

Синодальный отдел
по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

И.В. Соловьева

В храм пришел проситель

Методические рекомендации
церковной социальной службе



Лепта Книга
Москва
2011

УДК [271.2:364-78](07)
ББК 86.372-6я81 + 60.941.3я81
С60

**Серия «Азбука милосердия:
методические и справочные пособия»**

Редакционная коллегия:

Епископ Смоленский и Вяземский Пантелеимон,
председатель Синодального отдела по церковной
благотворительности и социальному служению

Ю.К. Данилова, главный редактор
портала «Милосердие.ру» и журнала «Нескучный сад»

И.В. Карпова, редактор серии

**Рекомендовано к публикации
Издательским Советом Русской Православной Церкви
Код Издательского Совета ИС 11-104-0363**

С60 **Соловьева, Ирина Вячеславовна.**

В храм пришел проситель: метод. рекомендации церков. соц. службе / И.В. Соловьева; Синод. отд. по церковной благотворительности и соц. служению Русской Православной Церкви. — М.: Лепта Книга, 2011. — 64 с. : ил. — (Серия «Азбука милосердия: методические и справочные пособия»). — ISBN 978-5-91173-253-0.

В пособии изложен опыт создания церковной социальной службы, которая оказывает помощь человеку в трудной жизненной ситуации — «Службы работы со случаем». Просто и доступно рассказано о том, как устроить подобную службу, какие ресурсы для этого необходимы, как она работает.

Особую ценность представляют примеры из опыта: как действовать в конкретной ситуации, проверить информацию, предотвратить злоупотребления со стороны претендентов на помощь.

Для церковных и светских социальных служб, работающих с просителями.

Автор книги, Ирина Вячеславовна Соловьева, — член Коллегии Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению; более 10 лет занимала должность ответственного секретаря Комиссии по церковной социальной деятельности при епархиальном совете г. Москвы; заведующая отделением социальной и молодежной работы ПСТГУ, в течение 6 лет руководила Службой работы со случаем при Комиссии по церковной социальной деятельности.

УДК [271.2:364-78](07)
ББК 86.372-6я81 + 60.941.3я81

ISBN 978-5-91173-253-0

© Синодальный отдел по церковной благотворительности и социальному служению РПЦ, 2011.

© И.В. Соловьева, текст, 2011.

© Д.Ю. Лапшина, иллюстрации, 2011.

© Издательство «Лепта Книга», оформление, 2011.

Оглавление

Предисловие	4
Не бойтесь начинать!	6
Первые шаги.	8
Состав службы	10
Как работать с деньгами и без них.	13
Принципы оказания помощи	16
Этапы оказания помощи.	19
Примерный порядок проверки информации	28
Забота о сотрудниках.	35
Статистика	37
Сложный контингент	38
Доверяй, но проверяй. Случаи из практики	39
Приложения	45
1. Отчет об оказании социальной помощи	45
2. Сервисный план	47
3. Журнал предварительной записи к юристу	49
4. База данных службы работы со случаем	50

Предисловие

Уважаемые читатели!

Вы держите в руках чрезвычайно полезную брошюру под названием «В храм пришел проситель». В ней изложен личный опыт создания церковной социальной службы, призванной помочь человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию.

Сегодня основные функции по оказанию социальной поддержки населению выполняют органы социальной защиты. Общественные институты, занимающиеся социальной помощью, еще только зарождаются. Одним из участников и инициатором этого движения является Русская Православная Церковь, а в масштабе столицы — Комиссия по церковной социальной деятельности при епархиальном совете г. Москвы. Одно из направлений ее деятельности и стало базой для разработки представленных в книге методических рекомендаций.

Книга просто и конкретно — шаг за шагом — рассказывает о том, как нужно организовывать работу подобной службы: каков должен быть ее состав, структура, как должен строиться контакт с просителями. Она помогает определить место церковной социальной службы работы со случа-

ем в общей системе оказания социальной поддержки нуждающимся, привлечь к этой работе добровольцев и благотворителей, ориентирует на сотрудничество и взаимодействие с заинтересованными организациями.

Совершенно справедливо автор обращает внимание на необходимость тщательного подбора сотрудников для этой важной службы и на заботливое отношение к ним, которое включает и предоставление им возможности повышать профессиональную квалификацию.

Очень важны приведенные здесь примеры из живого опыта — как действовать и как себя вести в конкретных жизненных ситуациях, как предотвратить злоупотребления со стороны претендентов на помощь.

Мы надеемся, что представленные здесь практические рекомендации помогут созданию и развитию церковных социальных служб, что станет важным явлением в жизни церковных общин и позволит привлечь к социальной работе дополнительные человеческие и духовные ресурсы.

С уважением,

*первый заместитель руководителя
Департамента социальной защиты населения
города Москвы, кандидат экономических наук*



О.Е. Грачева

Не бойтесь начинать!

*«Блажен, разумевай на нища и убога,
в день лют избавит его Господь»
[«Блажен, кто помышляет о бедном!
В день бедствия избавит его Господь»]*

Псалом 40

Практически в каждый городской храм — куда-то реже, куда-то чаще — приходят люди, чтобы попросить о помощи. Даже у нецерковных и порой неверующих людей почти на уровне инстинкта заложено убеждение: храм — это такое место, где **должны** помочь, где не могут отказать попавшим в беду.

И они совершенно правы. Если чиновник может сказать: «Это вне зоны моих обязанностей», если родные могут отвернуться: «Ты сам во всем виноват», то для христианина это совершенно невозможные слова. И все-таки во многих приходах просители чаще всего слышат отказ: «Нет возможности». Именно по этой причине такие службы мало где существуют: «Что мы можем, у нас приход бедный, ничего нет, нам и дать-то нечего!»

Это большое заблуждение! Мы можем очень многое. Если пришел человек, с которым случилось несчастье, первое и главное, что мы можем, — принять, оказать внимание и выслушать с любовью, попросить общину помолиться. Поверьте, для человека отчаявшегося

это очень важно. Для начала работы службы работы со случаем деньги не всегда и нужны (см. об этом раздел «Как работать с деньгами и без них»).

Чтобы не бояться начинать такую работу, нужно помнить о цели службы: через нашу любовь к пришедшему человеку показать ему радость другой жизни — жизни с Богом. Бывает, что за помощью обращаются верующие. Про такие случаи апостол Павел сказал: «Если же кто о своих и особенно о домашних не печется, тот отрекся от веры и хуже неверного» (1-е Тим., 5:8). Служба помогает создать внутри прихода по-настоящему братские отношения, укрепить единство и взаимную любовь. Если это происходит, то вы на правильном пути.

Все написанное ниже не является исчерпывающей информацией. Это и не рассказ о том, как мы устроили идеальную службу — наша служба далека от совершенства. Мы уверены, что в Европе такие службы существуют давно и работают более эффективно. Мы начинали дело, не имея никакого опыта, методом проб и ошибок, с использованием тех ресурсов, которые были под рукой, не имея возможности увидеть, как это устроено за рубежом. И все-таки мы надеемся, что вам пригодится что-то из нашего опыта.

Не сомневаемся, что ваша служба будет устроена наилучшим образом и вы сумеете избежать тех ошибок, о которых мы вас предупредили.

Первые шаги

Службы в вашем храме идут уже не первый год, появились штатные сотрудники, есть активные прихожане, всегда готовые остаться после Литургии, чтобы сделать что-то доброе и полезное, послужить ближнему. Возможно, у вашего храма даже есть собственный сайт, и вы можете сделать страничку для привлечения внимания к просьбам о помощи. Благотворители предлагают различные проекты. А к вашему настоятелю приходят самые разные люди с самыми неожиданными просьбами.

Если все это про ваш приход, тогда пришло время организовать «Службу работы со случаем».

Для человека, который будет вести прием посетителей, нужно выделить рабочее место, телефон с выходом на междугороднюю связь, компьютер с выходом в Интернет.

Для начала пригласить на работу можно даже добровольца. Нужно определить время его работы и вывесить об этом объявление в притворе храма — например, такое: «Если с вами случилась беда и вам не к кому обратиться, приходите в комнату № 3 по воскресеньям с 12.00 до 16.00. Мы постараемся вам помочь всем, чем можем, прежде всего — молитвой». Если же найдется человек, который готов работать каждый день, то количество дней приемов нужно увеличить, но так, чтобы оставалось время, не занятое приемом посетителей — на ра-

боту с документами, на звонки для проверки информации.

Кто станет объектом вашей помощи? Какова целевая группа? **Случай** может произойти с кем угодно: и с членом многодетной семьи, и с одиноким старичком, и с инвалидом, и с совершенно благополучным человеком. Это могут быть и ваши прихожане, а могут быть и люди с нарушенными социальными и родственными связями — по причине болезни, бедности, безработицы, дурного характера, пьянства или по всем этим причинам вместе.

С чем к вам будут обращаться? Внезапные несчастья или трудности могут быть самого разного характера: пожар, болезнь, смерть близкого и т.д. Часто проблемы, с которыми обращаются просители, носят межведомственный характер, и решать их должны специалисты различных ве-



домств: социальной защиты, здравоохранения, семейной и молодежной политики, образования и др. Сам человек, тем более находясь в состоянии стресса, не всегда может разобраться, что ему делать и куда идти.

Нужно ли проверять просьбы? Обычно тот, кто приходит в Церковь, ждет от нас полного доверия, считая, что в православных благотворительных организациях, по слову Евангелия, «правая рука не знает, что делает левая». Как не обидеть человека недоверием и в то же время не совершить ошибку, отдав обманщику деньги? Если вы хотите отдать свои личные деньги, одежду, автомобиль — это ваше право, право на христианский поступок. Но мы распоряжаемся чужими деньгами — пожертвованиями благотворителей. Поэтому нужно сразу предупредить просителя: «У нас такой порядок, мы проверяем всю информацию». Мы должны стараться, с одной стороны, каждому, кто пришел, оказать христианскую любовь, но с другой — трезво рассматривать просьбы.

Состав службы

Раз ваша служба — церковная, у нее должен быть духовный наставник. В идеале состав службы должен быть таким: священник, психолог (психотерапевт), консультант по социальной работе (лучше, если их будет два-три), юрист, медицинский работник.



Консультант по социальной работе — это доброволец или штатный сотрудник, постоянно (в заявленные дни) ведущий прием. Этой работой должен заниматься разумный и рассудительный воцерковленный человек, желающий всем помочь, но не позволяющий собой манипулировать. Как консультант по социальной работе, он должен иметь соответствующую квалификацию, которую сейчас можно получить не только в светских вузах, но и на миссионерском факультете в ПСТГУ (Православном Свято-Тихоновском гуманитарном университете). Специальность была введена по благословению Святейшего Патриарха Кирилла для того, чтобы в Церкви работали высококвалифици-

цированные специалисты. Существуют и специальные краткосрочные (трехмесячные) курсы на базе ПСТГУ. Обучение на них проводится в вечернее время. Записаться на курсы можно по телефону: 8-903-227-74-15.

Если в вашей службе два сотрудника, то одного из них можно посадить в притвор храма на постоянный прием, а второй станет заниматься оформлением документов, ведением базы данных и другими необходимыми делами. Лучше, чтобы сотрудники периодически менялись местами — так они будут лучше понимать друг друга.

Совет: практика и консультации с коллегами из других организаций показывает: на одного специалиста не должно приходиться одновременно более 8 случаев.

Узкие специалисты (юрист, медик, психолог) могут быть добровольцами и принимать в определенные дни по записи. Для этого нужно вести запись желающих по телефону или очно. В нашей службе на протяжении трех лет принимал по предварительной записи замечательный юрист-доброволец. Для приема посетителей он смог выделить два дня в месяц. Мы записывали желающих, исходя из приблизительного расчета 30 минут на человека. (Журнал предварительной записи см. в Приложении 3.) На бланке записи была следующая памятка для дежурящего на телефоне оператора:

**Уважаемые операторы,
ведущие запись на прием к юристу!**

- На каждую консультацию выделено 30 мин.
- Время приема — с 10.00 до 16.00. После пяти консультаций установлен перерыв.
- **Внимание!** Не записывайте посетителей на время перерыва.
- Накануне приема созвонитесь с юристом, узнайте, не переносится ли прием, сообщите количество записавшихся. Если прием отменен, обзвоните всех записавшихся и предложите для посещения новую дату.

Как работать с деньгами и без них

Как мы уже сказали, для начала работы службы не всегда нужны деньги.

Во-первых, сотрудниками и помощниками службы могут стать добровольцы.

Во-вторых, первое обращение не обязательно будет связано с деньгами — возможно, это окажется просьба старушки привезти ее на службу.

В-третьих, нужно сотрудничать с управой, с центрами социального обслуживания (ЦСО), с управлением социальной защиты населения (УСЗН) — там работают отзывчивые компетентные управленцы. Они знают, кто на территории района имеет свой бизнес, к кому с каким вопросом уместно обратиться: у кого-то бу-

лочная, у кого-то ресторан — возможно, они смогут помочь с питанием. Кто-то привезет лекарства, и т.п. Кроме того, в ЦСО и УСЗН знают всех нуждающихся и больных — у них свои базы данных.

В-четвертых, если кому-то нужна денежная помощь, а у прихода денег нет — можно размещать объявления на сайте, в притворе и собирать средства на конкретное дело.

Всегда, когда денежный вопрос остро стоял в нашей службе, наш руководитель, ныне епископ Смоленский и Вяземский Пантелеимон, говорил: «Если наше дело угодно Богу, то финансы найдутся. А если нет — то все само умрет, и слава Богу!» И служба, с Божией помощью, пока существует.





Если у вас найдется благотворитель, который будет ежемесячно жертвовать на этот проект, — прекрасно. Но хотим вас уверить, что как только к вам пойдет народ, денег сразу не будет хватать. Таково свойство денег: сколько бы ни давали, их всегда не хватает. С этим нужно смириться.

Так или иначе, если на работу вашей службы жертвуют средства, на все расходы нужно иметь подтверждающую документацию, даже если благотворитель не всегда интересуется ею. Если собрать средства на помощь конкретному человеку помогли многие — прихожане, читатели журнала, посетители сайта, — нужно обязательно поблагодарить их за эту помощь и известить о том, что удалось сделать. Мы обычно

публикуем ежемесячный мониторинг: кому и чем удалось помочь. Но давать информацию нужно с большой осторожностью, т.к. такие мониторинги становятся иногда наводкой для мошенников (см. раздел «Принципы оказания помощи», п. 7).

В любом случае помолиться за человека, помочь ему разобраться в ситуации и понять, как действовать, можно и не имея средств.

Принципы оказания помощи

1. **Помоги всем, чем можешь.** Помощь оказывается теми ресурсами, которыми располагает ваша организация. Не забывайте, что и ваше время, и ваши люди — это тоже бесценные ресурсы. Если ваша служба не обладает тем ресурсом, который требуется для решения проблемы, обозначьте это и предложите те виды помощи, которые вам доступны.

2. **Приоритет интересов просителя.** Если даже ваша служба не занимается решением той проблемы, которую заявляет проситель, не оставляйте человека без ответа. Укажите ему направление, в котором следует двигаться. Постарайтесь найти профильную организацию, свяжитесь с ней, узнайте, возьмутся ли они за ведение этого дела.

3. **Добровольность получения услуг.** Проситель должен согласиться с получением услуги в том виде, в котором ее предлагает

консультант. Вы должны услышать: «Да, я согласен» — чтобы потом не услышать: «А я вас просил это делать?»»

4. **Когда просят денег**, не доверяйте собственной интуиции и **не давайте наличные на руки**. Купите билет и посадите на поезд, приобретите мебель, стиральную машину, переведите деньги на счет медицинского центра, оказывающего медицинскую помощь, оплатите услуги адвоката.

5. **Единовременность оказания помощи**. Помощь в службе оказывается до устранения последствий случая. Не нужно брать на себя содержание человека, нужно побуждать его к поиску выхода из сложившейся ситуации.

6. **Активное привлечение просителя** к решению его же проблем (см. раздел «Этапы оказания помощи», п. 8).

7. **Соблюдение конфиденциальности**. Не давайте телефоны и адреса ваших подопечных в объявлениях о помощи. Есть определенная категория аферистов, которые изучают благотворительные сайты, звонят руководителям фондов и предлагают оказать помощь конкретному человеку. Тем более что на некоторых сайтах регулярно публикуется так называемый мониторинг просьб. Вместе с контактными данными это становится наводкой для жулика. Например, помещена просьба о помощи Иванову в строительстве дома. В мониторинге написано, что Иванову уже перечислено на строитель-

ство 150 000 руб. «Ага! Вот у кого есть деньги! Он мне и нужен!» — думает жулик. Он звонит клиенту и предлагает требуемое в объявлении совершенно бесплатно и в большом количестве (в данном случае — стройматериалы; в других — это могут быть лекарства, инвалидная техника и проч.). Клиент рад, соглашается. Они встречаются, и жулик просит небольшую сумму на — далее возможны варианты — оплату хранения стройматериалов, растаможку груза, где находятся дефицитные лекарства и т.д. Смысл такой: ты получишь благ на 100 тысяч, только надо сейчас дать 10 тысяч. После получения искомой суммы аферист исчезает, а наш клиент остается.

8. Минимизация затрат. Этот принцип осуществляется полноценным использованием общественных и государственных ресурсов. Вы не одни в этом мире, государственные и общественные организации тоже занимаются оказанием помощи. Ищите партнеров.

9. Предположение последствий. Смотрите на шаг вперед. Вас просят оказать услугу... а что будет после? На пользу ли просителю будет выполнение этой просьбы? Не станем ли мы пособниками совершения преступления или греха? Такое тоже случается.

Пример. Нам поступила заявка от больной, не выходящей из дома. В честь праздника она просила купить бутылочку вина и торт. Когда доброволец пришел к ней, выполнив прось-

бу, она была уже нетрезва. Уйти, не отдав вино, доброволец постеснялся. Были и более тяжелые по своим последствиям случаи.

10. Разделение проблем. Наши просители имеют обычно не одну, а комплекс проблем. Разделите их по типам и срочности решения и действуйте поэтапно. Если человек бездомный, голодный и с кровоточащей язвой на ноге, то первое, что нужно сделать, — накормить, второе — помыть (если нет медицинских противопоказаний), третье — одеть в чистое, четвертое — чистого и переодетого отвезти к врачу. Только после этого нужно решать его социальные проблемы: восстановление документов, устройство на ночлег, работа и т.д. Первостепенные проблемы — это угроза жизни и здоровью.

Этапы оказания помощи

1. Установление контакта. Выслушайте просителя внимательно, но без излишних подробностей. Следите за тем, чтобы рассказ не перешел в исповедь, отсекайте то, что не должны слышать ваши уши, и мягко предложите: «Это уже не ко мне, с этим к священнику». Подскажите, к какому священнику лучше подойти. Если человек начинает уклоняться от генеральной линии, возвращайте его в главное русло. Обычно любую историю можно рассказать в среднем за 15 минут. Конечно, если человек очень рас-

строен, плачет, не торопите его. Но если к вам выстроилась очередь, вас ждет другой нуждающийся, предложите первому пойти в храм, помолиться, успокоиться. Будьте внимательны, если ваш проситель говорит непонятно, много, все время возвращается к уже рассказанному — есть вероятность, что у него нервное или психическое расстройство, а с этим вы уже не справитесь без специалистов (см. раздел «Сложный контингент»).

Помните: чтобы работать с просьбой, вы должны с помощью своих вопросов получить от клиента как можно больше информации. В заключение рассказа вы должны предложить просителю самому сформулировать свою просьбу. Вы можете побудить его к этому таким, например, вопросом: «Какой помощи вы ждете от нас? Чем мы вам можем помочь в этой ситуации?» Речь, конечно, не идет об очевидных ситуациях — если человеку нечего надеть в холод и нечего поесть, нужно удовлетворить его базовые потребности.

2. После того как вы выслушали историю, поняли проблему, нужно полученную информацию зафиксировать — **заполнить анкету, или карту ведения случая.** Вы можете составить ее сами или воспользоваться образцом (см. Приложение 1).

3. Определение потребностей, проблем и ресурсов просителя. Нужно понять, действительно ли просителю необходимо то, что он



сформулировал как свою просьбу, или проблема заключается в другом? Постарайтесь определить, что может сделать сам проситель для решения своей проблемы, какими ресурсами для этого он обладает.

4. Принятие решения. Вы должны понять, можете ли вы помочь ресурсами вашей службы. Если да, то объявите, на каких условиях вы оказываете помощь. Важно, чтобы человек согласился с предложенными условиями. Если нет — надо прямо заявить, что решением таких проблем вы не занимаетесь, и постараться дать контакты профильной организации.

Пример. К нам поступила просьба от многодетной одинокой мамы четырех детей: сделать ремонт, застеклить балкон: «В квартире раз-

гром, жить невозможно, бомжи живут лучше. На балкон не выйти, там голуби выводят птенцов». Наши действия: отправляем добровольца для осмотра квартиры. Мнение добровольца: квартира новая, большая, но в ней не хватает раковины на кухне и четырехконфорочной плиты. Кое-где оторваны обои и поврежден линолеум. На балконе много мусора, действительно есть гнездо голубей. Предложение добровольцев: хозяйке — убрать с балкона мусор, тогда к ней пригласят мастера по остеклению. Службе работы со случаем — разместить объявление на сайте с просьбой пожертвовать плиту и раковину или собрать на них деньги, установить раковину и плиту, поклеить обои и положить линолеум (все есть в добровольческой ремонтной бригаде). Мы согласились с предложением добровольцев, сказали хозяйке, она обещала убрать на балконе, но обещание не выполнила, т.е. не освободила балкон от мусора. По этой причине и добровольцы отказались приглашать мастера для остекления балкона. Все остальное было сделано.

Если вы поняли, что человек действительно попал в беду, а у вас есть возможность оказать ему поддержку — действуйте!

4. Определите очередность просьбы. Если человек, оказавшись в чужом городе, потерялся, заболел, подвергся нападению и т.д. — действовать нужно немедленно. Если же проситель рассказал, что он три года скитается по чужим

людям, нет работы, нечего есть и просит помочь в восстановлении документов, будьте спокойны — это не ситуация «случая», это такой образ жизни. Этому человеку тоже нужно помогать, но не срочно, его просьба по приоритетности и срочности уступит место другой.

5. Прием документов. Вы решили помочь просителю. Попросите его принести справки, соответствующие просьбе: личное прошение, паспорт, выписку из истории болезни, счет из той больницы, где будут произведены медицинские услуги, рецепты на лекарства (если они нужны), фотографию того человека, который нуждается в услугах. Если речь идет о помощи ребенку, необходимо свидетельство о его рождении. К нам часто приходят мамы, дети которых находятся в социальных учреждениях: роддомах, домах ребенка, детских домах — и просят



помощи в соответствии, например с документом о многодетности. Но свидетельство о многодетности — это документ, который остается на руках у матери и после того, как дети отданы на воспитание государству. А вот свидетельство о рождении, опекуновское удостоверение или решение суда об усыновлении/удочерении — это те документы, по которым мы можем оказать помощь ребенку.

6. Проверка фактов, информации и документов. Когда просьба связана с получением денег, информацию, в том числе и указанную в справках и документах, нужно проверять: позвонить по указанным в справках телефонам в местную администрацию или отделение милиции.

Обычно мы лично принимаем тех, кто обратился в нашу службу, но бывает так, что человек не имеет возможности приехать: он инвалид или пенсионер, живущий в другом городе. В таких случаях мы пользуемся помощью священников из других городов, они помогают нам проверить информацию. Церковная служба имеет в этом преимущества перед светскими организациями, потому что Церковь как организация — это своего рода сетевая структура, ей удобно получать информацию из других регионов, ведь храмы есть в каждом городе и селе. Для проверки фактов мы обязательно связываемся и с органами соцзащиты на местах. Легко бывает проверить информацию

о сельском жителе — в селе друг о друге все знают. С горожанами сложнее.

Без проверки можно оставлять просьбы, поступившие из источника, на который можно положиться. Например, нужна помощь прихожанке, обстоятельства жизни которой известны священнику и другим прихожанам. Или просьбы, носящие нематериальный характер (помочь положить в больницу, привезти инвалида на службу и т.д.).

7. Обозначение зоны ответственности и полномочий. Важно объяснить просителю, что во время первичного приема он делает только заявку на оказание помощи, а консультант лишь принимает документы, необходимые для рассмотрения этой заявки, и осуществляет их проверку. Консультант **не** принимает решение об оказании помощи. Он передает документы на рассмотрение комиссии. Комиссия — это собрание специалистов, которые при наличии всех необходимых документов, после дополнительной проверки, при отсутствии сомнений выстраивают схему помощи и определяют очередность просьбы. Если в храме нет собрания специалистов, а есть только социальный работник, тогда социальный работник консультируется со священником, и совещание примет коллегиальный характер. Невозможно взвалить на одного человека ответственность за судьбы других людей, специалист нуждается в поддержке, в дополнительном мнении со стороны.

Совет: не стесняйтесь спрашивать мнения у людей духовно опытных, у сотрудников со стажем, у людей старшего возраста, коллег из других храмов и иных социальных служб.

8. Согласование сервисного плана, или плана оказания помощи. Такая форма предусмотрена для фиксирования договоренностей с просителем и его активного привлечения к решению его же проблем. Разделение ответственности с просителем всегда положительно сказывается на конечном результате проделанной работы. Сервисный план наглядно демонстрирует распределение обязанностей между специалистом и просителем, намечает сроки их выполнения, позволяет периодически анализировать достигнутые результаты. (Пример сервисного плана см. в Приложении 2.)

9. Постановка цели и задачи в работе, планирование работы со случаем. Задачи формулируются исходя из поставленной цели: их выполнение должно привести к достижению результата. Для решения каждой задачи определяется список мероприятий, которые необходимо выполнить в ближайшие две-три недели. Эти мероприятия составляют план работы. Если требуемая помощь выходит за рамки имеющихся в службе ресурсов, мы вынуждены обращаться к нашим читателям и размещать объявление на сайте или в журнале. Если в церковной службе нет собственных или дружественных СМИ, можно разместить объ-

явление в притворе храма. При этом нужно оставлять контакты службы и продолжать быть ведущим случай специалистом, т.е. все, кто захочет помочь, должны будут связываться только с вами. Если просьба связана с деньгами, важно, чтобы в объявлении указывалась конкретная сумма.

10. Регулярный мониторинг достигнутых результатов и корректировка сервисного плана. Контроль должен происходить на протяжении всего периода: от первичного приема до удовлетворения просьбы. Если собраны деньги на операцию, нужно перевести деньги на счет клиники, производящей медицинские услуги (операции, обследование). Известен случай, когда мама, собиравшая деньги на операцию дочери (действительно больной), в итоге на собранные людьми деньги купила машину, оправдываясь впоследствии тем, что у дочери шансов выжить после операции было немного, а ей самой еще жить и жить. Ошибка была в том, что деньги переводились на книжку маме, а не аккумулировались на счету организации с последующим переводом на счет клиники.

11. Ведение учета. Обязательно с помощью электронной базы ведите учет: по обратившимся в службу людям; по собранным вещам; по количеству услуг, оказанных службой; по количеству услуг, полученных конкретным человеком за определенный период; по количеству услуг,

оказанных каждым специалистом за отчетный период; по количеству клиентов, получивших конкретную услугу. Это ускорит поиск нужного человека по фамилии, имени и отчеству, одежды по размерам и т.д. Сопоставляя статистику, можно анализировать и планировать работу и сообщать об этом сообществу, которое помогает организации; правильно распределить нагрузку на разных сотрудников, проследить историю помощи человеку, обращавшемуся неоднократно. И кроме того, это важно для отчета перед теми, кто помогает работе службы. (Образец базы данных см. в Приложении 4.)

Примерный порядок проверки информации

Просьба: нужны средства на дорогостоящее лечение/обследование. В этом случае проситель должен предъявить паспорт и выписку из истории болезни, где дана рекомендация на соответствующее обследование, а также счет из клиники, где предполагает лечиться/обследоваться. После этого советуем позвонить знакомому или проверенному врачу и узнать прогнозы на проведение операции. Нам, например, принесли счет на лечение в Испании, а врачи, которым мы доверяли, заявили, что методов лечения такого заболевания в мире нет, больного обследуют в клинике и все.



Нужно позвонить и в саму клинику, если название ее непонятно — например «НОЭЛИМ» (придуманно), и вы не знаете, что это за клиника, ее специализацию. Вам придется сделать вид, что сами хотите лечиться, и узнать все как для себя. Когда мы позвонили в одну из таких клиник, то узнали, что там применяют методы психического и духовного воздействия.

Просьба: нужны дорогие лекарства. Проситель приносит рецепт и паспорт. А вы должны позвонить лечащему врачу и узнать, получает ли больной лекарства бесплатно, и если нет — можно ли заменить их на аналоги. Позвоните доверенному врачу — для того, чтобы узнать: 1) не является ли лекарство наркосодержащим препаратом; 2) есть

ли возможность получить это лекарство бесплатно.

Просьба: нужны средства на инвалидную технику — например, родственнику (сам инвалид вряд ли сможет прийти в службу). Технические средства реабилитации можно получить бесплатно, следуя механизму, прописанному в Федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ и Постановлении Правительства Российской Федерации от 12.12.2004 № 771:

1) Нужно обратиться в поликлинику по месту жительства, где врач даст направление во ВТЭК;

2) ВТЭК присваивает группу инвалидности, формирует реабилитационную программу, в ко-





торой прописывает, в какой реабилитационной технике нуждается инвалид;

3) Обратиться в органы социального страхования по месту жительства — Филиал регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации, где поставят на учет и, согласно реабилитационной программе, выдадут направление на получение бесплатных технических средств реабилитации.

К сожалению, не всегда эта помощь бывает своевременной, выданные средства — оптимальными, а путь их получения — удобным.

Просьба: помочь пройти обследование человеку без полиса и документов. Если у про-

сителя на руках нет совсем никаких документов, нужно попытаться определить его статус. Если выяснится, что это бездомный, а ему требуется медицинская помощь, то никакой проверки не потребуется. Сразу отметим, что в этом случае необязательно вам понадобятся деньги — можно написать ходатайство от имени какой-либо значимой организации (например, местного епархиального управления — по согласованию с его руководителями) на имя руководителя Департамента здравоохранения с просьбой разрешить провести такое обследование на базе какой-либо поликлиники. Но нужно взять, в свою очередь, и на себя обязательства, например, по дальнейшему социальному сопровождению этого бездомного.

Просьба: помочь погасить задолженность по квартплате. Человек приносит счета и паспорт. Сотрудник должен позвонить в городскую службу, предоставляющую коммунальные услуги.

Самая главная задача при оказании такой помощи — понять, почему так получилось, какой случай стал причиной того, что человек стал должником? Чаще всего это бывает связано с принятием на себя долговых обязательств по кредитам. Человек берет кредит в банке, не понимая, что условия кабальные и практически невыполнимые. Причем сам должник чаще всего еще и не работает, надеясь с помощью кредита как-то «перекрутиться». Наступает

момент, когда все доходы начинают кормить банк. Человек сокращает расходы, перестает платить за квартиру, но все равно продолжает оставаться должником. Видя безнадежность своего положения, «облагодетельствованный» банком в конце концов опускает руки и перестает платить и по кредиту, и за квартиру, живя сегодняшним днем.

Мы беремся за подобную помощь только в крайних случаях — если с человеком действительно случилась беда. Например, он брал кредит здоровым, а потом попал в аварию, стал нетрудоспособным, помочь некому. Кроме того, он: 1) впредь обязуется сам исправно оплачивать коммунальные услуги; 2) приносит ходатайство от священника своего приходского храма. Созвонитесь с этим священником, удостоверьтесь, что он имеет намерение вместе с вами заниматься проблемами должника. Это будет веским поручительством. Иначе нет гарантий, что после погашения долга человек будет исправно платить сам.

Просьба: нужны средства или материалы для ремонта ветхого жилья или строительства нового после пожара. Кроме паспорта человек должен принести справку о пожаре или о непригодности жилья для проживания из районной администрации. После этого нужно проверить информацию, связавшись с администрацией или местным комитетом соцзащиты, и узнать, не выделялась ли ими матпомощь. Од-

нако, по нашим наблюдениям, помощь, которая после локального пожара (речь не идет о летних пожарах 2010 года) выделяется районной администрацией, иначе как насмешкой назвать нельзя — самая большая помощь, выделенная обращающимся к нам погорельцам, составила три тысячи рублей.

Просьба: снять жилье. Такую просьбу можно принять к рассмотрению, только если жилье нужно временно и нужда связана с другими трудными обстоятельствами. Например, человек приехал ухаживать за родственником в больнице или родитель привез ребенка на лечение. Конечно, в этом случае нужно попросить паспорт родителя, свидетельство о рождении ребенка, направление или приглашение на госпитализацию. Вам нужно будет проверить достоверность этих трудных обстоятельств — например, позвонить в больницу и уточнить, есть ли возможность пребывания в палате родителя с ребенком. Или лежит ли в ней имярек, к которому приехал ухаживающий, знает ли больной того, кто собирается ему помочь.

Просьба: оплатить учебу. Мы помогаем в особо трудных обстоятельствах и только тогда, когда учеба поможет эти обстоятельства поправить. Например, у нас был такой случай: из многодетной семьи (13 детей) отец ушел после рождения 13-го ребенка. Сын (17 лет) получил в сельской школе плохое образование и не смог

поступить на бесплатное отделение в колледж по специальности столяр-краснодеревщик. На другую специальность — пожалуйста, а вот на эту, которая может его потом прокормить, — нет. На платное отделение его приняли. Мы оплатили его учебу, потому что понимали: это даст шанс выжить и ему, и его семье. Юноша принес нам счет на оплату из колледжа. И хотя мы знали семью много лет, но тем не менее мы позвонили и спросили у завуча: «Как учиться? Какие успехи?» Всегда хорошо, когда кто-то печется, заботится о незащищенном человеке.

Забота о сотрудниках

Консультант службы работы со случаем сталкивается только с человеческим горем. Наблюдая за собой и за коллегами, могу сказать, что люди, занятые в помогающих профессиях, нуждаются в особой духовной, молитвенной помощи, в комплексной поддержке. Поэтому в таких организациях обязательно должна быть продумана и выстроена система работы с кадрами.

Что делать для того, чтобы не затухал огонь любви к ближнему у ваших сотрудников? В бизнесе действует такой принцип: как руководитель относится к подчиненным, так подчиненные относятся к клиентам. Этот принцип полностью распространяется и на систему социальной помощи. Помните, что у ваших со-

трудников тоже есть родственники, проблемы, сложившиеся взгляды и характер. Им нужно время для восстановления сил и личное пространство, не используемое для приема нуждающихся. Организуйте их рабочие места так, как хотели бы сделать для себя. Обязательно раз в неделю устраивайте общее собрание всех, кто участвует в служении. Дарите им любовь. Просите духовника службы служить молебны с поминанием всех труждающихся и обращающихся за помощью. Кроме того, у сотрудников должна быть возможность рассказывать духовнику службы обо всех сложностях и конфликтах в работе.

Следите за новостями в профессиональной сфере. Узнав, что где-то проводятся курсы повышения квалификации, направляйте туда своих сотрудников. Это не только позволит им получить новые знания, но и укрепит их веру в свои силы, повысит внутренний потенциал, придаст профессиональной уверенности. Сотрудник поймет: его ценят, он здесь нужен. Планируйте хотя бы раз в полгода выездные мероприятия по обмену опытом в другие города, службы и сами у себя принимайте сотрудников аналогичных служб. Это позволит сотрудникам выявить новые компетенции, дополнить работу полезными навыками. Хорошо бы посещать и смежные службы, с которыми вы взаимодействуете, например, лишь по телефону.

Очень полезно приглашать для неформальных встреч духовно опытных людей. Как говорит духовник нашей службы, ныне епископ Смоленский и Вяземский Пантелеимон, «сердца людей располагаются не пиаром, а подвигом других людей». От одного общения с современными подвижниками и молитвенниками на душе становится спокойно, легко и радостно, и появляются силы для новых дел, происходит какое-то внутреннее обновление.

Статистика

90% всех просьб, поступающих к нам, — материальные: дорогостоящее лечение, препараты, медицинская техника, обследование людей без полиса и документов, погашение задолженности по квартплате, проблемы с жильем (восстановление после пожара, ремонт, приобретение, помощь в поиске жилья во время лечения в Москве), оплата учебы, одежда, еда, хозяйственные товары.

10% — просьбы о помощи нематериального характера: проводить в храм, отвезти-привезти, разыскать человека, помочь написать ходатайство, сопроводить в государственное учреждение, «пришел поговорить».

90% всех людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, субъективно связывают свои проблемы с отсутствием денег и обратились к нам за денежной помощью. Объективно бо-

лее половины из них нуждались в помощи психотерапевта, психиатра, священника. Для того чтобы их жизнь начала меняться в лучшую сторону, большая часть должна была бы изменить образ жизни, отношение к ситуации или принять помощь в том виде, в котором ее предлагали консультанты. Люди, проявляющие упорство и нежелание принимать предлагаемую помощь, имеют обычно свое устойчивое представление о способах выхода из сложившейся ситуации. Однако специалисту в ходе общения становится понятно, что человек не критичен, оторван от реальности, фокусируется на второстепенных проблемах, не выделяя главного.

СЛОЖНЫЙ КОНТИНГЕНТ

Часто за помощью приходят люди нездоровые: психически больные, наркозависимые, алкоголики. Что делать? Как вести себя с ними?

Вариант первый, благоприятный: человек осознает, что болен и готов лечиться. В этом случае мы можем вызвать полицию — да, да, не удивляйтесь. Госпитализировать в психиатрическую лечебницу возможно только так. Надо сказать, что полиция в этом случае ведет себя очень деликатно. Ваша задача: не бросать человека, убедиться, что его довели, лучше сопроводить, а затем посещать в больнице. Если человек без полиса, мы пишем письмо в Департамент здравоохранения с просьбой госпита-

лизировать больного без документов, получаем направление на госпитализацию (т.н. розовый талон).

Вариант второй, худший: человек не осознает, что болен, заиклен на какой-то идее, хочет чего-то своего. Мы не врачи, мы не можем поставить ему диагноз, но если мы чувствуем: что-то не так — можно прямо спросить: «Вы не принимаете специальные препараты, раньше наблюдались у врача?» Имейте в виду, что человек может отреагировать агрессивно.

Для того чтобы в подобных ситуациях чувствовать себя увереннее, можно пройти специальные курсы. Для социальных работников существуют курсы повышения квалификации «Способы мотивации к госпитализации людей с психическими расстройствами», «Способы мотивации к лечению алкоголиков и наркоманов».

Доверяй, но проверяй.

Случаи из практики

«Настоящий полковник». Приходит здоровый 45-летний мужчина. Первое, что он показывает, — удостоверение участника афганской компании, полковника запаса. Это уже настраивает на доверие и сочувствие. Затем он показывает телеграмму: «Мама в больнице в тяжелом состоянии. Срочно выезжай. Брат». Запрос: «Нужно срочно уехать в Армению, к больной маме». Еще сообщает фамилию, имя, отчество и адрес мамы,

предлагает позвонить брату. Брат оказался человеком, который не знает точно, как зовут полковника, называет другой адрес мамы, говорит, что она лежит в больнице № 2, но отделения не знает. Звоним в справочную города: больница в городе одна, больницы № 2 не существует. Звоним в единственную городскую больницу: женщина с указанным именем за последние пять месяцев не поступала. Сообщаем полковнику, что мамы его в больнице нет. Он спокойно воспринимает информацию, нимало не смущается и уходит.

Женщина с двумя детьми приехала в нашу службу из г. Выкса Нижегородской области. Рассказывает историю про старшую дочь: ампутация обеих ног после травмы, лежит уже пять



лет. Женщину трясет, как в лихорадке, она плачет, вызывает искреннюю жалость. Руководитель, полагаясь на интуицию и опыт, предлагает оказать ей срочную помощь. Т.к. день воскресный, выходной, позвонить в комитет соцзащиты г. Выкса мы не можем. Женщина уезжает от нас с едой, одеждой, игрушками и небольшой суммой денег. На всякий случай предупреждаю ее: «Если вам еще понадобится помощь, привезите документы на дочь». Приезжает в следующий раз без предупреждения, опять с двумя детьми, без документов, просит оплатить долг по квартплате — около 30 тысяч. Плачет: «Нас выселяют». Связываемся с соцзащитой — и оказывается, что она живет на иждивении мужчин, любит выпить, дочь действительно существует, но с ней не живет, учится в другом городе, здорова. Выходит, что она все придумала, а мы поверили.

Плохо подготовился. Звонок, мужчина:

— Помогите срочно уехать к тяжело больному ребенку!

— Хорошо, поможем. Пусть позвонит мама.

— Мама не может позвонить, она тоже в больнице.

— В каком городе ребенок?

— В Тынде.

— Адрес? Как зовут ребенка? С кем оставили?

Сбиваться начинает на имени и отчестве ребенка, его возрасте и годе рождения. На вопрос:

«Вы что, не знаете отчество собственного ребенка?» — отвечает: «А я гражданский отец».

— Хорошо, давайте позвоним бабушке.

— Я... это... телефон забыл, — и вешает трубку.

Письмо из деревни. Письмо из Владимирской области. Стилистически оно было написано так, что мы плакали, когда читали. Писал дедушка. В письме был рассказ о тяжелой военной молодости, трудовых сельских буднях, несчастьях с детьми: сына убили в армии, дочь по-



кончила с собой после того, как ее сын утонул. Бабушку от горя парализовало. Итог — одиночество и нищая старость двух никому не нужных стариков. В письме содержалась просьба выслать хоть что-то — далее конкретный список лекарств, некоторых вещей и слуховой аппаратуры. Ничего не проверяя, мы собираем посылку с постельным бельем, вещами, памперсами, лекарствами, бегом на почту — отправлять посылку. Хотелось еще и денег послать, но что-то остановило. Наверное, почерк — письмо было написано молодой твердой рукой. «Ну и что? — подумали мы. — «Может быть, попросил соседа, тот под диктовку написал...» На следующей неделе, выяснив, что слуховые аппараты бывают разными в зависимости от степени потери слуха, звоним в поселковую администрацию. И что же?! Выясняется, что дедушка и бабушка живут в достатке, а вот сын у них часто сидит, а когда освобождается, зарабатывает тем, что пишет во все монастыри и храмы подобные письма, прикладывает копии документов отца — ветерана, инвалида. Все, что присылают, продает жителям деревни. Такой вот секунд-хенд.

Совет: не огорчайтесь, даже если вас все же обманули. Заложите возможность ошибки в результат вашей работы. Если у человека есть злой умысел, он обведет вокруг пальца даже профессиональную разведку. И помните, что в каждом правиле есть исключения.

Всем, кто оказывает помощь несчастным людям, полезно освежить в памяти повесть Э.М. Ремарка «Возлюби ближнего своего». Она напоминает нам всем, что человек, даже самый честный и порядочный, загнанный в угол и доведенный до отчаяния жизненными коллизиями, пойдет на любой подлог, подделку документов, обман, лишь бы выжить. И наш долг помочь ему в этом, даже если он нас обманывает.

Эти случаи приведены не для того, чтобы вы проявили сверхбдительность. Просто курьезные примеры очень запомнились. Но есть и много других: с Божией помощью мы смогли помочь многим действительно нуждающимся. Бывают — хоть и очень редко — случаи, когда люди возвращаются, чтобы поблагодарить и поделиться радостью. Так, к нам пришла мама с малышом, которого поставили на ноги благодаря деньгам, собранным через сайт и журнал. Она грузинка, принесла хачапури, сациви, пхали и прочие грузинские разносолы со словами: «Завтра день св. Георгия. Я хочу, чтобы вы отметили вместе с нами именины моего сыночка». У всех наших сотрудников была большая радость. А на днях бабушка больной девочки из Средней Азии в знак благодарности за то, что собрали деньги на операцию внучке, больной лейкозом, передала дыню, тубетейку и халат! Мы не ждем благодарности, нет! Мы сами благодарны тем, кто сделал нас причастными своей радости.

Приложения

Приложение 1

Отчет об оказании
социальной помощи

ФИО _____

Дата рождения, возраст _____

Место проживания _____

Телефон _____

Дата поступления просьбы _____

Источник поступления просьбы _____

(телефон, сайт, почта, патронажная служба, самотек)

Какая помощь требуется _____

Дополнительные сведения _____

Что было предпринято _____

Результат _____

Дата составления отчета _____

ФИО сотрудника, принявшего просьбу _____

Приложение 2

Сервисный план

Составлен совместно с сотрудником Службы

(название службы)

(ФИО сотрудника)

и

(ФИО клиента/просителя)

На период с «___» _____ 20__ г.
по «___» _____ 20__ г.

Случай: Маргарита и ее сын — инвалиды, получают специальную Высокоактивную антиретровирусную терапию (ВААРТ) по программе СПИД Центра. Маргариту с сыном выселяет из квартиры бывший муж (не отец ребенка). Лишившись прописки, она с сыном автоматически выпадает из списка москвичей, получающих пособия по инвалидности, медицинскую помощь, и самое главное — ВААРТ, без которой их жизнь просто невозможна.

Дата	Мероприятие	
	Сотрудник	Клиент
10.10.2008	Предварительная консультация с юристом о перспективах привлечения адвоката. Если дело можно выиграть — пишем статью на сайт о сборе средств для оплаты услуг адвоката	Собрать свежие справки 1. От врача — детского, взрослого 2. Справки из УСЗН о признании семьи малоимущей 3. Выписка из решения суда о выселении
20.10.2008	Написание письма-ходатайства руководителю Департамента здравоохранения	Помещает сына в санаторий на месяц
21.10.2008		Относит письмо в Департамент здравоохранения, на копии нужно поставить входящий номер
До 30.10.08	Сообщает варианты, куда можно будет поселить ребенка и Маргариту в случае проигрыша дела*	

Данный сервисный план составлен при моем участии, и я готов выполнить указанные мероприятия в установленные сроки.

подпись клиента

дата

подпись сотрудника

дата

В итоге Маргарите было предоставлено временное жилье распоряжением главы Управы по распоряжению Правительства Москвы.

* Этот пункт появился в связи с тем, что Маргарита очень переживала за свою судьбу и будущее сына. Нужно было показать, что на улице они не останутся.

Приложение 3

Журнал предварительной записи к юристу

Запись на прием 20.10.2004

№	Ф.И.О.	Тел.	Тип консультации. Краткое описание проблемы	Примечание	Время
1.	Смирнова Мария Борисовна	***_ **_**	Вопрос раздела имущества		10.00
2.	Бобров Олег Евгеньевич	***_ **_**	Вопрос наследства		10.30
3.	Семенов Михаил Петрович	***_ **_**	Трудовой спор	Говорит, что срочно, просит консуль- тации по телефону	11.00
4.	Чистова Мария Михайловна	***_ **_**	Органы опеки грозят забрать ребенка		11.30
5.	Наталья Николаевна	Группа помо- щи бездом- ным	Консультация по восстановлению гражданства лицу БОМЖ. Сложный случай	Можно по телефону	12.00
ПЕРЕРЫВ					12.30
					13.00
6.	Бибииков Андрей Евгеньевич	***_ **_**	На сына заведено уголовное дело. Хочет узнать о пер- спективах защиты		13.30
					14.00
					14.30
					15.00
					15.30

Приложение 4

База данных службы работы со случаем

№ п/п	Ф.И.О.	Адрес подопечного	Проблема	Необходимая социальная помощь	Наличие документов	Результат	Обратить внимание
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Х. Г. Е.	г. Москва	Лечение	Материальная помощь на проведение операции	Копия выписки из истории болезни	Операция была проведена бесплатно, помощь комиссии оказалась не нужна. 01.12.2005 г.	
2	Х. С. А.	Ивановская обл., г. Родники	Лечение	Материальная помощь на лечение зубов	Прошение, копия регистрации по месту жительства, копии квитанций от стоматолога	Выдана материальная помощь в сумме 3300 руб. 19.09.2007 г., позже выдана материальная помощь в сумме 5000 руб. 14.09.2006 г.	Наш сотрудник
3	Х. Д.	Краснодарский край, Новокубанский р-н	Лечение	Материальная помощь на закупку медицинских средств на проведение операции	Прошение, копии медицинских документов, копии паспортов, копия справки ВТЭК, копия пенсионного удостоверения	Опубликована статья на сайте «Милосердие.ру» 10.08.2008 г., собрана и передана вся необходимая сумма (50000 руб.)	

1	2	3	4	5	6	7	8
4	Х. Р. Р.	Военный госпиталь им. Н.Н. Бурденко	Материальная	Материальная помощь на приобретение путевки в санаторий г. Саки, Р.Р. — рядовой Российской армии, раненый в Чечне	Прошение, хадатайство от священника	Оплачена путевка в г. Саки в сумме \$ 21000 31.12.04 г.	
5	Х. Э. М.	Республика Башкортостан, г. К.	Проблемы жилищного характера	Материальная помощь на оплату проживания в общежитии НЦССХ им. Бакулева. Э.М. привезла на лечение в НЦССХ им. Бакулева дочь — Х.К.	Копия паспорта, копия свидетельства о рождении, копии медицинских документов	Выдана материальная помощь в сумме 5000 руб. 30.11.2005 г.	
6	Х. В. А.	Рязанская обл., г. Н.	Материальная	Материальная помощь на покупку мебели	Копия хадатайства от священника, копия акта обследования жилищных условий, копия справки ВТЭК, копии справок о доходах, копии медицинских документов, прошение, копии свидетельств о рождении, копии паспортов, копии л/с, копия платёжного поручения	Опубликована статья на сайте «Милосердие.ру» 22.10.2007 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
7	Х. М. А. (инокья Елена)	Владимирская обл.	Проблемы жилищного характера	Материальная помощь на восстановление сго- ревшего дома, сестра и мама инвалиды II гр.	Хадатайство игуме- ны Софии, копия паспорта, копия справок МСЭ, копия постановления об отказе в возбуж- дении уголовного дела, копия вре- менного удостове- рения личности, копия справки о регистрации по месту жительства	Перечислено на л/с 100000 руб. 30.06.2009 г.	
8	Х. Р.	Республика Мордовия	Лечение	Материальная помощь на восстановительное лечение сына после аварии в размере 81 045 руб.	Копии паспортов, хадатайство от свя- щенника, образцы заполнения пла- тежных поручений, копия планируемо- го реестра услуг, ко- пии медицинских документов, копии медицинских услуг, л/с и реквизиты банка, фото	Опубликована статья на сай- те «Милосердие.ру», собра- но пожертвованных средств 87700 руб. 16.06.2007 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
9	Х. С. С.	г. Москва	Материальная	Помощь многодетной семье с четырьмя детьми	Прошение, копии: паспорт, свидетельства о рождении, удостоверение многодетной семьи	Август 2010 г.: выданы продукты, памперсы и канц. товары	
10	Х. М. А.	г. Тверь	Лечение	Материальная помощь на покупку лекарства Гептрал, необходим для постоянного лечения (ВИЧ и гепатит)	Копии медицинских документов, л/с и реквизиты банка, копия справки ВТЭК, копия паспорта	Опубликована статья на сайте «Милосердие.ру» под названием «Поделиться таблетками» 21.10.2008 г., куплены лекарства на сумму 7650 руб. 08.05.2009 г.	
11	Х. О. М.	г. Москва	Материальная	Просьба помочь про-дуктами и вещами	Прошение, копия одной страницы паспорта	Помощь оказана дежурной сестрой 06.09.2006 г.	
12	Х. О. В.	г. Москва	Лечение	Материальная помощь на лечение сына-инвалида с ДЦП. Одна воспитывает ребенка	Прошения, акт сдачи работ, копия справки ВТЭК, копия свидетельства о рождении, копия счета, копия пенсионного удо-стоверения, копии медицинских до-кументов, фото	Оплачена операция на сум-му 11400 руб., выдана мате-риальная помощь на сумму 20000 руб. 18.05.2007 г., выдана материальная по-мощь на сумму 55600 руб. 29.06.2007 г., передано благотворительных средств 5000 руб. 26.08.2009 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
13	Ч. В. П.	г. Москва	Материальная	Материальная помощь на памперсы. В.П. — пенсионерка, ухаживает за больной мамой Л.И., участницей ВОВ и инвалидом II гр.	Прошение, копия удостоверения участника ВОВ, копии паспортов, копия справки ВТЭК	Выданы памперсы 2-го раз-мера 30 шт. 13.09.2006 г.	
14	Ч. И. Н.	г. Москва	Материальная	Материальная помощь в тяжелой жизненной ситуации. Муж И.Н. 21.10.2009 г. попал под поезд, который переехал ему ноги, И. не может работать, так как на руках четырехмесячный ребенок	Прошение, копия выписки из до-мовой книги, копия справки из больницы, копии паспортов	Выдана материальная помощь в сумме 5000 руб. 11.11.2009 г.	
15	Ч. Н. И.	г. Москва	Материальная	Материальная помощь на оплату для могилы сына. 10.02.2009 г. умер в 29 лет от сердечной недостаточности	Прошение, копия свидетельства о смерти сына, копия паспорта	Выдана материальная по-мощь в сумме 10000 руб. 16.03.2009 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
16	Ч. Е. (дочь Н.)	г. Москва	Лечение	Материальная помощь на проведение курса массажа и покупку ортопедической обуви. Дочь Е.Н. — инвалид детства (ДЦП) 03.09.1992 г.р. Прихожане храма царевича Димитрия при ГKB № 1	Прошения	Выдана материальная помощь в сумме 6650 руб. 23.11.2005 г., выдана материальная помощь в сумме 5000 руб. 04.01.2006 г., выдана материальная помощь в сумме 1500 руб. 21.02.2006 г. 16.11.2009 отказ в денежной помощи Т.к. наличных денег нет	
17	Ч. З. П.	г. Балашиха	Материальная	Материальная помощь на оплату юридических услуг. В связи с мошенническими действиями потеряли трехкомнатную квартиру и живут в коммуналке, им с сыном чинят препятствия, хотят выселить из квартиры, в связи с этим З.П. не работает	Прошение, копия паспорта	Ч. З. П. была записана на бесплатную юридическую консультацию, выдана материальная помощь в сумме 1000 руб. 12.06.2008 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
18	Ш. С.	г. Владимир	Лечение	Материальная помощь на лечение в Германии на сумму 80000	Письма в Комиссию по ЦСД по электронной почте, прошение, личный счет и реквизиты банка, копия паспорта, копия свидетельства о рождении, копии медицинских документов, фото	Опубликована статья на сайте «Милосердие.ру», пожертвованные средства в сумме 30340 руб. + \$ 400 отравлены родителям ребенка 06.09.2006 г.	
19	Ш. А.	Московская обл.	Содействие в решении жилищного вопроса	Очень приличная многодетная семья (4 детей) из Узбекистана, 6 лет прожили в Москве снимая квартиру. Надеются на получение своей. Просьба написать ходатайство в Управу г. Химки	Прошение, паспорта, свидетельства о рождении детей, удостоверение многодетной матери, удостоверение многодетного отца, свидетельство о заключении брака	Написано ходатайство от владыки Пантелеимона главе г. Химки Стрельченко В.В.	
20	Ш. Л. Х.	Узбекистан, г. Ташкент	Лечение	Материальная помощь на лечение дочери (подтверждено священником), заболевание не лечится, решили помочь средствами по уходу и материальной помощью на лекарства	Прошение — письмо по электронной почте	Отправлено по почте 20000 руб. 23.03.2009 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
21	Ш. И. В.	Челябинская обл.	Материальная	Просьба выслать бандеролью пеленки, подгузники для детей и продукты питания, в семье 4 детей	Прошение, копия справки МСЭ, копии медицинских документов, копии паспортов, копии свидетельств о рождении	Куплены продукты на сумму 500 руб., отправлены бандеролью пеленки и подгузники 22.06.2009 г.	
22	Ш. В. Т.	г. Москва	Просьба	Просьба осуществить перевозку мужа из глазной больницы домой	Прошение, копии паспортов	Услуги добровольца 16.06.2007 г.	
23	Ш. О. В.	г. Москва	Просьба	Просьба предоставить напрокат инвалидную коляску. О.В. ухаживает за матерью-инвалидом, которая прописана в г. Нижний Новгород	Прошение, копии паспортов, копия справки ВТЭК	Выдана инвалидная коляска сроком на два месяца 10.08.2005 г.	
24	Я. Н. В.	Центр социальной адаптации «Люблино»	Лечение	Материальная помощь на покупку лекарств. Н.В. лишилась квартиры, находилась в секте Виссарюна, муж забрал старшую дочь (20 лет) и младшую (7 лет)	Прошение, копия паспорта, копия свидетельства о регистрации по месту пребывания, рецепт от врача	Куплены лекарства на сумму 231 руб. и выдана одежда 02.11.2007 г.	

1	2	3	4	5	6	7	8
25	М. Н. Н.	Рязанская область	Оплата дров. Продукты и школьные принадлежности	Оплата дров. Продукты и школьные принадлежности	Копии паспорта, свидетельств о рождении детей, матери-одиночки	Выданы детские вещи, продукты, школьные принадлежности. Созвонились с муниципальной службой. Ей надо прийти к главе муниципального района. Приемный день — понедельник (соцзащита района)	Есть муж, дети не усыновлены (не хочет лишаться пособия матери-одиночки). Сама закончила 2 класса школы. Согласно регулярно приезжать в Москву за продуктами, т.к. боится, что в соцзащите, узнав о нужде, пожалуются в органы опеки, и у нее заберут детей

1	2	3	4	5	6	7	8
26	М. А. С.	Архангельская область, г. Перово	Нужны деньги на дорогу в Архангельск. Трудности с восставлением документов в Молдавии	Материальная и продуктовая	Прошение. Документ на молдавском языке	Выданы продукты и 200 руб.	
27	К. Н. П.	г. Москва	Погашение квартирного долга	Материальная	Копия паспорта, квитанции на оплату квартиры	Оплатили долг на сумму 31441 руб.	К. Н. П. много лет проработала нянечкой в Св.-Софийском Д/доме. Хозяйкой квартиры является сноха, но в квартире проживает Н. П.

Дорогие друзья и коллеги!

Синодальный отдел по церковной благотворительности и социальному служению Русской Православной Церкви начал выпуск серии книг «Азбука милосердия», цель которой — помочь организовать и развить социальное служение на православных приходах.

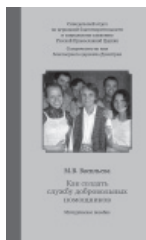
В серии вышли книги:



И. Кусков.
Как организовать помощь бездомным на приходе



Священник Игорь Бачинин.
Как организовать общество трезвости на приходе



М. Васильева.
Как создать службу добровольных помощников



И. Соловьева.
В храм проситель. Методические рекомендации церковной социальной службе

Готовятся к печати книги об организации на приходе помощи многодетным семьям, будущим матерям в кризисной ситуации и другие методические пособия по церковному социальному служению.

Вы можете получить эти книги для работы. Для этого есть несколько способов:

1. Скачать книгу бесплатно на сайте отдела:
<http://diaconia.ru/articles/materials/>
2. Купить книгу в интернет-магазине:
<http://www.ostrovknig.ru/>
3. Получить книгу бесплатно в Синодальном отделе в рабочие часы, предварительно позвонив по телефону: (495) 912-22-89.
Адрес отдела: Москва, ул. Николаямская, д. 57, стр. 7.



Православный Свято-Тихоновский гуманитарный университет

Отделение социальной и молодежной работы

По благословию Патриарха Московского и всея Руси Кирилла в 2010 году на Миссионерском факультете ПСТГУ открыт набор студентов на обучение по направлениям **«Социальная работа»** и **«Организация работы с молодежью»**.

Главная цель создания отделения — подготовка профессионалов высокого уровня для работы в церковных организациях, приходах и социально-ориентированных православных некоммерческих учреждениях.

Социальный работник организует помощь различным группам населения и отдельным лицам, нуждающимся в социальной поддержке, защите и обслуживании. Внимание организатора работы с молодежью будет обращено как на верующих молодых людей, так и на тех, кто еще не нашел дорогу к храму.

Студентам ПСТГУ, кроме специальных, преподаются и богословские дисциплины.

Социальная работа (040101.62), бакалавриат. Срок обучения:
очная форма — 4 года;
очно-заочная — 5 лет;
заочная — 5 лет.

Организация работы с молодежью (040104.65), бакалавриат.
Срок обучения:
очная форма — 4 года;
очно-заочная — 5 лет;
заочная — 5 лет.

- Университет имеет государственную аккредитацию.
- Юношам предоставляется отсрочка от службы в армии.
- На дневном отделении обучение за счет бюджета университета.
- На очно-заочном и заочном отделениях обучение платное.
- Студентам выплачивается стипендия.
- Иногородним студентам дневного отделения предоставляется общежитие.

Адрес отделения: г. Москва, ул. Иловайская, д. 9 (метро «Марьино»).

Документы принимаются по адресу:
115184, Москва, ул. Новокузнецкая, д. 236.
Тел.: (495) 951-67-84, 785-94-21, 953-22-89,
e-mail: priemkom@pstbi.ru, pstbi@pstbi.ru
Сайт ПСТГУ: <http://pstgu.ru/>

МИЛОСЕРДИЕ

б ы л о е с т ь и б у д е т



Свято-Димитриевское училище сестер милосердия
Департамента здравоохранения города Москвы
приглашает на подготовительные курсы всех,
кто хочет поступить в училище в 2011 году.
Обучение бесплатное.

Подробнее познакомиться с жизнью нашего необычного училища
вы можете на сайте:

www.sestra-miloserdiya.ru

Запись на собеседование по телефону (495)237-54-67, (495)237-53-40
Занятия начнутся в октябре.

Наш адрес: Ленинский проспект, дом 8, корп. 12, 1 ГКБ им Н.И.Пирогова



МИЛОСЕРДИЕ

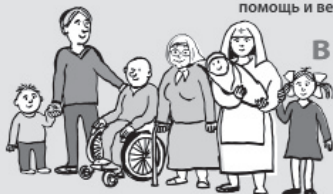
В помощи срочно нуждаются

более 100 детей в четырех детских домах (два из них — для детей-инвалидов), сотни одиноких тяжелобольных в Первой градской больнице и больнице святителя Алексия города Москвы, богадельня, патронажная служба, автобус «Милосердие», школа для детдомовцев и многодетных.

Этих людей нельзя отменить, сократить или отправить в долгосрочный отпуск.

Им можно только помочь.

Они ждут нашего сострадания, надеются на нашу помощь и верят, что все-таки



В ЭТОМ МИРЕ ЕСТЬ ЛЮБОВЬ

Пожертвуйте хотя бы малую часть
Вашего дохода на самых
обездоленных! Понемногу от
многих - это спасает жизни!

Те, кто жертвуют свои средства регулярно, становятся Друзьями милосердия.
Подробнее о Друзьях милосердия и других способах пожертвований - на сайте sos-miloserdie.ru

Извещение	ПОО "Милосердие" Донское отд. №7813/01647 <small>Информация получена от клиента</small> 7 7 0 6 4 0 9 1 2 6 4 0 7 0 3 6 1 1 0 2 3 6 1 1 0 0 1 4 1 1 <small>(ИНН получателя платежа) (ИНН счета получателя платежа)</small> в Сбербанке России ОАО г. Москва ОГРН 0 4 4 5 2 5 2 2 5 <small>(идентификационный номер налогоплательщика)</small> Номер корр. сч. Банка получателя платежа 3 0 1 0 1 8 1 1 0 4 0 0 0 0 0 0 0 2 2 5
	Пожертвования на уставную деятельность. <small>(идентификация платежа) (номер лицевых счетов (сид) получателя)</small> Ф.И.О. плательщика _____ Адрес плательщика _____ Сумма платежа _____ руб. _____ коп. Сумма платы за услуги _____ руб. _____ коп. Итого: _____ руб. _____ коп. " _____ " _____ 2009 г. С условиями приема указанной в платежном документе суммы, в т.ч. с суммой авансовой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен Подпись плательщика _____
Кассир	
Квитанция	ПОО "Милосердие" Донское отд. №7813/01647 <small>Информация получена от клиента</small> 7 7 0 6 4 0 9 1 2 6 4 0 7 0 3 6 1 1 0 2 3 6 1 1 0 0 1 4 1 1 <small>(ИНН получателя платежа) (ИНН счета получателя платежа)</small> в Сбербанке России ОАО г. Москва ОГРН 0 4 4 5 2 5 2 2 5 <small>(идентификационный номер налогоплательщика)</small> Номер корр. сч. Банка получателя платежа 3 0 1 0 1 8 1 1 0 4 0 0 0 0 0 0 0 2 2 5
	Пожертвования на уставную деятельность. <small>(идентификация платежа) (номер лицевых счетов (сид) получателя)</small> Ф.И.О. плательщика _____ Адрес плательщика _____ Сумма платежа _____ руб. _____ коп. Сумма платы за услуги _____ руб. _____ коп. Итого: _____ руб. _____ коп. " _____ " _____ 2009 г. С условиями приема указанной в платежном документе суммы, в т.ч. с суммой авансовой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен Подпись плательщика _____
Кассир	

Синодальный отдел
по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

Ирина Вячеславовна Соловьева
В храм пришел проситель
Методическое пособие

Серия «Азбука милосердия:
методические и справочные пособия»

Выпускающий редактор **Н. Смирнова**
Редактор серии **И. Карпова**
Художник **Д. Лапшина**
Оформление и верстка **Г. Калинина**
Корректор **Н. Устякова**

ООО Издательство «Лепта Книга»
125368 г. Москва, ул. Барышиха, д. 19

Подписано в печать 18.04.2011
Формат 84х108/32. Печать офсетная
Бумага офсетная. Гарнитура «Officina Serif C»
Объем 2 п. л. Тираж 10 000.
Заказ