащего врача название лекарства, соответствует ли оно лекарству, указанному в выписке, не содержит ли сильнодействующие компоненты, необходимо ли лекарство больному сейчас, возможно ли заменить на более дешевый аналог</li> <li>4. <b>ВНИМАНИЕ!</b> Храм не может закупать так называемые БАДы и подобную им продукцию, которая не является лекарством! Уточняйте информацию в аптеке, у врача</li> </ol>
<b>Покупка билетов к месту проживания</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выяснить возможности организовать бесплатный проезд (не является ли льготником)</li> <li>2. Выяснить оптимальный маршрут к месту назначения в целях экономии средств</li> <li>3. Разместить в храме объявление о сборе средств на поездку просителя к месту назначения</li> <li>4. Выяснить возможность приобретения билета по безналичному расчету, через систему <a href="http://www.ticket.rzd.ru">www.ticket.rzd.ru</a>, которая возвращает деньги на счет плательщика при сдаче билета</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выяснить причины поездки: к кому едет подопечный</li> <li>2. Созвониться с предполагаемыми родственниками, проверить наличие родственных связей, уточнить, готовы ли они принять своего родственника, оплатить его проезд</li> <li>3. Выяснить, есть ли у просителя право приехать туда как на свое постоянное место жительства</li> <li>4. В затруднительных или сомнительных случаях следует обратиться в паспортный стол по месту предполагаемого проживания просителя</li> </ol>



Вид просьбы	Способы помощи	Способы проверки
<b>Жилищная</b>	<p>Служба не занимается покупкой, арендой (съемом) и обменом жилья!</p> <p>1. Предложить адреса дешевых гостиниц, хостелов, общежитий, приютов для разных категорий людей, выяснить условия проживания</p> <p>2. Попытаться оказать помощь в поиске работы с проживанием, если у просителя есть проблема с поиском работы, отсутствием дохода</p> <p>3. В исключительных случаях – объявить сбор средств на съемное жилье на незначительный период (время лечения, консультации и т.д.)</p> <p>4. Проконсультироваться у юриста в отношении жилищной проблемы просителя</p> <p>5. Обратиться с ходатайством к органам местной власти по месту жительства просителя с просьбой рассмотреть возможность предоставления социального жилья (лицам, утратившим жилье в результате стихийного бедствия, мошенничества и т.д.)</p> <p>6. Объявить сбор средств на покупку дома (части дома) для семьи, лишившейся жилья</p>	<p>Запросить и проверить следующие документы</p> <p>1. При сопровождении родственника на лечение – направление на лечение, копии выписки из истории болезни;</p> <p>– документы, подтверждающие степень родства с родственником, направленным на лечение. Для детей обязательно предъявление оригиналов свидетельств о рождении</p> <p>2. При утрате жилья в результате стихийного бедствия (пожара, наводнения и т.п.) – справку о пожаре, стихийном бедствии и т.д.;</p> <p>– копию свидетельства о праве собственности на утраченное жилье, выписку из реестра</p> <p>3. В иных случаях перечень документов может определить юрист</p>

Вид просьбы	Способы помощи	Способы проверки
<b>Поиск работы</b>	1. Обратиться на биржу труда района за информацией о постановке на учет, вакансиях 2. В департаменте труда и занятости получить информацию о ярмарках вакансий 3. При наличии связей с местными предприятиями узнать у них о вакансиях	Проверка не нужна
<b>Восстановление документов</b>	1. Дать адрес и режим работы отделения УФМС 2. Оплатить, по возможности, фотографии установленного образца, если нет другого способа их получить 3. Уточнить в отделении УФМС, можно ли обойтись без оплаты штрафа, если надо оплачивать – по возможности, выделить средства на оплату штрафа	Проверка не нужна Контроль расхода средств: принести чеки об оплате фотографии, копию квитанции по оплате штрафа
<b>Оплата коммунальных услуг</b>	Правило: можно помогать в оплате коммунальных услуг только семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации по причине болезни, смерти родственника, потери кормильца и т.д. В иных случаях помогаем в поиске работы членам семьи 1. Выяснить, какова задолженность, через ДЭЗ, ЖЭК и иные учреждения, ответственные за начисление коммунальных платежей 2. Уточнить, нельзя ли оформить субсидию, не имеет ли семья льгот по оплате, при необходимости – помочь их оформить 3. Объявить сбор средств на оплату коммунальных услуг в связи с тяжелой жизненной ситуацией	Выяснить, какова причина задолженности по коммунальным услугам. Если в семье появился тяжелый больной, умер член семьи (кормилец) и т.д. – попросить представить справку о смерти, выписку из медкарты о проведенном лечении, документ об утрате жилья

Вид просьбы	Способы помощи	Способы проверки
<p style="text-align: center;"><b>Оплата медицинских консультаций, лечения, проведения сложных обследований, реабилитации</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уточнить, имеется ли возможность лечения за счет средств бюджета</li> <li>2. Проконсультироваться, какой период ожидания для получения квоты на лечение (бюджет), в профильном лечебном учреждении</li> <li>3. Собрать информацию о стоимости лечения в нескольких клиниках примерно одного уровня</li> <li>4. Обратиться в профильные благотворительные фонды</li> <li>5. Разместить информацию о сборе помощи на лечение в местных СМИ, приходской газете, на сайтах</li> <li>6. Если сумма значительна, попробовать обратиться к благотворителям с просьбой пожертвовать на адресную помощь просителю</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прежде всего убедиться в том, что названное лечение предложено врачами и действительно может помочь больному!</li> <li>2. Запросить комплект документов в копиях с предъявлением оригиналов для подтверждения просьбы: <ul style="list-style-type: none"> <li>- паспорт или иное удостоверение личности;</li> <li>- выписку из истории болезни, медицинской карты, в которых рекомендовано соответствующее лечение;</li> <li>- направление в клинику (если есть);</li> <li>- реквизиты клиники, в которой рекомендовано пройти курс лечения</li> </ul> </li> <li>2. Проверить документы <ul style="list-style-type: none"> <li>- сверить ф., и., о. в паспорте просителя с ф., и., о. в направлении на лечение;</li> <li>- проверить наличие печати медучреждения, штампа, подписи врача, при необходимости связаться с лечебным учреждением и подтвердить информацию</li> </ul> </li> <li>3. Полезно провести экспертную работу со специалистами по данному заболеванию, уточнить у них сведения о клинике (отзывы, профильность, методы лечения)</li> <li>4. Экспертиза стоимости лечения. Собрать сведения об аналогичных медучреждениях, выяснить, чем определяется цена</li> </ol>

## Приложение 2

### БАЗА КОНТАКТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ

Наименование	Телефон	Адрес	Контактное лицо	Чем могут быть полезны	Комментарии
Департамент социальной защиты населения г. Москвы	*****	*****	Иванов Иван Иванович	Информация о полагающихся льготах	
Департамент труда и занятости населения г. Москвы	*****	*****	Петров Петр Петрович	Получение списков вакансий (в т.ч. неквалифицированных, в т.ч. с проживанием)	Звонить до 14.00
Департамент здравоохранения г. Москвы	*****	*****	Сидорова Мария Ивановна	Информация о получении бесплатных лекарств, центрах лечения и пр.	
Аптека «Ромашка»	*****	*****	*****	Дешевые лекарства	
Ферма «Лютик»	*****	*****	*****	Нужны неквалифицированные работники. Предоставляется жилье	- Нужен паспорт; - принимают только непьющих

Данные приведены в таблице для примера.

**Социальные работники каждого прихода составляют собственную базу контактов своего региона, пользуясь интернетом, местными телефонными справочниками и т.д.**

## Приложение 3

### ОБРАЗЕЦ ПРОШЕНИЯ

Настоятелю храма Пресвятой Троицы  
протоиерею Олегу Преображенскому

от Ивановой Марии Ивановны,  
проживающей в г. Кимры Тверской области  
по адресу: проспект Искусств, д.1, кв.10,  
тел. 8 (925) 000-00-00

#### Прошение

Прошу оказать помощь в оплате лечения сына с ДЦП в московском Центре помощи больным детям с ДЦП. Семья многодетная, четверо детей, работает только муж, зарплата 15 000 руб. Стоимость лечения – 185 000 руб., для нас это очень большая сумма.

Прикладываю выписки из истории болезни, выписку из консультативного центра, справку о доходах мужа, справку о выплатах по линии социальной защиты на детей, счет из Центра помощи детям с ДЦП.

Для поиска благотворительной помощи разрешаю использовать в СМИ, включая интернет, любой из высланных вам документов, в том числе медицинские выписки и фотографии.

Дата: 12.08.2015

Подпись \_\_\_\_\_ /Иванова М.И.

# Приложение 4

## ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРОСЬБ

1	2	3	4	5	6	7	8	9
№	Ф. и. о.	Дата обращения	Место проживания (адрес)	Телефон	Близкие (родственники, с кем проживает)	Тип просьбы	Описание просьбы	Частота обращений, даты
89.	Иванова Наталья Петровна, ребенок Иванов Сергей	12.02.15	Москва, ул. Весенняя, д.189 корп. 5, кв.1	8-925-1234567, дом.: 8 (495) 234-5678	Мама, Галина Ильинична, тел.: 8-905-7890123	Оплата лечения	Оплата реабилитации в центре «Сакура» в Самаре	Первый раз
90.	Волкова Елена Сидоровна	19.02.15	Московская обл., г. Долгопрудный, ул. Ленина, д. 29, кв. 39	8-925-1122556	Муж, Волков Максим Евгеньевич, 8-925-1125655	Другие материальные просьбы	Многолетние, 5 детей, сгорела квартира, просят на ремонт	Первый раз
91.	Нечаев Егор Егорович	24.02.15	Тамбовская обл., пос. Первомайский, ул. Новая, д. 2, кв. 8	8-925-1234567, дом. 8 (475) 245678	Жена Ольга Ивановна, 8-905-789012	Покупка лекарств, медицинских приборов и приспособлений	Инвалид-колясочник просит установить подъемник на 2-й этаж	Первый раз
92.	Алешина Майя Сергеевна	1.03.15	Москва, пр. Мира, д. 10, корп.12, кв. 145	8-903-7788899	Мама, Раиса Альбертовна, 8-905-7890512	Покупка лекарств, медицинских приборов и приспособлений	СРОЧНО! 5 флаконов препарата адцетрис (ветодин брентуксимаб)	Первый раз
93.	Мурнекина Алена Валентиновна	10.03.15	Омск, Южное шоссе, д. 21, кв. 5	8-903-7474777	Многолетняя мама, 4 детей, муж погиб	Оплата лечения	Массаж для ребенка с отставанием в физическом развитии. 3 курса по 15 процедур	Первый раз

10	11	12	13	14	15	16	17
Текущий этап выполнения просьбы	Дата открытия последнего этапа	Перечень предоставленных документов	Результат	Выданная сумма, руб.	Дата закрытия просьбы	Обратить внимание	Отметка о подозрении в мошеннических действиях
Просьба закрыта, информирование о закрытии просьбы 30.04.15	15.04.2015	Полный пакет	Текст на сайте опубликован 1.03.2015, сумма собрана	100 000 переведено на счет центра	15.05.2015	Стоимость просьбы была скорректирована, т.к. билеты купят самостоятельно	
Проверка документов: запрос дополнительных документов в администрацию г. Догорудный о выделенной помощи, запрос в органы соцзащиты 21.02.15							
Анализ просьбы: – запрос дополнительных документов – копии заявления в управу об установлении подъемника 25.02.15		Отсутствует справка о доходах				В городской администрации сообщили, что оказана мат. помощь в размере 30 тыс. руб. Сделаны полы и проводка, необходимо еще 70 тыс. руб., см. смету	
Запрос дополнительных документов – выписки из истории болезни 3.03.15		Полный пакет	Текст на сайте опубликован 5.03.15, идет сбор. Сообщение о сборе в соцсетях – обновлять раз в неделю (в 15.00)				
Проверка документов: получение дополнительных документов – счета на лечение		Полный пакет	Ожидание документов – 15.05.15			Мама нуждается в помощи по сбору документов	

## Приложение 5

### СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

1. Ф., и., о. \_\_\_\_\_

2. Дата рождения, возраст \_\_\_\_\_

3. Место проживания \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Телефон \_\_\_\_\_

5. Дата поступления просьбы \_\_\_\_\_

6. Какая помощь требуется

(со слов лица, обратившегося за помощью) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Оценка просьбы

(может ли быть удовлетворена или нет, причины отказа) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Необходимость дополнительного анализа: да/нет

(нужное подчеркнуть)

9. Выдано (перечень) \_\_\_\_\_

10. Подпись лица, получившего помощь \_\_\_\_\_

11. Подпись дежурного (сотрудника)

\_\_\_\_\_



## Приложение 6

### КАРТА ВЕДЕНИЯ ПРОСЬБЫ

Дата	Описание работы с просьбой (случаем)
	1. Анализ просьбы:
	2. Запрос документов
	3. Получение документов
	4. Проверка документов
	5. Поиск ресурсов
	6. Ход выполнения просьбы
	7. Сведения о закрытии просьбы (комментарии)

Социальный работник,  
ответственный за работу с просьбой \_\_\_\_\_



## Приложение 8

### ГОДОВОЙ ОТЧЕТ О СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### Общие сведения о деятельности

Общее количество поступивших просьб: \_\_\_\_\_  
на сумму \_\_\_\_\_

Количество просьб, по которым была оказана помощь: \_\_\_\_\_  
на сумму \_\_\_\_\_

Количество просьб, по которым просителям было отказано: \_\_\_\_\_  
Причины отказов: \_\_\_\_\_

Количество просьб, по которым не удалось оказать помощь: \_\_\_\_\_,  
общая сумма по таким просьбам составила \_\_\_\_\_

Причины, по которым не удалось оказать помощь:

#### Распределение расходов по типам просьб

Тип просьбы	Количество просьб	Сумма расходов по просьбам (руб.)
Продукты		
Покупка лекарств (а также медицинских приборов и пр.)		
Оплата лечения		
Оплата проживания		
Оплата билетов		
Погашение задолженности за коммунальные услуги		
Просьбы о работе		
<b>Другое</b>		

Приложения

---

Основные результаты деятельности

Что удалось за отчетный период? Что можно отнести к успехам службы?

---

---

---

Что не получилось? Почему?

---

---

---

Предложения по решению указанных проблем. Предложения по повышению эффективности работы службы

---

---

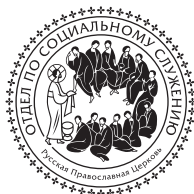
---

---

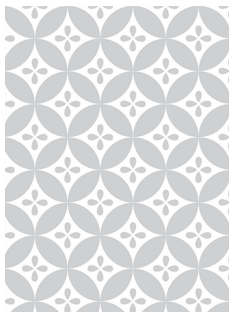
Дата составления отчета \_\_\_\_\_

Подпись социального работника \_\_\_\_\_





## КНИЖНАЯ СЕРИЯ «АЗБУКА МИЛОСЕРДИЯ»: МЕТОДИЧЕСКИЕ И СПРАВОЧНЫЕ ПОСОБИЯ



Книжная серия «Азбука милосердия» – это путеводители в мир помощи нашим ближним:

- советы экспертов по благотворительности;
- успешный опыт церковных служб и организаций;
- пошаговые руководства для добровольцев, сестер милосердия, социальных работников и других неравнодушных людей;
- актуальные справочники благотворительных организаций

и многое другое.

### НОВИНКИ СЕРИИ:



**Инвалид в храме: помощь людям с проблемами слуха и зрения.**

М.: Лепта Книга, 2014. – 176 с.

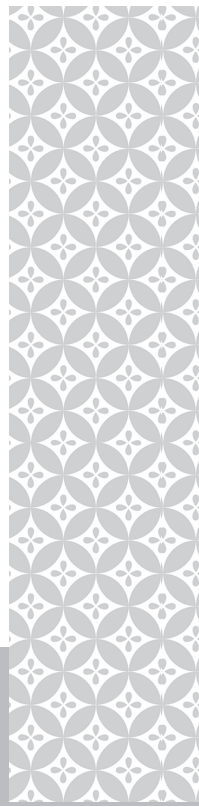
**Авторы:** В. З. Денискина, иеромонах Мелитон (Присада), Т. А. Соловьева, иеромонах Виссарион (Кукушкин), И. В. Саломатина, иерей Лев Аршакиян



**Как построить сайт: советы благотворительным организациям.**

М.: Лепта Книга, 2015. – 144 с.

**Автор:** Владимир Берхин





## **Приют для будущих мам: от плана до воплощения.**

М.: Лепта Книга, 2015. – 224 с.

**Авторы:** М. Студеникина,  
Ю. Пуцаев, Е. Новикова

## **ГОТОВЯТСЯ К ПЕЧАТИ:**

**100 фраз на русском жестовом языке:  
разговорник для священнослужителей.**

**Автор:** Д. Заварицкий

**Как сделать храм доступным для всех:  
технические нормы и архитектурные  
решения.**

**Авторы:** С. В. Чистый, Т. В. Зальцман

Электронные версии книг скачивайте на сайте «Диакония»:  
<http://diaconia.ru/books>

Получить книги для работы можно в Отделе по церковной  
благодетельности и социальному служению.

Заявки направляйте по адресу: [otdelmp@gmail.com](mailto:otdelmp@gmail.com)

Отдел по церковной благотворительности и социальному  
служению Русской Православной Церкви

**Евгения Филипповна Любезнова**  
**Алиса Анатольевна Орлова**  
**Екатерина Михайловна Сорочан**

**Как помогать просителям:  
работа церковной социальной службы**

Серия «Азбука милосердия»:  
методические и справочные пособия

Редактор серии И. Карпова  
Рисунок на обложке Е. Гребениченко  
Дизайн А. Лопатиной  
Компьютерная верстка А. Суханова  
Корректор О. Белова  
Подписано в печать 25.09.2015  
Формат 60x84/16. Печать офсетная  
Гарнитура «Garamond»  
Объем 10 п.л. Тираж 3000 экз.  
Заказ

Отпечатано в ООО «Тульская типография»  
300600, г. Тула, просп. Ленина, д. 109. Тел.: + 7 (4872) 35-42-98