

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 про- верить 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.ги»

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

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

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

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

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 ежечасно 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 — личностно-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 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»¹. 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 деятельность².

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).

¹ № 61-ФЗ от 12.04.2010 (ред. от 13.07.2015).

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