

1. Исследование критической ситуации.

а) Опрос обратившегося. Подопечный должен понять, что вы никуда не спешите и готовы выслушать его правдивую, а не наспех выдуманную историю.

Важно выяснить, насколько подопечный адекватен. Бывает, что не сразу удается выявить наличие признаков психического заболевания, когда именно оно лежит в основе критической ситуации.

б) Структурирование проблемы.

Пример неструктурированной проблемы:

«Помоги хоть чем-нибудь! Болею три дня не ел, документов нет, украли, ночевать негде, менты бьют, на работу нигде не берут, вши заели, помыться негде, обувь прохудилась...» и т.д.

Если ее структурировать, получится несколько проблем, исходя из которых можно выстраивать стратегию помощи:

- **медицинские проблемы:** «Болею, не ел три дня, менты бьют, вши заели». Другие проблемы, которые подопечный не озвучил, выявляются при осмотре медработником (значит, потребуется участие медиков);
- **социальные проблемы:** «Помыться негде, ночевать негде, на работу не берут, обувь прохудилась» (надо знать, где и кто эти проблемы решает);
- **юридические проблемы:** «Документов нет, украли, менты бьют, на работу не берут» (требуется участие юриста, надо искать такового);
- **психологические проблемы:** растерян, дезориентирован или напротив, агрессивен, обидчив (возможно, потребуется психолог или психиатр — надо искать);
- **духовные проблемы:** упрям, недоверчив, ни во что не верит, отчаялся, склонен к суициду (требуется участие священника и психолога).

2. Определение очередности решения проблем.

Для того, чтобы определить приоритеты в решении проблем, нужно прежде всего оценить общее состояние бездомного. И если есть неотложные проблемы со здоровьем — они будут приоритетными.

В чем мы можем помочь (это не то, что нужно озвучивать, обещать, но иметь в виду, как план). *Процесс длительный, требующий системной работы.*

- Подлечиться
- Восстановить документы
- Восстановить связь с родными и близкими
- Трудоустроиться
- Найти временное жильё
- Помочь с ОМС
- Получить корреспонденцию (наш адрес)