

Антонина Невская  
Светлана Селезнева  
Елена Кондрахина  
Григорий Свердлин  
Елена Ринн

Сентябрь, 2014 г.

## **Организация работы Консультационной службы помощи бездомным**

Материал сделан в рамках программы «Специализированный ресурсный методический центр для социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в области защиты прав и комплексной помощи социально-исключенным группам населения, а именно бездомным и гражданам без регистрации», реализуемой СПББОО «Ночлежка», при финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, при информационной поддержке Межрегиональной Сети «За преодоление социальной исключенности» и Сети «Если Дома Нет».

### **Содержание**

<b>Введение</b> .....	2
<b>Цели, задачи, предоставляемые услуги, специфика работы</b> .....	2
Цель и задачи работы Консультационной Службы.....	2
Разовые услуги.....	2
Услуги социального сопровождения.....	3
Специфика социальной работы с бездомными.....	4
<b>Организация работы Консультационной Службы</b> .....	6
Функции сотрудника Консультационной Службы.....	6
Профессиональные качества сотрудника Консультационной Службы.....	6
Организация работы на приеме.....	6
Организация социального сопровождения.....	8
Участие волонтеров.....	9
<b>Работа с клиентом</b> .....	10
Способы привлечения клиентов.....	10
Первичное консультирование.....	11
Работа с запросами клиентов.....	11
Возможные проблемы взаимодействия с клиентами.....	12
Завершение работы с клиентом. Профилактика срывов.....	15
<b>Профилактика выгорания</b> .....	16
Определение, симптомы.....	16
Источники стресса.....	16
Способы предотвращения.....	17
<b>Приложения</b> .....	19
1. История проекта.....	19
2. Договор о социальном сопровождении.....	20
3. База данных. Сбор статистики.....	22
4. Должностные обязанности руководителя Консультационной Службы.....	25
5. Примеры написания запроса, жалобы, ходатайства.....	26
6. Справка о постановке на учет.....	27
7. Справка о социальной помощи.....	28
8. Аутрич-работа.....	28

## Введение

С момента своего создания в 1990 году «Ночлежка» является одной из немногих в России и единственной в Санкт-Петербурге организацией, оказывающей комплексную социально-юридическую помощь бездомным людям вне зависимости от наличия у них документов и регистрации.

Подробнее об истории проекта см. Приложение 1.

Под комплексной понимается помощь, в которую помимо гуманитарных направлений (питание, одежда, обеспечение санитарно-гигиенических потребностей, и т.д.) входят мероприятия по правовой поддержке (восстановление документов, реабилитационные мероприятия, защита прав в суде, и т.д.).

В «Ночлежке» социально-правовую помощь выполняет отдельное подразделение – Консультационная служба (далее – КС), в которую входят социальные работники и юристы.

Данное пособие разработано на основе анализа и обобщения многолетнего опыта работы КС «Ночлежки».

[Виртуальная фото-экскурсия](#)

## Цели, задачи, предоставляемые услуги, специфика работы

### Цель и задачи работы Консультационной Службы

Целью работы КС является создание условий, благоприятствующих восстановлению или улучшению способностей человека к самостоятельной жизни, оказание комплексной адресной помощи бездомным людям, защита прав бездомных и преодоление их социальной исключенности.

Основные задачи, на решение которых направлена работа КС:

- оказание информационной поддержки: обеспечение информацией по вопросам восстановления документов, доступа к медицинской помощи, получения пособий, оформления регистрации и т.п.,
- содействие в решении юридических проблем: юридические консультации, юридическое сопровождение, защита прав подопечных,
- социальное сопровождение: непосредственное участие социальных работников в решении проблем, помощь в определении конкретных шагов и действий, содействие в осуществлении контактов с государственными службами,
- оказание поддержки на всех этапах работы, мотивирование к изменению текущей ситуации,
- психологическая поддержка.

В рамках поставленных задач Консультационная служба предоставляет **услуги**, которые могут быть разделены на разовые услуги и социальное (юридическое) сопровождение.

### Разовые услуги

Разовые услуги оказываются всем клиентам, кроме лиц в нетрезвом состоянии.

К разовым услугам относятся:

- разовые консультации социального работника и юриста,
- санитарно-гигиенические мероприятия,
- медицинский осмотр,
- получение и передача клиенту почтовой корреспонденции,
- помощь в покупке лекарств, по назначению врача,
- гуманитарная помощь (выдача одежды, продуктовых наборов, медикаментов, средств личной гигиены и т.п.).
- звонок по телефону,
- предложение трудовых вакансий,
- информирование о работе других организаций, оказывающих помощь бездомным.

Нередко человек, обратившийся за помощью, после разовой консультации в состоянии сам справиться с возникшей проблемой, например, восстановить утраченный паспорт. В таких случаях комплексное социальное сопровождение не требуется (по крайней мере, до тех пор, пока у него не возникнут какие-либо сложности: дискриминация в связи с отсутствием постоянной регистрации, невозможность самостоятельно оплатить государственную пошлину за восстановление документов, плохое состояние здоровья и т.п.).

Необходимо отметить, что гуманитарная помощь не входит в перечень прямых задач КС. Скорее, это дополнительная услуга, которая доступна обратившимся в КС людям. Однако важно подчеркнуть, что на практике бездомные нередко приходят в КС не за консультацией специалиста, а именно за разовой гуманитарной помощью. Это вполне вписывается в практику ресоциализации, так как дает возможность выстроить первый контакт с клиентом и проинформировать его о возможных вариантах социальной помощи. То есть гуманитарная помощь используется как «точка входа» в социальное и юридическое сопровождение. Пользуясь этим контактом, социальный консультант выясняет, с какими сложностями столкнулся пришедший на консультацию человек, рассказывает, чем еще, помимо одежды и продуктов, могут помочь социальные работники Ночлежки.

Выдача одежды (как и продуктов питания, при их наличии) происходит в первую половину дня работы КС. Алгоритм прост: социальный работник выдает «талон» на одежду или питание, делает пометку об этом в электронной базе данных – специальной электронной программе, разработанной для нужд КС. После этого бездомный проходит в соседнее помещение, где один из волонтеров «Ночлежки» выдает одежду. Талонная система на выдачу одежды была введена в 2013 году по аналогу принятой в приютах Германии. Это позволяет не допустить злоупотреблений в получении гуманитарных услуг (кто что и когда получал фиксируется в базе данных), а также обеспечивает непосредственный контакт с социальным консультантом. В настоящее время в «Ночлежке» бездомный может получить одежду не чаще одного раза в две недели.

В теплое время года предоставляется услуга пользования душем. Душевая кабина установлена во дворе «Ночлежки» – это единственное место в Петербурге, где бездомный человек может бесплатно помыться. Пропускная способность душевой кабины – 7-10 человек в день.

С июня 2014 г. «Ночлежка» разрабатывает проект по установке помывочных вагончиков в разных районах города. В таком вагончике бездомный сможет принять душ, постирать и высушить одежду, а также пройти санитарную обработку (чесотка, педикулез).

Первичный медицинский осмотр производится фельдшером в первой половине дня. Эту работу выполняет сотрудник благотворительной организации «Мальтийская служба помощи», которая сотрудничает с «Ночлежкой» на протяжении многих лет (и пункт помощи которой находится во дворе «Ночлежки»).

### **Услуги социального сопровождения**

Для успешного *ведения случая*<sup>1</sup> и сопровождения клиента необходимо закрепление за каждым человеком ответственного специалиста – социального работника.

С человеком, принятым на социальное сопровождение, заключается договор (см. Приложение 2), в котором перечисляются направления работы.

Наличие электронной базы данных дает возможность консультанту оперативно вносить информацию о проделанной и планируемой работе (см. Приложение 3).

Социальное сопровождение осуществляется по следующим направлениям (по состоянию на июль 2014):

<sup>1</sup> Данный термин будет разъяснен ниже, в разделе «Организация работы Консультационной Службы», подразделе «Организация социального сопровождения».

- Восстановление, получение паспорта гражданина РФ
- Оформление пенсии;
- Получение полиса ОМС;
- Восстановление, получение ИНН;
- Получение документов, подтверждающих трудовой стаж;
- Оформление инвалидности;
- Устройство в интернат (для пожилых и инвалидов);
- Поиск родственников;
- Подготовка запросов и/или заявлений;
- Оформление временной регистрации по адресу «Ночлежки» (для проживающих в приюте);
- Помощь в оформлении регистрации по другому адресу;
- Помощь в трудоустройстве;
- Помощь в трудоустройстве с проживанием;
- Устройство в районные дома ночного пребывания (государственные временные общежития для бывших жителей Санкт-Петербурга);
- Устройство в реабилитационные центры для алко- и наркозависимых;
- Получение лечения, устройство в больницу;
- Возвращение или отправка в другой город, в котором есть жилье;
- Восстановление или установление гражданства;
- Юридическое сопровождение в суде;
- Отмена мошеннической сделки и возврат жилья;
- Реабилитационная программа «Дом на полдороги» для алко- и нарко-зависимых;
- Поиск и получение жилья, постановка на учет в качестве нуждающегося в жилье.

Конкретные **мероприятия** можно разделить на непосредственное сопровождение (1) и удаленное сопровождение (2):

1) сопровождение человека непосредственно в государственных и иных учреждениях (например, при подаче документов на восстановление паспорта, при прохождении врачей, сопровождении в суде и т.п.);

2) помощь, включающая написание запросов в различные организации (например, для восстановления трудового стажа, истребования архивной справки о регистрации и т.п.), ходатайств (например, с просьбой выдать без взимания пошлины справку о непринадлежности к гражданству какого-либо государства), жалоб (например, на незаконный отказ в приеме документов на восстановление паспорта и т.п.), инициирование проверок госучреждений на предмет незаконных отказов в предоставлении услуг, помощь в оформлении и истребовании различных документов, анализ дискриминационных тенденций в законодательстве РФ и мн.др.

Желаемый результат социального сопровождения – ресоциализация бездомного – включает в себя не только восстановление документов, восстановление в правах на собственность, решение жилищной проблемы, устройство на работу, установление связи с родственниками и т.п., но и психологическую реабилитацию бездомного.

### **Специфика социальной работы с бездомными**

Бездомность – следствие не одномоментного, а, как правило, постепенного процесса накопления проблем, каждая из которых существенно сужает возможности справиться с ситуацией. Человек может очень долго жить без регистрации и не думать о том, что находится в группе риска, а потом в результате несчастного случая получить травму, долгое время находиться на лечении, лишиться работы, жилья и средств к существованию. К сожалению, в России нет государственной системы профилактики, предотвращения и преодоления бездомности, к тому же социальная работа с теми, кто уже стал бездомным, осложняется бюрократическими барьерами и недостаточным развитием сети специализированных учреждений.

**Принципы социальной работы:**

- правовой подход: направлен на преодоление дискриминации целевой группы по признаку отсутствия регистрации, документов и жилья; принцип равенства,
- объективность и непредвзятое отношение к клиенту: необходимо воспринимать ту жизненную ситуацию, в которой находится бездомный человек, его образ жизни, поведение, привычки и потребности как факт; во взаимоотношениях «специалист – клиент» важно не то, кто виноват в нынешнем положении клиента, а то, что нужно сделать, чтобы помочь ему преодолеть трудную жизненную ситуацию, в которой он находится,
- уважение человеческого достоинства клиента: признание его права на чувства, эмоции, потребности, которые он испытывает. Такое отношение к клиенту не предполагает жалости к нему или оправдания его поступков – речь идет о признании уникальности его личности.
- добровольное согласие на получение помощи, приоритет интересов клиента: любые действия – сопровождение в учреждение, медицинское обследование, контакты с родственниками, получение и передача информации, и т.д. – должны производиться только с согласия клиента; это не исключает мотивирования клиента на совершение тех или иных шагов, которые, с точки зрения специалиста, соответствуют его интересам, однако любые насильственные или обманные действия исключены, поскольку они подрывают доверие клиентов к службе и к организации в целом,
- разделение ответственности (совместный – организации и клиента – вклад в решение проблем),
- конфиденциальность информации и соблюдение врачебной тайны.

Социальная работа с бездомными имеет ряд особенностей, обусловленных, как **внешними** (социальными) факторами, так и **внутренними** (связанными с особенностями личности и психики бездомных).

**Внешние факторы:**

- дискриминирующее законодательство (например, паспортно-регистрационная система и ее влияние на реализацию конституционных прав граждан),
- дискриминирующая правоприменительная практика (законодательство может предусматривать «хорошие» механизмы, которые не работают на практике – например, Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. N 688 г. Москва «О внесении изменения в пункт 24 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», касающееся регистрации в социальных учреждениях),
- негативное отношение общества к бездомным людям (использование в обществе определений «бомж», «алкоголик», «тунядец», имеющих негативную коннотацию),
- отсутствие эффективной государственной системы реабилитации и ресоциализации,
- неадекватность государственных мер социальной поддержки (недостаточное количество мест в государственных приютах, завышенные требования для размещения в них).

В работе по защите прав бездомных граждан, которую могут вести некоммерческие организации, необходимо, с одной стороны, не переоценить свои возможности в совершенствовании государственной системы и изменении общественного мнения, а с другой – не забывать о важности этого направления, без которого все усилия социальных работников сосредоточены на «точной» помощи конкретным людям, но не меняют ситуацию в целом.

**Среди внутренних факторов могут быть следующие:**

- алкогольная или наркотическая зависимость клиента,
  - отсутствие навыков самостоятельной жизни (особенно у выпускников детских домов),
  - инфантилизм – психологическая незрелость личности клиента,
  - выученная беспомощность клиента (состояние, при котором он не предпринимает попыток к изменению своего положения),
  - внутренняя неготовность клиента принять на себя ответственность,
  - наличие заболеваний (в том числе психических),
- и др.

Более подробно некоторые аспекты взаимодействия с клиентами будут рассмотрены ниже (см. раздел «Работа с клиентом: Возможные проблемы взаимодействия с клиентами»).

## Организация работы Консультационной службы

Координацию деятельности специалистов КС осуществляет руководитель. Он также проводит еженедельные собрания специалистов, оценивает эффективность работы, взаимодействует с руководством госучреждений, определяет стратегические направления работы КС (подробнее см. Приложение 4).

### Функции сотрудника КС

В обязанности социального работника входит:

1. Непосредственная работа с клиентом (мотивация), сопровождение, контроль выполнения пунктов договора, оказание психологической поддержки и др.),
2. Взаимодействие с государственными учреждениями (защита прав подопечных, участие в судебных заседаниях, поиск путей решения проблем).

Кроме того, рабочая практика социального работника включает:

- телефонное консультирование (бездомных, их представителей, сотрудников других НКО, государственных учреждений, равнодушных граждан),
- работу с документами,
- заполнение базы данных,
- разбор почты.
- работу с электронными обращениями.

Исходя из этого складываются функции сотрудника КС: проведение собеседования с клиентом, оценка ситуации, предложение различных вариантов решения проблем.

Отдельное внимание в процессе общения социальные работники и юрист уделяют случаям неправомерных отказов, с которыми бездомные люди сталкиваются в различных государственных организациях, а также системным «порогам», которые не позволяют целой категории граждан реализовать свои права. Таким образом, выявляются механизмы дискриминации бездомных людей, информация о них собирается и анализируется для выявления типичных причин возникновения бездомности, невозможности ее преодоления, в т.ч. из-за несовершенных нормативно-правовых актов.

### Профессиональные качества сотрудника КС

Учитывая специфику работы с бездомными, специалисты КС должны обладать определенными профессиональными и личными качествами, в т.ч.:

- внимательность,
- терпимость – умение принимать другого человека без предубеждений,
- самообладание,
- коммуникабельность,
- способность к эмпатии,
- стрессоустойчивость,
- умение управлять своими эмоциями.

## Организация работы на приеме

### 1. Регламент работы

В «Ночлежке» социальные консультации проводятся 4 раза в неделю с 10 до 17 часов (четверг – санитарный день). Прием ведут два социальных консультанта одновременно. В зависимости от количества сотрудников КС, которое зависит от пропусков по болезни, отпусков, финансовых возможностей организации, составляется график их дежурства на приеме.

Юридические консультации осуществляются 2 раза в неделю. Прием, в отдельном кабинете, ведет один юрист.

Консультационная служба «Ночлежки» находится в одном здании с Приютом и Администрацией.

На входе в здание дежурный вахтер следит за порядком в очереди, а также за тем, чтобы входящие люди были трезвыми. Трезвость является обязательным требованием для

получения консультации, помощи, объявление об этом висит на входной двери. Для проверки посетителей, трезвость которых вызывает сомнения, дежурный вахтер применяет алкотестер.

Вторая причина, по которой может быть отказано в приеме, – неуважительное, агрессивное поведение по отношению к другим бездомным, к сотрудникам организации.

Вход в КС осуществляется в порядке живой очереди. Для предотвращения скученности и напряжения во время ожидания в очереди (особенно в периоды вспышек инфекционных заболеваний) рекомендуется, по возможности, впускать в помещение для ожидания (в «Ночлежке» это коридор перед кабинетом КС) ограниченное количество человек; остальные ждут на улице.

Для получения первичной консультации и разовых услуг никакие документы не требуются. При заключении договора о социальном сопровождении и дальнейшей совместной работе клиент предоставляет только те документы, которые есть в наличии. При первом обращении в КС данные о клиенте, в том числе сведения об имеющихся документах, вносятся в электронную базу данных (см. Приложение 3). При наличии паспорта РФ, в котором не стоит регистрация по месту жительства, клиенту предлагается заполнить заявление о постановке на учет в качестве бездомного (при желании). В результате постановки на учет он получает справку с фотографией, сроком действия 1 год, с идентификационным номером, которая закрепляет за ним статус бездомного человека (см. Приложение 6).

При отсутствии документов, удостоверяющих личность, может быть выдана справка с фотографией, сроком действия 30 дней о том, что человек получает помощь в СПБОО «Ночлежка» (см. Приложение 7).

Ежедневно в КС за различной помощью обращаются около 25 человек. Чтобы успеть принять всех и для уменьшения периода ожидания в очереди, на консультирование одного человека отводится около 20 минут.

Если разовой консультации недостаточно и гражданину требуется дополнительная помощь в сопровождении, сотрудник КС назначает специальное время в дни, предназначенные для сопровождения. Как правило, с такими клиентами заключается договор о социальном сопровождении (см. Приложение 2).

Во время приема клиентов социальные работники также отвечают на телефонные звонки, консультируют горожан по вопросам оказания помощи бездомным, отвечают на вопросы специалистов других социальных служб, больниц, приютов.

## **2. Рабочее место. Документация**

Социальному работнику для качественной работы необходимо отдельное рабочее место, которое, помимо рабочего стола, должно быть оснащено компьютером (с подключенным интернетом), факсом, принтером, копировальным аппаратом, телефоном – общим для всей КС и, желательно, индивидуальным мобильным, который предоставляет ему организация.

Для соблюдения конфиденциальности, создания доверительной обстановки и удобства работы рекомендуется вести прием клиента в отсутствие посторонних. Однако, если прием в КС ведется одновременно несколькими специалистами, то для обеспечения вышеуказанных условий и звукоизоляции желательно разделить рабочее пространство кабинета прозрачными перегородками или, по возможности, увеличить расстояние между рабочими местами сотрудников.

Для оптимизации рабочего пространства желательно выделить отдельное место для стеллажа, на котором будет удобно хранить папки с подшитыми материалами. Это могут быть:

- именные папки социальных работников (например, «Невская. Сопровождение 2014» – для текущего сопровождения, «Невская. Архив» – для законченных дел);
- общие папки («Соцслужба. Входящие», «Соцслужба. Исходящие» – для хранения «бумажной» почты общего характера; «Заявления на регистрацию» – для заявлений о регистрации в базе в качестве бездомного; «Бланки заявлений» – для форм самых разных заявлений и запросов в различные государственные учреждения; «Договоры сопровождения» – для подписанных обеими сторонами договоров социального сопровождения и др.);

- папки по направлениям («Минздравсоцразвития», «Полис ОМС» – для хранения деловой переписки по конкретным проблемам);

- папки с алфавитным рубрикатом для корреспонденции клиентов (для получения услуги приема и передачи корреспонденции бездомным, используя почтовый адрес КС) или, что удобнее, отдельный «ящик» с разделителями.

Папки для электронной документации формируются в компьютере по такому же принципу: именные, общие, по направлениям. Например, в папке «Исходящие» будут храниться запросы, жалобы, ходатайства, обращения и др., с указанием исходящего номера (см. Приложение 5 – примеры написания запроса, ходатайства, жалобы), с разделением по годам, со сквозной нумерацией внутри каждого года.

С февраля 2013 года «Ночлежка» пользуется электронной базой данных, разработанной специально для нужд КС (см. Приложение 3) и позволяющей собирать и сохранять индивидуальную информацию о клиентах и о предоставленных услугах социального сопровождения.

Входящую «бумажную» почту сотрудники КС регистрируют, подшивают и отвечают на нее в свободное от консультаций время или в дни, свободные от приема. Обязателен ответ на запросы, которые направлены в рамках конкретного уголовного или гражданского дела. В работе над ответами на типовые запросы, которых приходится большое количество, активное участие принимают волонтеры.

### **3. Безопасность, санитарные нормы**

Рабочее место сотрудника КС должно располагаться так, чтобы он мог свободно вызвать охрану (дежурного), либо должно быть оборудовано «тревожной кнопкой», которой можно воспользоваться при возникновении опасности во время консультации (агрессия клиента, непредсказуемое потенциально опасное поведение клиента), – звуковой сигнал раздается в помещении охраны.

Сотрудник КС при устройстве на работу должен оформить санитарную книжку. Так как бездомные находятся в группе риска по таким заразным и социально опасным заболеваниям, как туберкулез, гепатит С, брюшной тиф, столбняк, то в санитарной книжке, в соответствии с требованиями Роспотребнадзора, помимо результатов флюорографического исследования, должны быть внесены сведения о соответствующих прививках, либо они должны быть проставлены в прививочном сертификате сотрудника.

Не стоит пренебрегать и другими мерами профилактики:

- технический перерыв для проветривания помещения,
- обработка помещения ультрафиолетовым облучателем-рециркулятором, который можно использовать в присутствии людей; в «Ночлежке» используется прибор «Дезар»: конкретную модель нужно подбирать в зависимости от размера помещения,
- периодическая обработка дверных ручек специальными дезинфицирующими средствами (например, «Амифлайн плюс»),
- ежедневная влажная уборка помещения КС, с добавлением в воду хлорных таблеток,
- обязательное мытье рук после окончания консультирования,
- обработка рук антисептическими средствами – хлоргексидином, «Ахдез» или другими (удобно, когда баллон с дозатором находится в туалетной комнате рядом с раковиной), что особенно актуально в периоды всплеска инфекционных заболеваний.

### **Организация социального сопровождения**

В случае если обратившемуся человеку требуется помощь в решении сложных комплексных проблем, с ним заключается договор о социальном сопровождении с индивидуальным реабилитационным планом. При необходимости и наличии мест бездомный размещается в Приюте «Ночлежки» (см. пособие «Организация работы приюта для бездомных граждан»).

В решении проблем конкретного человека сотрудники КС используют технологию ведения случая (case management), взятую из практики зарубежных благотворительных и социальных организаций.



Ведение случая (ситуации) – это комплекс мероприятий, выполняемых командой специалистов в соответствии с индивидуально разработанным планом с целью улучшения качества жизни клиента, защиты его интересов и прав. За каждым клиентом, с которым заключен договор о сопровождении, закрепляется социальный работник (case manager). В его обязанности входит ведение сопроводительной документации по случаю, анализ, обобщение и предоставление информации о нарушениях прав граждан и их причинах, анализ переговоров, проведенных с органами, призванными защищать права и интересы граждан, выявление проблемных зон в законодательстве и правоприменительной практике, предоставление отчетности о проделанной работе.

При ведении случая социальному работнику приходится решать следующие задачи:

- определение потребности в видах помощи (медицинская помощь, социальная, психологическая, гуманитарная, юридическая),
- подбор учреждений и организаций, где данные услуги могут быть оказаны,
- содействие в осуществление связи между клиентом и учреждением,
- отслеживание ситуации и совместная с клиентом корректировка действий,
- представление интересов клиента и защита его прав в различных учреждениях.

Каждая задача, сформулированная в договоре о социальном сопровождении (см. Приложение 2), разбивается для клиента на элементарные и легко выполнимые действия, которые не вызывают у него страха и сомнения в том, что он способен их выполнить. При выполнении намеченного плана часть ответственности необходимо возлагать на клиента, чтобы развивать его самостоятельность и способствовать его ресоциализации.

Например, задача по восстановлению утраченного паспорта может быть разбита на следующие действия:

- консультирование по процедуре восстановления (ответственен специалист),
- сбор документов и написание заявления (ответственен клиент),
- оплата госпошлины (специалист),
- посещение паспортного стола, подача документов и получение паспорта (клиент).

В случае, если у клиента не получается самостоятельно выполнить запланированные действия, социальный работник помогает ему в этом (либо, при возможности, привлекает волонтера).

Социальное сопровождение продолжается до тех пор, пока не будут выполнены намеченные в сервисном плане мероприятия и не будет найдено решение проблем, с которыми клиент обратился в организацию.

Договор может быть расторгнут в случае, если клиент систематически не выполняет намеченные задачи или отказывается от дальнейшего сотрудничества со специалистом. Клиенты должны быть заранее проинформированы о такой возможности и не ожидать, что помощь будет предоставляться бесконечно без каких-либо усилий с их стороны.

## **Участие волонтеров**

В работе КС принимают активное участие волонтеры.

Добровольцы привлекаются как для разовой, так и для постоянной помощи:

- помощь в сортировке и выдаче одежды,
  - комплектация продуктовых наборов (собранных в ходе акций или пожертвованных горожанами),
  - помощь в составлении типовых ответов на запросы государственных учреждений на основании данных электронной базы,
  - регулярное составление списков вакансий,
  - редактирование, печать фотографий для документов,
  - сопровождение клиентов до государственных учреждениях (поликлиника, УФМС и др.) и внутри них,
  - обучение компьютерной грамотности,
  - психологическое консультирование,
  - групповая арт-терапия,
- и др.
- Трудно переоценить их роль.

Сколько бы ни было в организации сотрудников социальной службы, их ресурсов всегда будет не хватать.

Например, добровольцы с личным автомобилем забирают вещи, которые хотят пожертвовать горожане, не имеющие возможности доехать до организации, помогают добраться социальным работникам и их подопечным до различных учреждений в удаленных районах города, содействуют в организации выездов в музеи и концертные залы, сопровождают инвалидов. Кроме того, благодаря поддержке волонтеров информация о том, как помочь бездомным людям, находит широкий отклик в обществе.

В КС практически каждый день звонят неравнодушные горожане, чтобы узнать, чем можно помочь человеку, которого они встретили на улице, куда его можно отвести. Во многих случаях они готовы сами сопроводить бездомного до Пункта обогрева или КС, иногда оказывают материальную помощь – покупают билет домой, необходимые лекарства, продукты, сменное белье.

Организация работы с волонтерами – отдельный и требующий регулярных вложений труд, которому будет посвящено специальное пособие. Частично вопрос работы с волонтерами освещается в пособии, посвященном проекту «Ночной автобус».

Для привлечения волонтеров в «Ночлежке» есть специальная должность координатора волонтеров. Социальные работники, при потребности в помощи добровольцев, обращаются к нему с запросом.

## Работа с клиентом

### Способы привлечения клиентов

Средний стаж бездомности в России составляет семь лет, а температура, при которой люди живут на улице, +5°C в среднем за год. Постоянное нахождение в таких, зачастую очень экстремальных, условиях приводит к определенным изменениям в психике. Государственная же система профессиональной помощи этим людям, многие из которых не имеют достаточной мотивации и сформулированного запроса на оказание услуг, практически не развита.

СПББОО «Ночлежка» старается создавать сервисы для бездомных таким образом, чтобы они учитывали хронический характер бездомности, погодные условия, отсутствие эффективной государственной поддержки. Все проекты «Ночлежки» взаимосвязаны таким образом, чтобы обеспечить непрерывную индивидуальную работу с клиентом и его переход от низкопороговых сервисов на следующие ступени социальной помощи (КС, Приют, реабилитационный центр «Дом на полдороги»).

Низкопороговые сервисы – это медицинские, бытовые и другие услуги (например, выдача гуманитарной помощи, горячего питания), которые предоставляются бесплатно, анонимно, без документов уязвимым группам населения.

К таким низкопороговым сервисам относятся:

- Проект «Ночной автобус», в рамках которого оказывается срочная помощь бездомным на улице: обеспечение горячим питанием, оказание первой медицинской помощи, информирование (см. пособие [«Ночной автобус» — мобильный пункт питания и срочной социальной помощи](#)).

- Пункт обогрева (см. пособие [«Пункт обогрева: помощь бездомным людям в холодное время года»](#))

В такой взаимосвязанной системе существующие низкопороговые проекты обеспечивают установление контакта с достаточно большим количеством клиентов (в Петербурге ежедневно к «Ночному автобусу» за питанием приходят 150-200 человек, в каждый Пункт обогрева – около 50). Сотрудники «Ночлежки», работающие в этих проектах, информируют обращающихся за помощью о других службах «Ночлежки» и других благотворительных организациях и мотивируют обратиться туда. По мере повышения уровня помощи возрастают и требования к обратившемуся за ней. Если для получения помощи на уровне «точек входа» («Ночной автобус», Пункт обогрева) клиент должен соблюдать только правило отсутствия агрессии, то для получения гуманитарной помощи в КС он уже должен быть трезвым, а для совместной работы со специалистами по социальному сопровождению брать на себя часть ответственности за процесс и результат работы.

КС – в большей степени проект высокопорогового доступа. В отличие от сервисов, в которых специалисты организации приезжают к бездомным людям, в КС посетители приходят сами. Конечно, это свидетельствует об определенной мотивации человека к решению собственных проблем, что облегчает взаимодействие с клиентом.

### **Первичное консультирование**

Каждый обратившийся в КС человек проходит собеседование с социальным работником, по результатам которого в Базу данных клиентов вносится информация об обратившемся человеке: ФИО, дата рождения, стаж и причины бездомности, источники существования, имеющиеся заболевания и др. (см. Приложение 3).

Во время разговора важно обращать внимание на источник информирования об услугах КС – «точку входа» клиента: было ли это «сарафанное радио», или горожане, или сотрудники правоохранительных органов, медицинских учреждений, или информирование на стоянках «Ночного автобуса» или др.<sup>2</sup>

Во время первичного консультирования не следует строить разговор с человеком по типу анкеты или допроса – лучше дать возможность высказаться, не навязывая готовых ответов. Не нужно торопить и обрывать речь бездомного, обратившегося за помощью, стоит поддержать его инициативу. Главная задача сейчас – создать доверительные отношения: со своей стороны он уже сделал определенное усилие и пришел на «территорию организации», то есть прошел первый этап социализации. Доверительные отношения социальных работников и их подопечных будут способствовать эффективному решению проблем бездомных.

Очень важно, чтобы запрос на сотрудничество со специалистом исходил от самого клиента – это гарантирует его заинтересованность и сохраняет мотивацию на результат, помогает осознать реально существующие проблемы. Активная роль клиента при первом же контакте – первый шаг на пути решения существующих в его жизни проблем.

Целью первой беседы является выявление причины обращения и видов помощи, которые человек хотел бы получить, при необходимости проясняются индивидуальные особенности его жизненной ситуации.

Для начала специалист оказывает клиенту срочную гуманитарную помощь и затем – при необходимости и согласии – определяет дальнейший план работы. Отсутствие заинтересованности в долгосрочном сотрудничестве со стороны клиента не должно влиять на отношение к нему специалиста – нужно помнить, что бездомный может изменить свое решение, важно быть терпимым и поддержать его, когда он будет готов выполнять намеченный план работы.

### **Работа с запросами клиентов**

Запросы обращающихся за помощью клиентов нашли отражение в перечне услуг социального сопровождения и разовых услуг (см. выше). Нередко запросы клиента формируются и формулируются уже в процессе взаимодействия с сотрудником КС. В связи с изменением ситуации, возникающими новыми обстоятельствами могут появляться новые запросы: например, обеспечив клиенту доступ к медицинской помощи, далее можно столкнуться с необходимостью оформления инвалидности, а на следующем этапе уже может понадобиться содействие сотрудника КС при оформлении в интернат.

Социальные работники также предоставляют клиентам информацию о других проектах «Ночлежки» (Приют, «Ночной автобус», Пункт обогрева, «Дом на полдороги») и организациях, где можно получить гуманитарную, социальную и юридическую помощь, выдают пособия по защите прав и буклеты о доступных в городе услугах. С 1998 года «Ночлежка» издает «Справочник бездомного», в котором в удобной и доступной форме изложена необходимая информация для человека, оказавшегося на улице в Петербурге (скачать его можно тут <http://homeless.ru/usefull/2014.pdf>).

<sup>2</sup> Данная информация позволяет составить представление о наиболее эффективных способах выхода на целевую аудиторию организации, дает возможность использовать эти каналы для оптимальной работы по информированию бездомных.

При работе с запросами клиентов сотрудники КС сами часто взаимодействуют с другими государственными и негосударственными организациями. Будет полезно наладить с ними сотрудничество и иметь под рукой базу контактов – таблицу с названием учреждения/организации, телефоном, электронным адресом и именем контактного лица.

Что может входить в базу контактов:

- государственные и негосударственные кризисные квартиры и центры,
- районные дома ночного пребывания,
- центры занятости населения,
- правозащитные организации,
- центры профилактики ВИЧ,
- туберкулезные диспансеры,
- больницы,
- НКО, помогающие разным категориям нуждающихся (например, вич-положительным), которые могут быть бездомными,
- реабилитационные центры,
- национальные диаспоры,
- церковные общины,
- отделы социальной защиты населения и др.

Если в ходе беседы специалист КС узнает о факте дискриминации клиента со стороны государственного учреждения, он помогает бездомному обжаловать незаконные действия чиновника, написать обращение в соответствующую организацию. Информация о таких случаях собирается, анализируется и помогает в дальнейшем, на основе конкретных фактов, привлечь внимание администрации города или конкретных ведомственных госучреждений (УФМС, Комитет по соцполитике, Комитет по здравоохранению и т.д.) на проблемы бездомных людей, а организации – консолидировать свои усилия для помощи целевой группе.

Для избавления от алкогольной и наркотической зависимости не обязательно организовывать целую реабилитационную программу силами организации – можно наладить контакты с уже существующими реабилитационными центрами в регионе, с наркологическими больницами.

В Санкт-Петербурге бездомные люди имеют возможность обратиться для избавления от зависимости не только в негосударственные реабилитационные центры, но и в Городскую наркологическую больницу по направлению «Ночлежки».

Средний стаж уличной бездомности в России – семь лет, а эксперты считают, что уже за 6 месяцев жизни на улице с психикой человека происходят необратимые изменения. Поэтому для более эффективной социальной работы важно привлекать к работе с бездомными людьми психотерапевтов, психологов. Если нет возможности сделать это на постоянной основе, нужно искать волонтеров, которые смогут проводить индивидуальные консультации с клиентами, а также помогать социальным работникам разобраться в особенностях поведения конкретного человека и взаимодействия с ним

## **Возможные проблемы взаимодействия с клиентами**

### **1. Стадии десоциализации личности**

Для понимания особенностей взаимодействия с бездомными, каждому специалисту важно знать, как происходит процесс трансформации личности человека, оказавшегося на длительное время на улице без поддержки. Психолог социально-психологической школы во Франции Л.Мукьелли в 1970 году предложил рассматривать проблему бездомности в рамках теории социальной эксклюзии (исключенности). Согласно этой теории, социальная исключенность предполагает отсутствие или отрицание у исключенного ресурсов для изменения ситуации, что объясняет столь трудную ресоциализацию и повторное усвоение норм поведения в социуме. Другой специалист этой школы, Александр Векслиар описал стадии десоциализации:

- Фаза агрессии. Это период стремления к ресоциализации, попыток справиться с ситуацией, отрицания этой ситуации и, как следствие, неготовность обращаться за помощью.

- Фаза регрессии. Человек осознает проблему, принимает свою жизненную ситуацию, она начинает становиться привычной. Окружающий мир становится чужим и опасным. Появляется недоверие, надежда вернуться к прошлой жизни исчезает. Последствия случившейся беды накапливаются, ресурсы заканчиваются. Ситуация становится невыносимой.

- Реагируя на невыносимость жизни, человек переходит в следующую фазу. Появляется желание порвать с прошлым. Часто на этой фазе начинается злоупотребление алкоголем, к минимуму сводятся потребности, теряется способность выполнять социальные правила, круг общения сводится к минимуму, и человек, как правило, начинает общаться с такими же бездомными, как он сам. Но внутренне принять такую ситуацию человек не может. На этой стадии нередко происходят суициды.

- Последней фазой является фаза покорности. На этой стадии человек принимает свое положение, иногда даже демонстративно предьявляет его другим, появляется презрение к социальным ценностям. Внутреннее равновесие достигается посредством самоодобрения, которое становится необходимым условием выживания. Потребности сводятся к получению пищи. Наступает состояние анозогнозии – нечувствительности к бедственному положению<sup>3</sup>.

В процессе сопровождения при длительном контакте с клиентами могут возникать разного рода сложности. Условно их можно разделить на две группы: сложности, связанные с личными особенностями или психологическим состоянием клиента, и сложности, связанные с *нарушением границ*. Для построения эффективной работы специалисту важно уметь определять их и отличать друг от друга. На практике это не всегда просто.

## **2. Сложности, связанные с личными особенностями или психологическим состоянием клиента**

К ним относятся:

- инфантилизм – психологическая незрелость личности;
- выученная беспомощность – состояние человека, при котором он не предпринимает попыток к изменению своего положения;
- внутренняя неготовность принять на себя ответственность,
- дезориентация во времени (неспособность вовремя приходить на встречи);

Специалисту важно понимать, что эти особенности являются неотъемлемой частью личности клиента, и выстраивать взаимодействие с их учетом. В первую очередь, важно обозначить проблему, далее – разбить на составляющие. Решение проблемы также должно быть расписано по конкретным шагам. Чем детальнее прописан «маршрут», тем выше вероятность успеха. Специалисту важно, с одной стороны, не взять всю ответственность на себя, с другой – не дать клиенту слишком сложную задачу, которая его напугает, либо окажется непосильной.

- национальные и культурные особенности, например, когда клиент в силу сложившихся привычек обращается к специалисту на «ты»;

Специалисту важно понимать, что подобные проявления не являются намеренной попыткой проявить неуважение. В этом случае нужно корректно разъяснить правила обращения: на «вы» и по имени и отчеству.

- вспыльчивость.

<sup>3</sup> См. подробнее: Mucchielli L. Clochards et sans-abri: actualit de l'oeuvre d'Alexandre Vexliard / Laurent Mucchielli // Revue francaise de sociologie. – 1998. – XXXIX-1. – P. 105–138.

Информация о стадиях цитируется по пособию диакона Олега Вышинского «Духовные, психологические и практические особенности помощи бездомным». М., «Лепта», 2014.

### 3. Сложности, связанные с нарушением границ

Иногда клиент своим поведением сознательно или неосознанно делает процесс конструктивного взаимодействия невозможным. К таким проявлениям относятся:

- прямая агрессия клиента,
- приход на прием в нетрезвом виде,
- систематические пропуски назначенных встреч,
- некорректное поведение по отношению к сотрудникам,
- манипуляции.

Сталкиваясь с нарушением границ, специалист, прежде всего, должен оценить степень безопасности ситуации для себя (см. выше раздел «Безопасность. Санитарные нормы»). Если клиент нетрезв, либо его агрессия угрожает безопасности специалиста, необходимо срочно вызвать охрану. Если клиент выражает свою агрессию вербально, можно попытаться перевести разговор в конструктивное русло. Для работы с агрессивными клиентами существуют специальные психологические техники. Например, если специалист видит, что человеку необходимо выговориться, ему нужно дать эту возможность, и приступить к разговору, когда клиент закончит свой монолог.

Во время монолога важно показать клиенту, что вы понимаете его чувства (именно чувства, а не причины, которые их вызвали): «я понимаю, что вы в гневе», «я вижу, что вы рассержены», «могу себе представить, как вам обидно». Специалист лишь констатирует, что понял чувство клиента, он не демонстрирует собственного согласия или несогласия с ситуацией, вызвавшей агрессию. Иногда одного понимания достаточно, чтобы снизить накал агрессии. Можно использовать «технику тотального “да”» – когда практикуется согласие с клиентом.

После того, как клиент успокоится, важно обсудить с ним правила поведения на приеме, сообщить, что агрессия в адрес специалиста неприемлема, и предупредить о последствиях в случае повторения инцидента. Так же нужно поступать в случае других форм некорректного поведения в адрес специалиста. Внимание на случай нужно обратить сразу, не делать вид, что ничего не произошло, а спокойно и четко объяснить, как именно были нарушены правила взаимодействия.

Особое место среди проблем во взаимодействии с клиентами занимают манипуляции – скрытое влияние на человека с целью изменения его поведения, подталкивание к принятию решений, переживанию определенных состояний. При этом цель взаимодействия остается скрытой, а ответственность за ситуацию перекладывается на объект манипуляции, в данном случае, на сотрудника КС. Это своеобразная игра на чувствах (в первую очередь, на чувстве долга), ответственности, значимости, которая ведется манипулятором не всегда осознанно и которую не всегда может осознать тот, кем манипулируют.

К наиболее простым методам манипуляции относятся: ложь, шантаж, угрозы, подкуп, игра на чувстве вины, давление на жалость, лесть, воздействие на чувство гордости и т.п.

Как специалисту понять, что им манипулируют? Нужно внимательно отслеживать свои чувства и обратить внимание при появлении следующих эмоциональных сигналов:

- повышение тревожности,
- чувство немотивированной опасности, неуверенности,
- ощущение долженствования, обременительной ответственности,
- ощущение значимости каждого собственного слова или поступка,
- повторяющееся чувство вины,
- повторяющееся чувство жалости.

При возникновении подобных симптомов следует проанализировать ситуацию, понять, в чем состоит манипуляция и прервать ее.

К способам прекращения манипуляций относят отслеживание собственных эмоций, перевод беседы на обсуждение конкретных вопросов, увеличение дистанции с манипулятором (при необходимости – пауза), прямые вопросы (например, «Какую помощь вы бы хотели получить?», «Как вы представляете себе решение этой проблемы?») и др.

## Завершение работы с клиентом. Профилактика срывов

Можно выделить несколько причин завершения работы с клиентами, находящимися на сопровождении:

### 1. Достижение успешного результата

Срыв у подопечного (например, бездомный, восстановивший документы, на радостях, уходит в запой, теряет паспорт и т.п.) возможен на любом этапе работы, даже после достижения успешного результата: часто бывает так, что именно после достижения успеха человек срывается.

Поэтому подопечного к возможному успеху важно подготовить: проговорить с ним, что именно он будет делать после завершения работы, как избегать ситуаций, провоцирующих срыв. Важно обозначить, каким образом он сможет получить поддержку от специалиста, у которого он находился на сопровождении (в какое время позвонить или прийти), и подчеркнуть, что он может обратиться за помощью, даже если срыв произойдет.

Еще в самом начале работы, на этапе составления сервисного плана, социальный консультант задает вопросы: «А как вы видите свое дальнейшее проживание?», «Как бы вы хотели жить?», «Кем работать?». Такие вопросы подталкивают клиента, в том числе, к преодолению «туннельного мышления» (сужения области интересов до размышлений об удовлетворении базовых потребностей: где поесть, где достать одежду, где переночевать), к размышлениям о разных вариантах дальнейшего существования, об ответственности за свою жизнь и многом другом.

Для профилактики срывов особое значение имеет психологическое сопровождение бездомного. Силами психологов-волонтеров «Ночлежка» уже несколько лет пытаются ввести в практику сопровождения психологическую помощь бездомным. Состояние *обученной беспомощности*, «туннельное мышление», глубоко укоренившиеся чувства внутреннего неблагополучия, вины, стыда, безысходности, социальной исключенности и др. – этот внутренний фон не дает бездомному по-настоящему пройти процесс ресоциализации. Именно поэтому, даже при благоприятном решении «внешних» проблем, вероятность срыва остается слишком велика. Клиент, получивший опыт профессиональной психологической помощи, имеет больше инструментов для преодоления срывов и кризисных состояний, так как осведомлен о вероятности срыва, о действиях, которые он может предпринять, о месте и времени, куда и когда можно обратиться за помощью и т.д.

### 2. Срыв клиента, отказ от сотрудничества

Многолетний опыт работы с бездомными людьми позволяет выделить ряд «предвестников» срыва подопечных.

Если подопечный меняет поведение, начинает проявлять немотивированную агрессию или, наоборот, становится излишне обходительным, начинает пропускать назначенные встречи, приходит в алкогольном опьянении, социальный работник понимает, что велика вероятность срыва. Такую ситуацию важно обсудить с клиентом, предложив ему обратиться за помощью в другой раз. Здесь консультанту важно понимать, что сам срыв начинается задолго до его внешних проявлений. Поэтому профилактика работы со срывами должна вестись с самых первых контактов. Немаловажную роль играет соблюдение правил взаимодействия, которые должны быть четко озвучены с самого начала (трезвость, отсутствие агрессии, обращение на «вы» и др). Тогда в процессе дальнейшего общения правила не будут восприниматься клиентом как личная неприязнь или изменение отношения (человек в срыве очень чувствителен к таким вещам, так как обостряются чувства стыда и вины).

### 3. Нарушение правил взаимодействия

В ситуации грубого нарушения правил клиентом необходимо четко назвать, какие из них были нарушены, и объяснить, что он сможет обратиться к специалисту, когда у него появится готовность выполнять договоренности.

Если КС, помимо социального сопровождения, предоставляет клиентам такую услугу, как выдача одежды, еды, средств личной гигиены, эта услуга также должна предоставляться

при условии выполнения установленных правил взаимодействия. Их соблюдение – важная часть процесса ресоциализации.

#### **4. Смерть клиента**

Случаи смерти клиента, находящегося на сопровождении, могут быть очень болезненны для специалиста, поэтому важно обсуждать такие случаи на специальных групповых собраниях специалистов (супервизиях) и индивидуальных психологических консультациях. В некоторых ситуациях может быть необходима индивидуальная супервизорская работа (не групповая). Социальный консультант, столкнувшийся со смертью подопечного, может воспринимать это как профессиональную ошибку, личную вину, несостоятельность. Помимо этого в ситуации со смертью у всех людей, вполне естественно, активируется масса личных переживаний. Но для социального консультанта смерть клиента – это серьезный риск интенсивного профессионального выгорания.

## **Профилактика выгорания**

### **Определение, симптомы**

Термин «эмоциональное выгорание» впервые, в 1974 году, ввел американский психиатр Х. Дж. Фрейденберг для описания психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном взаимодействии с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. Таким образом, выгорание – эмоциональное истощение, вытекающее из стресса связанного с интенсивным близким общением с людьми. Такой контакт, с эмоциональной точки зрения, трудно поддерживать долго.

Социальные работники, оказывающие помощь бездомным, испытывают сильный эмоциональный стресс непосредственно от взаимодействия с клиентами. Они часто сталкиваются с агрессией, безвыходностью, выученной беспомощностью клиентов, с одной стороны; равнодушием, негативным отношением сотрудников организаций, призванных оказывать помощь бездомным людям, – с другой.

В некоторых случаях ситуация усугубляется внутриорганизационными проблемами, такими как нечеткие должностные инструкции, отсутствие взаимопомощи и поддержки, конфликты между сотрудниками, отсутствие адекватного рабочего места и т.п.

Существуют разные симптомы выгорания: некоторые специалисты эмоционально отстраняются, выполняют свою работу механически, некоторые начинают негативно относиться к клиентам, иногда ощущают себя «единственным экспертом», испытывают негатив по отношению к коллегам и руководству, ведут себя агрессивно, в некоторых случаях манкируют своими обязанностями (начинают прогуливать, халтурно выполняют свои обязанности) или пытаются сузить круг профессиональных задач.

Нередко все симптомы проявляются одновременно. Выгоревший человек может быть конфликтен, негативно влиять на отношение клиентов к организации, поэтому крайне важно заранее распознать заболевание и оказать необходимую помощь<sup>4</sup>.

### **Источники стресса**

К основным источникам стресса, приводящим к эмоциональному выгоранию социальных работников КС, можно отнести:

- эмоционально непростые отношения с клиентами,
- «эффект заражения» при постоянном столкновении с негативными эмоциями, трудными судьбами людей,
- отсутствие возможности видеть явный результат своей работы,
- частые срывы у клиентов (когда проделана большая работа, но результат не достигнут),

<sup>4</sup> Для понимания, является ли проблема выгорания актуальной, рекомендуется найти в интернете и пройти тест «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В.Бойко.



- взаимодействие с агрессивными, психически больными подопечными, клиентами с алкогольной зависимостью,
- расплывчатые временные, функциональные, межличностные границы профессиональных обязанностей: когда социальный работник плохо представляет себе, что, когда, и как он должен делать,
- распространение работы за пределы рабочего времени,
- отсутствие у специалиста умения дистанцироваться, переключаться, излишняя эмоциональная вовлеченность,
- принятие специалистом ответственности за все действия клиента,
- высокие нагрузки,
- отсутствие поддержки,
- профессиональный застой.

Часть причин, способствующих эмоциональному выгоранию, неизбежна: эмоциональные переживания и «эффект заражения» являются неотъемлемой составляющей профессии. Но есть причины, которые поддаются корректировке либо силами самого социального работника, либо силами организации, в которой он работает.

### Способы предотвращения

Способы предотвращения эмоционального выгорания можно условно разделить на два типа:

1. Способы, за реализацию которых несет ответственность сам сотрудник.
2. Способы, за реализацию которых ответственность возлагается на организацию, в частности, на руководителя КС.

К основным методам предотвращения эмоционального выгорания первого типа можно отнести:

- Четкое планирование.
- Реалистичная оценка времени, необходимого для работы.
- Реалистичная оценка своих возможностей в оказании помощи.
- Посещение «12-шаговых» программ взаимопомощи созависимым<sup>5</sup>.
- Своевременное обращение к психологу.
- Умение пользоваться свободным временем, отдыхать.
- Умение справляться со стрессом, повышение стрессоустойчивости, овладение техниками релаксации.
- Критический подход к своей деятельности, умение обратиться за помощью, советом, анализ ошибок, развитие гибкости.
- Работа с границами, умение не брать на себя чужую ответственность.

К способам профилактики выгорания, которые может реализовать руководитель, относятся:

- Организация регулярных собраний, атмосфера в которых способствует обмену опытом, взаимопомощи и поддержке. Важно, чтобы подобные мероприятия использовались не только для контроля за работой сотрудников, а для эмоциональной разрядки.

В «Ночлежке» есть опыт таких собраний – раз в неделю КС собирается для обсуждения текущих проблем, совместного решения сложных случаев. Задача руководителя КС, в данном случае, не допустить превращения этих мероприятий в формальный контроль за выполнением сервисных планов клиентов.

- Организация регулярных супервизий под руководством опытного специалиста.

«Супервизия – это универсальная форма поддержки специалистов помогающих профессий, позволяющая им сфокусированным взглядом посмотреть на свои трудности в работе с клиентами, а также разделить часть ответственности за эту работу с другим, как правило, более опытным сотрудником»<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Подробную информацию о методике можно найти в Интернете по ключевым словам «Группы CODA – Анонимные Созависимые».

<sup>6</sup> Р. Кочюнас, профессор, доктор психологии, директор Института гуманистической и экзистенциальной психологии, Литва; цитата из «Психотерапевтические группы: теория и практика», М., 2000.

Опыт «Ночлежки» показывает, что очень важно серьезно относиться к выбору супервизора, так как не всегда тип ведения супервизий (гештальт-методики, аналитика и т.п.) подходит для сотрудников. Результатом некорректной супервизии может стать обострение отношений внутри коллектива, усиление симптомов выгорания, обострение личных психологических проблем, уход в изоляцию и т.д.

- Разработка четких должностных инструкций.
- Соблюдение трудового законодательства, обеспечение сотрудников всеми положенными льготами.
- Преодоление конфликтов внутри коллектива.
- Совместное с сотрудником составление плана действий и его последующая корректировка.
- Эмоциональная поддержка.
- Выявление симптомов эмоционального выгорания на ранней стадии, совместный поиск путей решения проблем.
- Обеспечение возможностей для повышения квалификации.
- Организация тренингов и семинаров по планированию, профилактике выгорания, релаксации.

## Приложения

### Приложение 1

#### История проекта

С момента своего создания в 1990 году «Ночлежка» является единственной в Санкт-Петербурге организацией, оказывающей комплексную социально-юридическую помощь бездомным людям вне зависимости от наличия у них документов, регистрации и последнего места жительства. До 2010-х годов в Петербурге не было аналогичных проектов гуманитарной и социальной поддержки, а квалифицированную помощь юриста и сопровождение в суде другие организации помощи бездомным по-прежнему не оказывают.

В конце 1990-х годов в Петербурге были созданы государственные дома ночного пребывания (ДНП), и в настоящее время они действуют в 14 районах города, но услуги в них получают только те бездомные, которые имели последнее место регистрации в Петербурге. В отличие от государственных учреждений, в «Ночлежку» может обратиться любой нуждающийся человек. Зачастую социальные работники организации помогают и гражданам, имевшим последнее место регистрации в Петербурге: для получения места в районных ДНП человек должен собрать внушительный пакет документов (от паспорта до медицинских справок), с чем он, как правило, не в состоянии справиться сам.

Проект возник в начале 90-х, когда в стране были проблемы с продуктами питания, была введена талонная система, и талоны можно было получить только по месту регистрации. Бездомные граждане, соответственно, этого были лишены. Для того чтобы помочь людям без регистрации получить визитные карточки покупателя и талонные блоки на основные продукты питания, в 1990 году «Ночлежкой» была создана система «альтернативной регистрации»: каждый человек, у которого не было регистрации по месту жительства, при наличии документа, удостоверяющего личность, ставился в Консультационной службе на регистрационный учет, после чего получал «справку о регистрации».

В последующем справка о постановке на учет в «Ночлежку» использовалась уже не только для получения талонов на питание. Многие государственные службы и, что немаловажно для нашей страны, сотрудники правоохранительных органов стали воспринимать справку как официальный документ и лояльнее относиться к людям. До настоящего времени справка о регистрации помогает бездомным людям устроиться на работу, получить бесплатную медицинскую помощь, оформить пенсию, устроить ребенка в детский сад или школу и т.д.

В некоторых случаях справка даже помогает в установлении фактов, имеющих юридическое значение, в суде.

За время работы «Ночлежки» на учет были поставлены более 20 тысяч человек. За каждым из этих людей – индивидуальная судьба и история реализации прав гражданина без регистрации по месту жительства.

Первоначально в КС «Ночлежки» были задействованы три специалиста: регистратор, социальный консультант и юрист. Позднее, с созданием проекта срочной гуманитарной помощи «Ночной автобус» в 2002 году, в команду приходит социальный работник, который консультирует бездомных людей во время вечерних кормлений на улице, на стоянках «Ночного автобуса». В 2009 году в КС появляется пятый сотрудник – в холодное время года во время работы Пункта обогрева социальный работник беседует с проходящими на ночлег людьми.

С этого времени социальная работа «Ночлежки» становится адресной и организация вырабатывает общие принципы, которых придерживаются специалисты. В настоящее время в КС задействованы шесть сотрудников (четыре социальных работника и два юриста).

Партнером организации, осуществляющим тесное взаимодействие с КС, является благотворительная католическая общественная организация «Мальтийская служба помощи», реализующая проект «Транзит» (помощь в возвращении в родной город). Также социальный работник и фельдшер «Мальтийской службы помощи» оказывают бездомным

людям доврачебную медицинскую помощь, содействуют в оформлении инвалидности и получении мест в домах-интернатах.

В настоящее время специалисты КС сосредоточены на помощи тем бездомным людям, у которых есть сильная мотивация в решении своих проблем и которые имеют более активную позицию при обращении за помощью. Развитие уличной аутрич-службы на постоянной основе «Ночлежка» планирует в будущем. (Подробнее об аутрич-технологии см. Приложение 8.)

КС открыта для посещения с 10 до 17 часов четыре дня в неделю – каждый понедельник, вторник, среду и пятницу, за исключением праздничных дней, ведут прием два социальных работника, по вторникам и пятницам ведет прием юрист. При входе в здание «Ночлежки», где располагается КС, находятся биотуалет для посетителей и душевая кабина.

## Приложение 2

### Договор о социальном сопровождении

**ДОГОВОР № 702**  
**о социальном сопровождении**  
**27.06.2014**  
**г. Санкт - Петербург**

Фото клиента

Социальный работник Невская Антонина Александровна, действующий на основании доверенности № 18 от 08.06.2014 от лица Санкт-Петербургской региональной общественной благотворительной организации помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка», в дальнейшем «Организации», с одной стороны, и ФИО клиента, дата рождения, в дальнейшем «Благополучатель», с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

Организация предоставляет Благополучателю социальное сопровождение на безвозмездной основе, которое включает (нужное отметить):

- Восстановление, получение паспорта;
- Оформление пенсии;
- Получение полиса ОМС;
- Восстановление, получение ИНН;
- Получение документов, подтверждающих трудовой стаж;
- Оформление инвалидности;
- Устройство в интернат;
- Поиск родственников;
- Подготовка запросов и(или) заявлений;

#### 2. Права и обязанности сторон

2.1. Благополучатель имеет право:

- отказаться от социального сопровождения;
- получать информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг, их содержании, целесообразности их получения и последствиях отказа от данных услуг;
- на соблюдение конфиденциальности персональных данных, ставших известными сотрудникам организации;

2.2. Благополучатель обязан:

- соблюдать индивидуальный план сопровождения, оговоренный с сотрудником Организации перед подписанием данного договора;

- предоставлять сотрудникам Организации достоверные данные, необходимые им для составления индивидуального плана сопровождения и оказания Благополучателю помощи;
- в случае проживания в приюте Организации в указанные сотрудниками Организации сроки сделать все необходимые прививки и пройти необходимые обследования, получить и принести сотруднику Организации сертификат о прививках и результаты обследований;
- выполнять назначения врача в случае обращения за медицинской помощью в лечебно-профилактическое учреждение во время нахождения на сопровождении Организации;
- уважительно относиться к сотрудникам, не допускать грубости, оскорблений в их адрес.

2.3. Организация имеет право:

- проверять достоверность сведений, представленных Благополучателем при заключении настоящего Договора;
- требовать от Благополучателя соблюдения индивидуального плана сопровождения;
- расторгнуть настоящий Договор по предусмотренным в нем основаниям.

2.4. Организация обязана:

- информировать Благополучателя о его правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг, их содержании, целесообразности их получения и последствиях отказа от данных услуг;
- не разглашать персональные данные о Благополучателе, ставшую известной ему при исполнении своих обязанностей по Договору.

### **3. Порядок и сроки оказания социальных услуг**

3.1. Оказание услуг социального сопровождения производится в объемах и в сроки, согласованные Организацией и Благополучателем/Клиентом.

3.2. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течении до момента окончания индивидуального плана сопровождения, но не более 1 года.

### **4. Условия прекращения и расторжения договора**

4.1. Настоящий договор прекращается исполнением Организацией индивидуального сопровождения Благополучателя и/или истечением срока, указанного в п.3.2.

4.2. Договор может быть расторгнут Благополучателем досрочно:

4.2.1. По желанию Благополучателя, о чем последний обязан устно или письменно уведомить дежурного работника Организации.

4.3. Договор может быть расторгнут Организацией досрочно:

4.3.1. В случае невыполнения Благополучателем мероприятий и сроков, предусмотренных индивидуальным планом сопровождения.

4.3.2. В случае нарушения Правил проживания в приюте Организации.

4.3.3. В случае предоставления Благополучателем ложных сведений о себе.

4.3.4. По медицинским показаниям, в случае, если состояние здоровья Благополучателя требует особых условий проживания или потенциально опасно для окружающих.

4.3.5. В случае невыполнения Благополучателем предписаний врача или отказа от лечения при обращении в лечебно-профилактическое учреждение на момент нахождения на сопровождении Организации.

4.3.6. В случае нарушения Благополучателем иных пунктов настоящего договора.

4.4. По обстоятельствам, не зависящим от воли сторон.

### **5. Дополнительные условия**

5.1. Все приложения к настоящему договору, подписанные сторонами, являются неотъемлемой его частью.

5.2. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются письменно в виде дополнительного соглашения сторон и являются неотъемлемой его частью.

5.3. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой стороны.

5.4. Подписывая настоящий договор, Благополучатель дает свое согласие на использование Организацией его персональных данных, а именно на: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, как это указано в п.3 ст.3 Федерального Закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных. Также Благополучатель дает согласие на распространение (в том числе передачу третьим лицам) его персональных данных, в том случае, если это будет способствовать в решении его проблем.

#### 6. Реквизиты и подписи сторон

Организация	Благополучатель
СПББОО «Ночлежка» 192007, СПб., ул. Боровая, д. 112, БИНН 7805104809 КПП 780501001 Социальный работник Невская Антонина Александровна. Данные документа удостоверяющего личность.	ФИО клиента, дата рождения. Данные документа удостоверяющего личность (при наличии)

### Приложение 3

#### База данных. Сбор статистики

Для того чтобы работа организации была целенаправленной и отвечала реальным потребностям бездомных людей, необходимо собирать статистику о количестве обращений, причинах бездомности, наличии заболеваний у клиентов и др. Сведения о профессии, образовании, семейном положении позволяют увидеть «лицо» бездомности и использовать эти сведения для того, чтобы менять отношение общества к социально-исключенным людям. Поэтому так важно, чтобы КС вела свою Базу данных (далее – БД).

Кроме того, важнейшей функцией БД является фиксация процесса социального и юридического сопровождения. С одной стороны, это упрощает и систематизирует труд социальных работников и юристов; с другой – позволяет обобщать данные и делать выводы. Например, отметив, что у взятых на сопровождение бездомных увеличился средний срок восстановления паспорта или медицинского полиса, можно оперативно разобраться, почему это произошло, и внести в работу КС коррективы.

Первоначально, в «Ночлежке» использовалась картотека учета бездомных людей, вставших на социальный учет (о системе альтернативной регистрации см. Приложение 1), которую регистратор вел вручную. В 2000 году была создана электронная БД, которая позволила в более удобной форме фиксировать сведения о людях, вставших на учет.

Среди прочего, информация из БД использовалась при общении с представителями государственных структур для развития системы профилактики бездомности.

Собранные данные помогали понять, какие виды помощи в настоящее время наиболее востребованы. Например, количество обращений бездомных женщин стало поводом для того, чтобы обратить внимание властей на острую нехватку женских мест в городских приютах – после ряда акций по привлечению внимания к сложившейся ситуации в районных ДНП были созданы отдельные женские комнаты.

В каждом конкретном регионе могут быть свои особенности сбора данных, определяемые стратегическими задачами организации. Например, в Петербурге «Ночлежка» собирает сведения о том, откуда люди приходят в организацию – из другого района города или приезжают из Ленинградской области.

Особенность Санкт-Петербурга, как субъекта РФ, такова, что большое количество жителей области приезжают в город работать и учиться, но социальные услуги они получают по месту жительства. А бездомные люди, фактически проживающие в области, не могут обратиться за социальной помощью в своем районе – единственный Дом ночного пребывания, существовавший в Выборге, закрылся несколько лет назад. Таким образом, с

помощью собранных данных «Ночлежка» хочет обратить внимание правительства Ленинградской области на отсутствие государственных служб помощи бездомным людям.

С 2013 года в КС произошло обновление системы учета обращений. С помощью БД теперь учитываются все обращения людей в КС – вне зависимости от наличия документов и регистрации у человека. Это упрощает подсчет количества разовых услуг, оказанных социальными работниками и юристами (консультации, продуктовые наборы, комплекты одежды), а также позволяет в удобной форме хранить всю необходимую персональную информацию о человеке, взятом на социальное сопровождение, проводить качественный анализ обращений, формировать отчеты по заданным параметрам.

Вот так выглядит первичная анкета обратившегося человека:

После внесения минимальных сведений переходим к следующей форме:

Дата	Наименование	Работник
08.01.2014	Продукты/Средства ги...	Кондрахина Елена
08.01.2014	Получена корреспонден...	Кондрахина Елена

Вторая анкета предполагает уже более подробную информацию о человеке, и заполняется в каждом случае с максимум деталей, чтобы строить социальную работу, ориентируясь на актуальные индивидуальные потребности бездомных людей. В примечаниях можно описать ситуацию человека, важные для дальнейшей работы факты его биографии, планируемые действия по социальному сопровождению.

Учет разовых услуг фиксируется по дате и работнику, оказавшему услугу:

Дата	Наименование	Работник
08.01.2014	Продукты/Средства ги...	Кондрахина Елена
08.01.2014	Передана корреспонден...	Кондрахина Елена

Социальные работники и юристы вносят все дополнительные необходимые сведения, которые получают в ходе беседы с человеком: наличие документов, контактную информацию, планируемые действия. БД «Ночлежки» позволяет формировать типовые документы, чтобы сократить время на делопроизводство. После решения о принятии человека на социальное сопровождение с ним заключается договор (см. Приложение 2) по следующей форме, в которой отмечаются необходимые для данного конкретного подопечного пункты:

Сервисный план:

- Восстановление, получение паспорта
- Оформление пенсии
- Получение полиса ОМС
- Восстановление, получение ИНН
- Получение документов, подтверждающих трудовой стаж
- Оформление инвалидности
- Устройство в интернат
- Оформление временной регистрации по адресу Ночлежки
- Помощь в оформлении регистрации по другому адресу
- Помощь в трудоустройстве
- Помощь в трудоустройстве с проживанием
- Устройство в городской дом ночного пребывания
- Устройство в реабилитационные центры для алко- и наркозависимых
- Получение лечения, устройство в больницу
- Покупка лекарств (перенесено в разовые услуги)
- Поиск родственников
- Возвращение домой в СПб или другой город
- Восстановление или установление гражданства
- Юридическое сопровождение в суде
- Получение жилья
- Отмена мошеннической сделки и возврат жилья
- Подготовка запросов и(или) заявлений

Вся информация, внесенная в БД, является важным результатом т.н. «полевой» работы «Ночлежки», без которой невозможна ни работа с общественным мнением (PR), ни защита прав бездомных людей на законодательном уровне.

Создание БД – дорогостоящая процедура, требующая работы квалифицированных программистов, но ее использование облегчит работу специалистов КС и обеспечит удобный доступ к статистике руководителю организации. Возможны и альтернативные варианты создания БД: «Ночлежка» привлекала к разработке своей БД программистов на



добровольной основе – студенты последних курсов факультета информационных технологий одного из петербургских ВУЗов создавали проект в качестве дипломной работы.

## **Приложение 4**

### **Должностные обязанности руководителя Консультационной службы**

Руководство службой: планирование, организация и контроль работы консультационного приема и КС в целом.

Совместно с директором организации и специалистами КС определение принципов и регламента работы КС и приюта.

Участие, совместно с директором, фандрайзером и сотрудниками КС, в разработке планов по защите прав целевой группы организации. Ведение проектов организации в части защиты прав:

- организация и контроль сбора сведений сотрудниками КС,
- организация и контроль подготовки запросов и жалоб,
- организация круглых столов,
- организация формальных и неформальных встреч с чиновниками и коллегами из НКО.

Представление интересов бездомных, малоимущих и граждан, не имеющих регистрации, а также интересов «Ночлежки» на круглых столах и прочих официальных и неофициальных встречах с чиновниками.

Взаимодействие с коллегами и партнерскими организациями – представление интересов организации в той части работы, которая относится к КС.

Контроль работы по сопровождению, ведущейся сотрудниками КС, выполнения сервисных планов, как по жильцам приюта, так и по клиентам, не проживающим в приюте.

Проведение еженедельных собраний КС: разбор сложных случаев, планирование и контроль работы.

Совместно со специалистами КС принятие решений о заселении и выселении людей из приюта. (Принятие решения о повторном заселении происходит только с санкции руководителя КС.)

Контроль за обновлением информации в Базе данных и координация работы по ее усовершенствованию.

Организация взаимодействия с проектом Реабилитационный центр «Дом на полдороги»: своевременное получение сведений о заселении/выселении участников проекта, контроль работы по сопровождению участников проекта и т.д.

Контроль полного и своевременного заполнения «Списка проживающих», передачи списка дежурным (4 дня в неделю).

Контроль полного и своевременного заполнения «Списка выбывших».

Контроль своевременного – в течение недели после заселения – прохождения флюорографии и постановки прививок жильцами приюта.

Ежемесячное составление и доведение до сотрудников графика работы КС на месяц вперед (до 15 числа каждого месяца на следующий месяц).

Организация и контроль проведения арт-терапии (2 раза в месяц) и прочих реабилитационных мероприятий для жильцов приюта: посещений выставок, концертов, дней рождений жильцов, открытых групп АА (раз в неделю), спикерских собраний АА (раз в месяц) и т.д.

**Приложение 5****Примеры написания запроса, жалобы, ходатайства**

Исх.166 -14

В Консульство Республики Казахстан в Санкт-Петербурге  
Виленский пер., 15, Санкт-Петербург, 191014

**Ходатайство**

СПб БОО «Ночлежка» занимается оказанием социально-правовой помощи гражданам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации.

В С-Пб БОО «Ночлежка» в настоящее время находится на социальном сопровождении Иванов Иван Иванович 08 апреля 1950г.р. Сейчас вышеуказанный гражданин находится в совершенно бедственном положении и не имеет средств для оплаты пошлин и денежных сборов.

В связи с этим убедительно просим отнестись с пониманием к его непростому положению и выдать справку о непринадлежности гражданству Республики Казахстан без оплаты пошлины.

25.06.2014

С уважением,  
Директор СПбБОО «Ночлежка» (подпись)

\*\*\*\*\*

Исх. № 054-14  
От 17.03.2014

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ  
186750, Карелия, Сортавала г., Советская ул., 17

**Запрос**

СПб БОО «Ночлежка» занимается оказанием социально-правовой помощи гражданам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации.

К нам обратился Иванов Иван Иванович 04.01.1955 г.р., с просьбой содействовать в получении документов о трудовом стаже.

Покровский сообщил, что в 2005-2008 гг. работал в вашей организации в должности сварщика. Для восстановления трудовой книжки и подтверждения трудового стажа просим выслать справку о том, что он действительно работал в данной организации в указанный период и справку о размерах заработной платы.

Убедительно просим Вас не остаться безучастными к человеку, оказавшему в сложной жизненной ситуации.

С уважением,  
Директор СПб БОО «Ночлежка» (подпись)

\*\*\*\*\*

Исх. № 125-14  
от 15.05.14г.

Прокурору Санкт-Петербурга  
190000, Санкт-Петербурга, ул. Почтамтская, д.2/9

В СПб БОО «Ночлежка» Сидорова Тамара Павловна, 1967 г.р. получает социальную и юридическую помощь. 17 марта 2014 года СПб БОО «Ночлежка» обратилась с ходатайством в Комитет по социальной политике о рассмотрении вопроса о возможности постановки на учет в Городской пункт учета бездомных граждан в Санкт-Петербурге Каварину Н.Г.

Наше обращение было зафиксировано в канцелярии Комитета по социальной политике, но до настоящего времени никакого ответа на наше обращение мы не получили.

Просим Вас:

1. Провести проверку и обязать Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга ответить на наше обращение.
2. Так как это не первый случай нарушения Комитетом сроков ответа на наши обращения, просим внести предписание на имя Председателя об устранении нарушений.

С уважением,  
Директор СПББОО «Ночлежка» (подпись)

### Приложение 6

Благотворительная организация  
**НОЧЛЕЖКА**  
www.homeless.ru

Санкт-Петербургская региональная благотворительная  
организация помощи лицам без определенного места жительства  
«Ночлежка» (СПББОО «Ночлежка»)  
Санкт-Петербург, 192007, Боровая ул., 112 литер Б  
Социальная служба: т/ф (812) 6432415  
Режим работы: Пн, Вт, Ср, Пт 10-17 (перерыв 14-15)

**Справка № 7059/2014**

**Семенов Семен Семенович,**  
регистрационный номер клиента в базе данных:  
№11784

о регистрации

Дата рождения: **27.08.1957**  
Место рождения: **г.Ленинград**

состоит на учёте как лицо без определённого места  
жительства.

Фото клиента

Основание выдачи справки:  
**Паспорт серия: 11 11 №111111, выдан 11.11.2011 ТП №74  
ОУФМС РФ по СПб и ЛО**

Дата регистрации: **19.03.2013**  
Дата выдачи справки: **28.08.2014**  
Справка действует до: **28.08.2015**

Директор СПББОО  
"Ночлежка"

Свердлин Григорий  
Сергеевич

## Приложение 7

Благотворительная организация  
**НОЧЛЕЖКА**  
www.homeless.ru

Санкт-Петербургская региональная благотворительная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка» (СПбБОО «Ночлежка»)  
Санкт-Петербург, 192007, Боровая ул., 112 литер Б  
Социальная служба: т/ф (812) 6432415  
Режим работы: Пн, Вт, Ср, Пт 10-17 (перерыв 14-15)

### Справка № 7060/2014

для любых  
заинтересованных  
государственно-  
административных  
органов

Фото клиента

### Семенов Семен Семенович

Дата рождения: **27.08.1957**

получает социальную помощь в СПбБОО «Ночлежка»,  
работающей в Санкт-Петербурге с бездомными  
и малоимущими гражданами.

Убедительно просим Вас не пренебрегать в  
отношении этого гражданина элементарными  
правами человека.  
Благодарим за содействие!

Дата выдачи: **28.08.2014**

Справка действительна в течение 30 дней.

Директор СПбБОО  
"Ночлежка"

Свердлин Григорий  
Сергеевич

## Приложение 8

### Аутрич-работа

Для установления и поддержания контакта между социальными работниками и целевой группой, потенциально заинтересованной в предоставляемых услугах, «Ночлежка» планирует развивать аутрич-службу (от англ. outreach; работа с бездомными на улице, на «их» территории).

Аутрич-работа осуществляется непосредственно в месте нахождения целевой группы и является активным методом взаимодействия специалистов с бездомными людьми. Как самая низкопороговая форма помощи людям, аутрич-служба предполагает «вынос» ряда услуг из помещения на улицу – консультирование, информирование, предоставление продуктов питания, средств гигиены, сменной одежды.

Специалисты, задействованные в такой полевой работе, должны иметь солидный опыт участия в низкопороговых проектах, желательно наличие психологического образования, в команде также могут быть *равные консультанты*, то есть бывшие бездомные. Элементы, присущие технологии «аутрич», присутствуют отчасти в проектах организации, но не выделены в отдельную регулярную работу по поиску и привлечению потенциальных клиентов. Это обусловлено отсутствием достаточных ресурсов для предоставления более сложных видов помощи, ограниченным числом рук (четыре социальных работника и два юриста не в состоянии обеспечить потребности всех бездомных людей, контакт с которыми может быть установлен), недостаточностью мест в приютах города (даже самый большой в городе приют «Ночлежки» располагает всего 52 местами).

Аутрич-служба определяет места нахождения людей (крупные транспортные узлы, торговые центры и рынки), составляет карту и разрабатывает маршрут. Из соображений

личной безопасности работа на улице должна осуществляться в паре социальный работник + психолог. В зависимости от имеющихся ресурсов и географии уличной работы, к ним могут присоединиться водитель автотранспорта, которым пользуется служба, и медицинский работник.

Для успешного установления контакта с людьми на улице аутрич-работников должны быть снабжены тем, что востребовано у бездомных: сменное нижнее белье, средства гигиены, вода, хлебобулочные изделия. Наборы можно заранее расфасовать и в каждый пакет включить информационные материалы.

Работа в формате «аутрич» подразумевает длительный контакт с человеком и установление доверительных отношений. Специалисты не должны предвзято и слишком требовательно относиться к клиентам. Задача такой работы – предоставление информации о том, куда можно обратиться за различными видами помощи, распространение буклетов, сбор информации о проблемах, нуждах и интересах целевой группы. Очень важно сформировать у людей представление о том, куда и к кому они реально смогут обратиться в случае необходимости, специалист должен научиться «быть рядом», страховать человека, которому может потребоваться его помощь.

Возможно, аутрич-служба в чистом виде, с разработкой карт и поиском контактов – единственный сервис, к работе которого, по опыту «Ночлежки», не рекомендуется привлекать волонтеров, тем более без специальной подготовки: регулярность, надежность и безусловная ответственность являются в данном случае приоритетными. Кроме того, одна из больших задач, которую ставит перед собой аутрич-служба – анализ данных и работа с мотивацией людей, требует определенного опыта и профессиональных знаний.