

Отсюда вы сможете взять подходящие вам вопросы, формулировки, отредактировать данные о способе и месте получения помощи. Это пригодный для работы опросник, шаблон разговора.

СКРИПТ 1 (заявка с пометкой «новенький»)

Приветствие, информирование – кто звонит

– Добрый день, _____! Вас приветствует храм _____
Русская Православная Церковь, меня зовут _____

или

– Добрый день, _____! Вам звонит социальный работник храма
_____ Русской Православной Церкви, меня зовут
_____.

Говорим, откуда контакт: Вы обращались за помощью в храм / вы обращались за помощью в государственную социальную службу и т.д.

Выясняем удобно ли человеку говорить

– Удобно ли вам сейчас говорить? Отлично.

Выясняем обстоятельства

– Для того, чтобы помочь вам в том или ином вопросе, нам нужно узнать об обстоятельствах вашей жизни: сейчас я задам вам ряд вопросов, хорошо?

Семья

– Вы одинокий или семейный человек? Сколько человек на вашем попечении?

– Есть ли дети? Сколько лет детям? Устроены ли дети? Вы им помогаете или уже они помогают?

Работа, рабочие навыки

– Работали ли? Кем, где, специальность?

– Образование, навыки, любимые занятия.

– Хотели ли бы работать? Что не позволяет?

Финансы

- Скажите, пожалуйста на что вы живете? *(доходы, пенсия, зарплата, пособия, алименты и прочее).*
- Какова сумма, которую вы получаете ежемесячно?
- На что Вам хватает этих денег? *(расходы, есть ли кредиты и прочее).*

Здоровье

- Здоровы ли вы? Болезни диагностированы врачом? Кем назначено лечение? Помогает ли?
- Есть ли какой-то статус как человека нуждающегося: малоимущая семья, мать-одиночка (по статусу или по факту), многодетная семья, инвалидность, маленькая пенсия.

Если человек молодой или молодая женщина

- Что вы уже предпринимали, чтобы выйти из этой трудной ситуации?
- Всегда ли ситуация была настолько критической или что-то случилось? Что?

Адрес

- Где Вы проживаете? Продиктуйте, пожалуйста, адрес, включая номер квартиры, этаж и номер подъезда.

Документы

Решение о предоставлении помощи принимается фондом после проверки документов обратившегося за помощью человека. Необходимо документально подтвердить нужду по состоянию здоровья или же материальную нужду. Как? Предоставив те документы, которые позволят оценить реальную ситуацию: это могут быть справки о размере пенсии, пособий, зарплаты либо справки о статусе малоимущей семьи, иные документы, подтверждающие обстоятельства просителя.

Документы можно принести в Благотворительный центр со вторника по пятницу с 10 до 18 или же в субботу с 11 до 15. Адрес: ул. Пугачёва, 72.

Если нет возможности принести, то можно прислать фото или скан документов на почту fondhoroshieludi@mail.ru

СКРИПТ 2 по отдельным просьбам

Если человек просит о лекарствах

- Вы пьете их курсами? Какова длительность и частота курсов. Какая форма выпуска, дозировка? Есть ли рецепт от врача?
- Наименование лекарств с указанием формы выпуска, дозировки и количества
- Когда крайний срок, чтобы начать принимать лекарства?
- Если у нас по какой-то причине не получится помочь или помочь скоро – как вы будете действовать?
- Можете ли прийти за лекарствами на наш склад? – это благотворительный центр по адресу Пугачёва, 72. (рядом с "Детским парком"). Цокольный этаж, вход с улицы. Режим работы центра: вт-пт 10:00-18:00; сб 11:00-15:00.
- Если не можете прийти, то почему?
- Ваша заявка принята и зафиксирована, мы постараемся помочь в ближайшее время *говорим это **только если** речь идет о покупке лекарств на сумму не более 1000-1500 рублей.*

Если человек просит об одежде

- Можете ли прийти за одеждой на наш склад? – это благотворительный центр по адресу Пугачёва, 72. Режим работы центра: вт-пт 10:00-18:00; сб 11:00-15:00.
- Если не можете прийти, то почему?
- Какая именно одежда вам нужна? Назовите, пожалуйста, что нужно: верх, низ, верхнюю одежду, обувь. Сезон, размер, если для ребенка – еще нужен рост.
- На какой срок возможно отложить эту просьбу?
- Ваша заявка принята и зафиксирована, мы постараемся помочь в ближайшее время.

Если человек просит о продуктах

- Что вы ели сегодня? Есть ли что-то на завтра, послезавтра? До какого времени реально ждать?
- Есть ли что-то из продуктов чего вам есть нельзя? Не не хочется, а именно нельзя.
- Можете ли прийти за продуктами на наш склад? – это благотворительный центр по адресу Пугачёва, 72. (рядом с "Детским парком"). Цокольный этаж, вход с улицы. Режим работы центра: вт-пт 10:00-18:00; сб 11:00-15:00.
- Если не можете прийти, то почему?
- Ваша заявка принята и зафиксирована, мы постараемся помочь в ближайшее время.

Если человек просит о психологической/юридической помощи/помощи соцработника

- Как вы пришли к мысли, что вам нужна помощь психолога/юриста?
- *Для чего вам необходима помощь соцработника?*
- Расскажите, пожалуйста, в двух предложениях, с чем именно вы бы хотели разобраться с помощью психолога/юриста?
- На какой срок возможно отложить эту просьбу?
- Ваша заявка принята и зафиксирована, мы постараемся помочь в ближайшее время – *говорим это только если речь идет о 1-2-3 встречах с психологом, не больше*

Если человек просит о сколько-то дорогостоящей помощи (от 3000 рублей)

- Что случилось с предыдущей техникой?
- Подлежит ли ремонту?

- Каков нужный размер, модель, объем (подходящие по случаю вопросы о тех. характеристиках – техники, мебели, коляски, ортеза и пр.)
- Точное название технического средства или принципиально важные технические характеристики.
- Обращались ли вы к кому-то еще с просьбой о покупке или сборе средств?
- На какой срок возможно отложить эту просьбу?
- Ваша заявка принята и зафиксирована, мы постараемся помочь, но обещать не могу, поскольку только собираю полную информацию, но не принимаю решений о помощи.

Как завершить разговор и не обидеть человека

- Спасибо вам за разговор, я всё зафиксировал/ла. Простите, больше сейчас говорить, к сожалению, не могу. Всего вам доброго!

Кладем трубку.

Если речь шла о помощи на сумму свыше 3000 рублей

- Поскольку ваша просьба требует осмысления и обработки – мы свяжемся с вами дополнительно, сообщим о том, сможем ли помочь с приобретением _____.

- Спасибо вам за разговор, я все зафиксировал/ла. Простите, больше сейчас говорить, к сожалению, не могу. Всего вам доброго!

Кладем трубку.

ПРАВИЛА УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

- 1) Если вам звонят/пишут не в указанные часы, то нужно сказать: «Простите, обратитесь, пожалуйста, по телефону 8-800-101-71-09. Режим работы телефона: Режим работы: вт-пт 10:00-18:00; сб 11:00-15:00. Или же заполните анкету на сайте фонда "Хорошие люди", указав, что обращаетесь повторно».

- 2) Вы ничего не обещаете человеку, которому мы уже помогали, если просьба выходит за пределы продуктовой помощи или помощи одеждой, потому что прежде чем сказать, что беремся за выполнение таких просьб – нам с вами вместе нужно будет на все взглянуть.
- 3) В завершение разговора, если принято какое-то промежуточное решение – например, человеку перезвонят, к нему приедут, нужно еще тот или иной вопрос уточнить и т.д. – вы повторяете это решение, подводя таким образом черту, и просите человека повторить то, о чем вы договорились, чтобы вы смогли убедиться, что он вас понял.
- 4) Разговором управляете вы, а не ваш собеседник.
- 5) Мы можем помочь только если человек хочет, чтобы ему помогли.
- 6) Нужно помнить и держать эти мысли перед мысленным взором: первое – ради чего мы помогаем людям, второе – мы делаем, что можем, третье – невозможно помочь тому, кто не хочет помощь принимать, особенно если это что-то распространяющееся за пределы "одеть и накормить" – то есть касается отношения к жизни, к людям

ЧЕМ МЫ МОЖЕМ ПОМОЧЬ и КАК

Далее список того, что мы можем предложить или то, о чем может попросить человек, но это не то, что вы должны делать в часы дежурств.

ПРОДУКТОВАЯ ПОМОЩЬ: мы можем поместить человека в список для регулярного – один раз в месяц – получения продуктового набора. В случае если продукты нужны срочно – можем собрать и привезти продукты в тот же день или на следующий день – в зависимости от обстоятельств.

ВЕЩЕВАЯ ПОМОЩЬ: благотворительный центр фонда "Хорошие люди" находится по адресу: Пугачёва, 72 (рядом с "Детским парком"). Цокольный этаж, вход с улицы. Режим работы центра: вт-пт 10:00-18:00; сб 11:00-15:00.

ОБЩЕНИЕ: это скорее всего относится к людям пожилым, кому действительно не нужна помощь ни в том, чтобы как-то устроиться в жизни, ни в том, чтобы решить психологические проблемы, а скорее – в разговоре со слушателем – проговаривая что-то вслух – какие-то вещи

для себя понять. Например, существует такая практика: волонтеры берутся записать и оформить историю жизни человека.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: В каком случае мы беремся оказывать такую помощь: если получаем заверение, что человек хочет и готов над собой работать. А со временем, мы надеемся, что штат наших психологов пополнится.

ПОМОЩЬ В ОРГАНИЗАЦИИ ЛЕЧЕНИЯ: Что это значит? Нам нужно получить максимум исходных данных, тогда поймем, можем ли и чем можем помочь. Здесь также важно выделить, что беспокоит сейчас, насколько остро, а что сопутствует основному беспокоящему заболеванию.

БЫТОВАЯ ПОМОЩЬ: текущий кран в квартире у бабушки, падающие со стен обои у инвалида, пенсионера и т.д. - такую помощь возможно оказать, если человек пишет Прошение и второе условие - на помощь приходят двое.

Ходить на дом к нуждающимся можно только вдвоем, одному ни в коем случае посещать подопечных нельзя!!!

ЮРИДИЧЕСКАЯ, ПРАВОВАЯ КОНСУЛЬТАТИВНАЯ ПОМОЩЬ: есть один юрист, который может давать консультацию периодически. Но опять же возможно будут присоединяться новые социалисты.

ДУХОВНАЯ ПОМОЩЬ: бывает, что из разговора вы понимаете, что человек верующий, но очень и очень мало о своей вере и Церкви знающий. Кто-то сам просит о Крещении. Кто-то говорит, что плачет и не может утешиться из-за смерти близкого человека: тогда уместно спросить – верит ли человек в Бога, христианин ли и молиться ли. И можно спросить – хочет ли человек, чтобы кто-то из волонтеров рассказал об исповеди и о Причастии.

Если человек окажется верующим, но исповедующим другую веру, мы тем менее должны будем подумать – как духовную помощь ему оказать – поэтому такую потребность зафиксировать.