

Обучение церковной социальной работе 2018-2019

Работа с просителями

Стронина Виктория
руководитель Группы работы с просителями
совместного проекта
православной службы помощи «Милосердие»
и Марфо-Мариинской Обители

2018 г.

Группа работы с просителями



Существует с 2000 г.

**МАРФО-МАРИНСКАЯ
ОБИТЕЛЬ МИЛОСЕРДИЯ**

Ставропигиальный женский монастырь

В обители с 2011 г.

Принимает около 1000 просителей ежемесячно:
600 – личный прием, 400 – обращений по почте

Помогаем вне зависимости от вероисповедания,
гражданства и национальности

Способы приема обращений

Личный прием

- ✓ Помещение для приема
- ✓ Компьютер, принтер, сканер
- ✓ Часы работы
- ✓ Рабочий телефон
- ✓ Складское помещение

Прием обращений

- ✓ Ящик для обращений
- ✓ Электронная почта
- ✓ Социальные сети
- ✓ Сайт
- ✓ Телефон
- ✓ Третьи лица

**Специально выделенный
сотрудник**

Типология просьб о помощи

Категория просителя

- ✓ Многодетные и неполные семьи
- ✓ Инвалиды и пенсионеры
- ✓ Малоимущие семьи
- ✓ Приезжие
- ✓ Бездомные
- ✓ Временные трудности

Тип ресурса

- ✓ Консультативная
- ✓ Сервисная
- ✓ Материальная
- ✓ Денежная

Человек без ресурса

Критерии типологии просьб

- ✓ Цель
- ✓ Срочность
- ✓ Периодичность
- ✓ Возможность выполнения
- ✓ Степень финансовых затрат
- ✓ Статус в ходе рассмотрения
- ✓ Необходимости дополнительного анализа

Рассмотрение просьбы

- ✓ Выяснить все обстоятельства сложившейся ситуации
- ✓ Проверить достоверность
- ✓ Уточнить возможность оказания государственной поддержки
- ✓ Получить экспертное мнение
- ✓ Определить рамки возможной помощи

Общение с просителем

Поведение просителя

- ✓ Конструктивная просьба
- ✓ Перевешивание ответственности
- ✓ Слезы, упрашивания
- ✓ Манипуляция
- ✓ Обвинение, агрессия

Поведение принимающего

- ✓ Уважение
- ✓ Терпение
- ✓ Доброжелательность
- ✓ Заинтересованность
- ✓ Вежливость

Профилактика эмоционального выгорания

Внимание к себе, личные границы, режим работы и отдыха, внерабочая жизнь

Виды помощи

- ✓ Оплата лекарств
- ✓ Оплата транспортных расходов
- ✓ Оплата коммунальных услуг
- ✓ Оплата гос. пошлин, штафов
- ✓ Оплата бытовых нужд
- ✓ Оплата мед. обследований, ТСР, реабилитации
- ✓ Вещевая помощь
- ✓ Продуктовая помощь
- ✓ Жилищная помощь
- ✓ Помощь в поиске работы
- ✓ Информационная помощь
- ✓ Юридическая консультация

Сотрудничество

Поиск средств

- ✓ Привлечение продуктовых и вещевых пожертвований
- ✓ Продвижение в социальных сетях
- ✓ Благотворительные ярмарки
- ✓ Поиск корпоративных жертвователей
- ✓ Государственные гранты

Спасибо за
внимание!

Стрoнина Виктория
vstronina@gmail.com
8-926-229-77-55

2018 г.