

Дмитрий Гайнуллин

Приходская служба
помощи ветеранам СВО
и членам их семей

Практическое пособие

Казань
2026

УДК 364.4
ББК 60.9
Г 14



Служба помощи нуждающимся «Милосердие Казань»
Казанской епархии Русской Православной Церкви,
Ресурсный центр «Милосердие Приволжье»

при поддержке Отдела по церковной
благотворительности и социальному служению
Русской Православной Церкви



**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**

Издано с использованием гранта
Президента Российской Федерации,
предоставленного Фондом президентских грантов

Автор-составитель Гайнуллин Д.

Г 14 **Приходская служба помощи ветеранам СВО и членам их семей.** Практическое пособие. - Казань, 2026. – 108 с.

Ветеран, вернувшийся к мирной жизни, и его семья могут столкнуться с самыми разными трудностями — от бытовых и материальных вопросов до необходимости медицинской, психологической, социальной и духовной поддержки. Приход нередко оказывается тем местом, где человек впервые решает рассказать о своей ситуации и попросить о помощи. Поэтому важно, чтобы рядом был тот, кто сможет не только выслушать, но и понять, что делать дальше.

Настоящее пособие создано как практическое руководство для организации приходской помощи участникам СВО, ветеранам и членам их семей. В нём собраны рекомендации по началу работы на приходе, приёму обращений, определению потребностей, оценке срочности, построению маршрута помощи, взаимодействию со специалистами и партнёрскими организациями, а также сопровождению человека до решения его конкретной проблемы.

В основу пособия положен практический опыт Ресурсного центра «Милосердие Приволжье», проекта «ZOV — Причал», епархиальных социальных служб и приходов. Особое внимание уделено простым и понятным алгоритмам, которые позволяют начинать помощь без создания избыточной структуры: увидеть человека, услышать его просьбу, определить ближайший посильный шаг, выполнить обещанное и сохранить связь.

Пособие адресовано священнослужителям, приходским социальным работникам и помощникам, добровольцам, координаторам социальных проектов, православным некоммерческим организациям и всем, кто участвует или планирует участвовать в помощи ветеранам СВО и членам их семей.

УДК 364.4
ББК 60.9

©Гайнуллин Д., текст, 2026
©АНО «Служба помощи нуждающимся
"Милосердие Казань"», 2026

Оглавление

Введение	4
Глава 1. Как начать помогать на своём приходе	7
Глава 2. К вам обратился человек. Что делать?	16
Глава 3. Основные ситуации и маршруты приходской помощи	28
Глава 4. Если приход сам не может помочь	64
Глава 5. Что можно делать на приходе	73
Глава 6. Кто чем занимается	81
Глава 7. Немного порядка — без лишней бюрократии	91
Глава 8. Как сделать службу устойчивой	96
Заключение	101
Приложения. Рабочие формы	102

Введение.

Почему эта работа важна сейчас

С начала специальной военной операции становится всё больше людей и семей, которым необходимы внимание и помощь. Практически вокруг каждого прихода есть семьи, затронутые событиями, связанными с СВО. Одни ждут возвращения близкого человека, другие переживают утрату или неизвестность, третьи уже встретили родного с фронта и вместе с ним заново привыкают к мирной жизни.

При этом обращений на приходы пока гораздо меньше, чем людей, которым такая поддержка действительно нужна. Участники СВО, ветераны и члены их семей часто даже не знают, что могут обратиться за помощью в храм, не понимают, с какой просьбой можно прийти и чем именно им способен помочь приход. Поэтому отсутствие обращений не означает отсутствия нуждающихся.

Сейчас пришло время начинать эту работу. Там, где помощь уже оказывается, - её необходимо развивать и делать более устойчивой. Приходам, которые ещё не сталкивались с такими обращениями, важно подготовиться к ним заранее.

Президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин обращал внимание на необходимость заранее готовиться к возвращению участников СВО, и создавать условия для их включения в мирную жизнь. Для приходов это означает необходимость уже сейчас понимать, кто сможет встретить человека, выслушать его, помочь с первыми трудностями и сохранить с ним связь.

На важность такой работы обращает внимание и Святейший Патриарх Московский и всея Руси Кирилл. Говоря о возвращении военнослужащих к мирной жизни, он подчёркивает, что для искренней поддержки человека необходимо понимать, через что он прошёл, и что с ним происходит. Сегодня эта задача уже получает и прак-

тическое выражение: Церковь разрабатывает рекомендации для приходского служения ветеранам и их семьям, помогая священнослужителям и церковным социальным работникам быть готовыми к таким обращениям.

Поэтому задача прихода — не ждать, когда возникнет сложная ситуация, а заранее создать вокруг человека пространство, в котором он сможет получить духовную, социальную и человеческую поддержку.

Не каждый приход имеет опыт такой работы. Священник или деятельный прихожанин может видеть чужую нужду и хотеть помочь, но не понимать, с чего начать, какие вопросы можно решить собственными силами, когда необходимо обратиться к специалистам и как не потерять человека в процессе сопровождения.

Настоящее пособие адресовано прежде всего священникам и их помощникам, которые уже помогают участникам СВО, ветеранам и их семьям, или только планируют начать такую работу. Оно также может быть полезно православным некоммерческим организациям и инициативам мирян, взаимодействующих с приходами.

В основу пособия положен опыт Ресурсного центра «Милосердие Приволжье», в частности проекта «ZOV — Причал», епархий Приволжского федерального округа, церковных социальных служб, общественных, ветеранских и благотворительных организаций. Здесь собраны практические решения, которые уже применяются при приёме обращений, сопровождении ветеранов и семей, взаимодействии со специалистами, и включении их в приходскую жизнь.

Настоящее пособие дополняет методическое пособие «Возвращение», посвящённое духовным и психологическим особенностям помощи участникам боевых действий и членам их семей. Здесь основное внимание уделено организации социальной и адресной помощи на приходе: как принять первое обращение, определить ближайший шаг, найти помощников и партнёров, выстроить сопровождение, и постепенно сделать помощь постоянной.

При этом социальная, психологическая, и духовная помощь не существуют отдельно друг от друга. Решение бытовой, медицинской

или юридической проблемы может стать первым шагом к доверию, помочь человеку выйти из одиночества, - и со временем обратиться за духовной или профессиональной психологической поддержкой. Социальная помощь не заменяет такую поддержку, но нередко открывает к ней путь.

Это - не исчерпывающая инструкция, и не универсальная схема для любого случая. Возможности приходов различаются, как различаются обстоятельства и потребности самих людей. Одному приходу будет достаточно помогать нескольким семьям, проводить молебны и приглашать их на общие мероприятия. В другом со временем может появиться команда, постоянное сопровождение и отдельные направления работы.

Приход не должен заменять государственные учреждения, врачей, психологов и юристов. Но он может помочь человеку найти нужного специалиста, пройти необходимый путь, и не остаться без поддержки после первого обращения. Особая возможность Церкви заключается в длительных отношениях - человек может прийти не только за решением одной проблемы, но и найти людей, общение, духовную опору и дело, в котором он будет нужен другим.

Начинать следует не с большого проекта, а с конкретного человека и его просьбы. Получить благословение, внимательно выслушать, определить посильный ближайший шаг, выполнить обещанное, и сохранить связь — этого уже достаточно для начала.

Главная мысль пособия проста: человеку нужен человек.

Глава 1.

Как начать помогать на своём приходе

Начало помощи начинается с самого себя

Как и всякое доброе начинание в христианской жизни, помощь участникам СВО и членам их семей начинается, прежде всего, с самого человека, который решил помогать. Не с отдельного помещения, готовой команды или подробного плана, - а с внутренней готовности сделать первый шаг, и принять на себя ответственность за продолжение начатого.

Во время встреч со священнослужителями и приходскими сотрудниками нередко звучит вопрос: как мы можем помогать ветеранам, если сами не пережили того, что пережили они? Об этом говорят и сами ветераны: человеку, который не участвовал в боевых действиях, трудно до конца понять их опыт.

В этом есть доля правды. Человек, не прошедший через боевые действия, действительно не должен утверждать, что полностью понимает пережитое ветераном. Не следует сравнивать этот опыт со своими житейскими трудностями, давать поспешные советы, или говорить: «Я знаю, что вы чувствуете».

Однако невозможность до конца разделить чужой опыт не означает невозможности помочь. Священнику не нужно самому быть космонавтом, чтобы духовно окормлять космонавта. Социальному работнику также не требуется побывать в космосе, чтобы поддержать космонавта, оказавшегося в трудной жизненной ситуации. Точно так же священнику, приходскому сотруднику или добровольцу, необязательно иметь боевой опыт, чтобы выслушать ветерана, помочь его семье, найти нужного специалиста или просто побыть рядом.

Можно честно признать границы собственного опыта и сказать: «Я не переживал того, что пережили вы, и не стану говорить, что полностью вас понимаю. Но я готов вас выслушать и постараюсь помочь». Страх оказаться недостаточно подготовленным понятен. Но иногда за ним скрывается желание дожидаться момента, когда всё станет ясно, появятся необходимые знания, специалисты и ресурсы. Этот момент может так и не наступить. Пока приход объясняет своё бездействие отсутствием опыта, рядом уже находятся люди, которым нужны простая бытовая помощь, поездка в больницу, разговор со священником или человеческое участие.

Поэтому начало помощи требует решимости. Святитель Феофан Затворник писал о решимости не как об одном намерении, а как о готовности начать дело, принять неизбежный труд, - и продолжать его с терпением. Для приходской помощи это означает простой переход от мысли: «Когда - нибудь нужно начать» к вопросу: «Что мы можем сделать уже сейчас?».

Не обязательно сразу создавать службу

Желание помогать участникам СВО и их семьям не обязательно должно сразу приводить к созданию отдельной службы. У приходов разные возможности: где-то есть социальный работник и сложившаяся команда добровольцев, а где-то всю социальную работу ведут священник и один активный прихожанин.

Каждый приход определяет тот объём помощи, который ему действительно по силам. Начать можно с одной семьи, одной регулярной встречи, или одного человека, готового поддерживать связь с обращающимися. Организационная форма появится позднее, если количество обращений и объём работы этого потребуют.

Важно не начинать с названия службы, положения о ней, поиска помещения, и большого объявления о наборе добровольцев. Сначала нужно увидеть людей и понять, какая помощь требуется именно рядом с этим приходом. Иначе существует риск построить структуру, для которой затем придётся искать задачи.

Наступило время, когда не делать эту работу уже нельзя. Люди, которых затронула специальная военная операция, есть повсюду. Они находятся среди прихожан, живут по соседству, приходят в храм на богослужения и требы, встречаются со священником в больнице, или оказываются рядом с приходом в сложный период жизни. Для начала достаточно готовности конкретного человека принять первое обращение и не потерять обратившегося после разговора.

Получить благословение и определить ответственного

Если инициативный прихожанин, доброволец или сотрудник храма чувствует, что готов уделять больше времени помощи участникам СВО и их семьям, ему необходимо обсудить это с настоятелем, и получить благословение на такую работу.

Для разговора с настоятелем не требуется заранее готовить подробный проект. Достаточно объяснить, каких людей инициатор уже видит рядом, какие трудности у них возникают и что именно он готов взять на себя: поддерживать связь, организовать встречу, сопровождать человека, или искать необходимую помощь.

Если решение начать работу принимает сам священник, ему, как правило, видно, кому из прихожан или сотрудников можно доверить этот труд. Профессиональное образование полезно, но на первом этапе важнее надёжность, деликатность, умение слушать, способность хранить доверенную информацию и готовность не бросить начатое после первой же трудности.

Ответственным может быть сам священник, приходской социальный работник, сотрудник храма или активный прихожанин. Важно, чтобы это был один понятный человек, который знает о поступивших обращениях, поддерживает связь и понимает, какой следующий шаг был согласован.

Это не означает, что он должен решать все вопросы самостоятельно. Его задача — удерживать общую связь и при необходимости находить тех, кто обладает нужной компетенцией. Ему не нужно быть одновременно врачом, психологом и юристом.

На самом первом этапе достаточно двух людей: священника, который поддерживает начинание и остаётся доступным для пастырского участия, и доверенного помощника, который готов заниматься организационными вопросами. Иногда обе роли временно принимает на себя сам священник.

Увидеть тех, кто уже рядом

Если на приходе прежде не велась такая работа, полезно начать с простого вопроса: есть ли среди прихожан и жителей ближайшей территории люди, которых непосредственно затронула специальная военная операция?

В храм уже могут приходить ветераны, военнослужащие, находящиеся в отпуске, родители и супруги тех, кто сейчас проходит службу. Рядом могут находиться семьи погибших, пропавших без вести и военнопленных, люди, вернувшиеся из плена, или родственники тех, кто проходит лечение после ранения. Иногда они много лет посещают один приход, но никто не спрашивал, как они живут, и нужна ли им поддержка.

В пособии «Возвращение» рекомендуется учитывать различия между положением отдельных категорий участников СВО и членов их семей. Речь может идти о военнослужащих по контракту, мобилизованных, добровольцах, участниках частных военных компаний, людях, вернувшихся из плена, семьях действующих военнослужащих, погибших, пропавших без вести и военнопленных. Их положение и потребности могут существенно различаться.

На этапе запуска не нужно сразу составлять подробный реестр или публично просить людей рассказывать о личных обстоятельствах. Важно лишь понять, кто уже находится рядом, и с кем можно бережно установить контакт. Иногда первый шаг делает сам приход. Священник или его помощник может лично позвонить знакомой семье, навестить ветерана или сказать человеку после службы: «Если вам или вашим близким понадобится помощь, вы можете обратиться к нам». Важно, чтобы такое предложение не звучало как формальность и не превращалось в навязчивое вмешательство.

Создать возможность для первой встречи

Чтобы увидеть реальные потребности, людям нужно предоставить естественную возможность встретиться и поговорить. Для этого не требуется сразу организовывать конференцию или официальный приём. Первой площадкой может стать чаепитие после богослужения, встреча со священником, или молебен, после которого участникам предлагают остаться в трапезной. На общую встречу могут прийти люди из разных категорий, указанных выше. Её задача - не групповая терапия и не публичное обсуждение тяжёлых обстоятельств, а знакомство и создание пространства, - чтобы человек понял, к кому он сможет обратиться позднее.

Приглашение должно быть простым и понятным. Например: «После молебна мы собираемся за чаем. Хотим познакомиться, узнать, как живут семьи и ветераны нашего прихода, и чем мы можем быть полезны. Рассказывать о личном не обязательно». Не нужно заранее обещать определённые виды помощи. Первая встреча нужна именно для знакомства. Порядок разговора и дальнейшего сопровождения рассматривается в следующей главе.

Контакт может возникнуть и в уже существующей приходской деятельности — во время совместного труда, гуманитарной помощи, паломнической поездки или подготовки мероприятия. Для начала важно лишь увидеть в таких обстоятельствах возможность знакомства. Подробные способы дальнейшей работы и практические случаи будут рассмотрены отдельно.

Найти первые ресурсы внутри прихода

Для начала помощи не требуется заранее набирать большую команду. Сначала нужно понять первые реальные потребности, а затем искать людей под конкретные задачи. Один из главных ресурсов прихода — сами прихожане и их близкие. Среди них могут быть врачи, психологи, юристы, социальные работники, водители, предприниматели, люди, готовые предоставить транспорт, помочь с ремонтом или приобрести необходимые вещи. Когда возникает конкретная потребность, священник может с согласия

обратившегося обратиться к прихожанам с амвона после богослужения. Необязательно сообщать подробности личной ситуации. Иногда достаточно сказать, что требуется консультация врача-невролога, юриста определённого профиля, водитель или человек, способный помочь с временным жильём.

Нужного специалиста может не оказаться непосредственно среди прихожан, но он может быть их родственником, другом или коллегой. Люди охотнее откликаются, когда понимают конкретную задачу и ограниченный объём требуемого участия.

Обращаться с такой просьбой можно только с согласия самого человека. Если ветеран или член семьи не хочет огласки, помощь ищут через личные контакты и партнёрские организации. Доверие легко потерять, если вдруг личная история без ведома человека становится известна всему приходу.

На старте полезно не составлять общий список всех возможных добровольцев, а записать несколько конкретных человек, которые уже доступны: кто может принять обращение, кто способен помочь с транспортом, к какому врачу или юристу можно обратиться за первой консультацией, с кем связаться при срочных бытовых проблемах.

Составить простую карту партнёров

Приход не должен пытаться самостоятельно отвечать на медицинские, юридические и сложные социальные вопросы. Поэтому уже в начале полезно определить несколько организаций и специалистов, к которым можно обратиться за консультацией. В первую очередь стоит установить контакт с епархиальным социальным отделом. Он может подсказать действующие церковные проекты, помочь найти специалиста и объяснить, куда передавать обращение, которое находится за пределами возможностей прихода.

Другим важным партнёром становится региональный филиал Государственного фонда «Защитники Отечества». Фонд помогает ориентироваться в вопросах социальных гарантий, прав, докумен-

тов и взаимодействий с государственными учреждениями. Полезно заранее узнать контакт ответственного сотрудника или общий порядок обращения.

В первоначальную карту могут также войти местная социальная служба, государственная поликлиника или больница, проверенный юрист, кризисный центр и организация, способная оказать срочную материальную помощь. Не нужно сразу искать специалистов по всем возможным направлениям. Сеть будет расширяться по мере появления реальных обращений.

Хорошие отношения с партнёрами часто начинаются с первого конкретного случая. Важно честно сообщать, что приход может сделать сам, а в чём нуждается в консультации. Подробные маршруты взаимодействия с организациями рассматриваются далее в данном пособии.

Определить минимальный порядок работы

На первом этапе не нужны отдельный кабинет, специальный телефон, журнал обращений и сложная система карточек. Если священник и его помощник поддерживают связь с несколькими семьями, начинать можно без бюрократии. Но отсутствие сложной документации не означает отсутствие порядка. Ответственный должен зафиксировать хотя бы необходимый минимум: имя и контакт человека, суть обращения, согласованный ближайший шаг, кто его выполняет, и когда нужно снова связаться. Такая запись нужна не для отчётности, а чтобы не забыть обещанное и не потерять человека. Хранить её следует так, чтобы личные сведения не были доступны посторонним.

Если информацию или документы необходимо передать врачу, юристу, государственному учреждению или другому специалисту, - человеку заранее объясняют, кому и зачем они будут переданы, и получают его согласие. Не следует собирать документы, которые пока не нужны. По мере расширения работы могут появиться отдельный телефон, формы учёта, график приёма и распределение обязанностей. Создавать их следует тогда, когда они решают уже возникшую задачу, а не ради видимости готовой службы.

Начать с одной посильной задачи

После первых встреч станет понятно, какие просьбы возникают рядом с приходом. Не нужно пытаться сразу открыть все направления помощи. Лучше выбрать одну конкретную задачу, которую приход способен решить или сопроводить до результата.

Это может быть помощь одной семье, организация поездки, поиск нужного специалиста, покупка необходимых вещей или регулярный звонок человеку, который оказался в одиночестве. Важно заранее понимать границы участия и не обещать того, что зависит от решений других организаций.

Первый случай помогает увидеть, какие ресурсы уже есть, чего не хватает, как взаимодействуют священник и помощник, где возникают задержки и с кем необходимо установить партнёрство. После его завершения полезно коротко обсудить: что получилось, что оказалось лишним и что нужно изменить перед следующим обращением. Постепенно станет понятно, нужна ли приходу отдельная служба, сколько людей должно входить в команду, какие специалисты требуются чаще всего и какие формы встреч стоит сделать регулярными. Начало работы не должно превращаться в создание сложной системы, которой пока некому пользоваться. Сначала — конкретный человек и ближайшая задача. Затем — следующий человек и следующий шаг.

Что можно сделать уже завтра

Если решение помогать принято, первый день может выглядеть очень просто. Нужно получить благословение настоятеля, определить одного ответственного и договориться, как с ним смогут связаться. Затем вспомнить ветеранов и семьи участников СВО, которые уже известны приходу, и бережно предложить им встречу или личный разговор. Одновременно следует записать контакты епархиального социального отдела и регионального филиала Фонда «Защитники Отечества», а также двух-трёх прихожан или специалистов, к которым можно обратиться при первой конкретной просьбе. После этого остаётся назначить ближайшее простое действие:

чаепитие после службы, молебен с возможностью остаться для разговора, личное посещение семьи или встречу с уже знакомым ветераном. Этого достаточно, чтобы работа началась. Всё остальное будет появляться по мере того, как приход увидит конкретных людей и их реальные потребности.

Краткий алгоритм начала работы

Начало приходской помощи можно представить в виде последовательности:

- принять решение;
- получить благословение;
- определить ответственного;
- увидеть людей, которые уже рядом;
- создать возможность для встречи;
- услышать первые потребности;
- найти ресурсы внутри прихода;
- установить контакты с основными партнёрами;
- выбрать одну посильную задачу;
- выполнить её;
- оценить опыт;
- сделать следующий шаг.

На старте важно соблюдать несколько простых условий:

- не обещать помощь по всем направлениям;
- не разглашать личную информацию без согласия человека;
- не выходить за пределы собственной компетенции;
- не строить сложную структуру раньше, чем в ней возникнет необходимость.

После того как первый контакт состоялся, возникает следующий вопрос: как принять обращение, как понять потребность и пройти вместе с человеком ближайшую часть пути? Этому посвящена следующая глава.

Глава 2.

К вам обратился человек. Что делать?

Обращение может поступить совершенно разными путями. Иногда ветеран или член его семьи приходит на приход самостоятельно. Иногда о человеке рассказывает священник, прихожанин, родственник или знакомый. Просьбу могут передать социальная служба, медицинское учреждение, региональный филиал Государственного фонда «Защитники Отечества», или другая организация.

Источник обращения важен, но он не определяет дальнейшее отношение к человеку. Независимо от того, пришёл ли он сам, или был направлен кем-то другим, помощь начинается с личного контакта и попытки понять его положение. На этом этапе важно правильно принять человека, услышать его просьбу, оценить срочность ситуации — и вместе определить ближайший посильный шаг. Именно из таких шагов затем складывается сопровождение.

В этой главе рассматривается универсальный порядок работы с обращением. Конкретные маршруты — при материальной нужде, ранении, семейном кризисе, розыске пропавшего без вести и в других жизненных ситуациях — будут разобраны в следующей главе.

Первая встреча

Первый разговор не обязательно должен проходить в специально оборудованном кабинете. Иногда человеку проще говорить в трапезной, во время прогулки, поездки, совместной работы или у себя дома. Важно не столько место встречи, сколько обстановка, в которой человек не чувствует себя просителем, обязанным доказывать право на помощь. Во время разговора необходимо сохранять спокойствие и беспристрастность. Ветеран может рассказывать о тяжёлых или жестоких

событиях, которые трудно принять и осмыслить человеку без боевого опыта. Иногда такой рассказ становится своеобразной проверкой: собеседник хочет понять, испугаются ли его, осудят ли, отвернутся ли после услышанного.

Это не означает, что приходской сотрудник обязан давать оценку всем рассказанным событиям или соглашаться с любыми словами и поступками. Его первая задача — не вынести суждение, а сохранить контакт и показать, что человек может быть услышан. Особенности общения с участниками боевых действий подробно рассматриваются в пособии «Возвращение». Здесь важно закрепить основной практический принцип: первая встреча не должна превращаться в допрос. Не нужно сразу задавать множество вопросов, пытаться выяснить всю историю жизни человека, или заставлять его говорить о том, к чему он ещё не готов. Иногда самое полезное, что можно сделать во время первой встречи, — это набраться терпения и дать человеку высказаться.

В то же время доброжелательность не означает полного отсутствия вопросов. Нужно получить ровно столько сведений, сколько необходимо, чтобы понять просьбу, оценить возможные риски и договориться о дальнейших действиях. Вопросы должны помогать человеку и сопровождающему увидеть ситуацию, а не создавать ощущение проверки на право быть услышанным.

Услышать просьбу и понять потребность

Человек обычно начинает разговор с той просьбы, которую способен сформулировать. Однако заявленная просьба и действительная потребность не всегда совпадают.

За просьбой о продуктах может стоять отсутствие дохода или невозможность оформить положенную поддержку. За просьбой оплатить дорогу — необходимость вернуться к месту службы, лечения или домой. За раздражением в отношении государственного учреждения — неправильно понятое объяснение специалиста. За требованием добиться определённого решения — страх перед последствиями, о которых человек не решается сказать прямо.

Это не означает, что за каждой простой просьбой непременно скрывается сложная проблема. Иногда человеку действительно нужны продукты, лекарства, билет или помощь в быту. Не следует заранее придумывать причины и пытаться найти психологический смысл там, где достаточно решить конкретный вопрос.

Понять потребность помогает спокойный разговор о том, как человек живёт сейчас, что уже предпринимал и с какими препятствиями столкнулся.

Полезно уточнить:

- что произошло;
- в чём сам человек видит главную трудность;
- какую помощь он просит;
- что уже было сделано;
- куда он обращался и какой ответ получил;
- что он способен сделать самостоятельно;
- что мешает ему сделать следующий шаг.

Ответы позволяют отличить разовую просьбу от проблемы, которая будет возникать снова. Они же помогают увидеть, где достаточно небольшой приходской помощи, а где требуется длительное сопровождение или участие специалиста.

Важно не только увидеть человека за его просьбой, но и сохранить за ним способность принимать решения. Помощь должна облегчать возвращение к самостоятельной жизни, а не создавать новую зависимость от помогающей организации.

Если первым обращается родственник

Нередко о трудностях первым рассказывает не сам ветеран, а его жена, мать, отец, другой родственник или близкий друг. Такое обращение нельзя оставлять без внимания. Вместе с тем помощь ветерану не следует выстраивать исключительно со слов другого человека: представление разных членов семьи об одной и той же ситуации может существенно различаться. Важно постараться установить контакт непосредственно с тем, кому предполагается помогать. Родственнику можно объяснить: «Мы готовы постараться помочь, но нам

важно услышать самого человека. Иначе возникает риск, что мы неправильно поймём ситуацию, и наша помощь окажется бесполезной или даже причинит вред».

Если ветеран пока не готов к встрече, отношения с его близкими всё равно следует сохранить. Можно выяснить, какая помощь нужна им самим, поддержать их, предложить разговор со священником, совместную молитву или участие в приходской встрече. Иногда именно спокойная поддержка семьи постепенно открывает возможность для контакта с ветераном.

Не следует заставлять родственников давить на него и любой ценой приводить на беседу. Лучше помочь им выстроить общение, при котором человек будет знать: возможность получить помощь существует, но решение обратиться остаётся за ним.

Исключением становятся ситуации непосредственной опасности, когда поведение человека угрожает его жизни, здоровью близких или окружающих. Тогда ожидать добровольного обращения нельзя: необходимо действовать в соответствии с характером угрозы и привлекать экстренные службы и профильных специалистов.

Оценить срочность и риски

Не каждое обращение можно рассматривать в обычном порядке. Иногда сначала необходимо обеспечить базовую безопасность человека, а уже затем разбираться с остальными трудностями. Срочной следует считать ситуацию, когда человеку нечего есть, негде безопасно переночевать, не во что одеться по сезону, отсутствуют жизненно необходимые лекарства или средства ухода, либо он не может добраться до места лечения. Такие потребности нельзя откладывать до завершения длительного сбора документов.

Особого внимания требуют сведения об угрозах, насилии в семье, причинении вреда себе или окружающим, выраженных суицидальных намерениях, тяжёлом психическом состоянии. В подобных обстоятельствах приходской сотрудник не должен пытаться в одиночку успокоить вооружённого, крайне возбуждённого или агрессивно-

го человека. Необходимо обращаться в экстренные службы и привлекать специалистов. Одновременно, если это безопасно, важно поддержать членов семьи и помочь им найти защищённое место. Оценка срочности нужна не для того, чтобы сразу определить весь маршрут. Она отвечает на более простой вопрос: что нельзя отложить прямо сейчас? Иногда первоочередной задачей становится питание, ночлег, медицинская помощь или обеспечение безопасности. Остальные вопросы можно рассматривать после устранения непосредственной угрозы.

Проверить необходимые сведения

Проверка обращения не является проявлением недоверия или отсутствием милосердия. Она позволяет понять реальные обстоятельства, не навредить человеку и ответственно распорядиться средствами прихода и пожертвованиями. Объём проверки зависит от самой просьбы. Иногда достаточно личного разговора и подтверждения нескольких обстоятельств. Если помощь связана с лечением, выплатами, правовым статусом, дорогостоящей покупкой или передачей значительных средств, потребуются соответствующие документы, и консультация специалиста.

Собирать документы «на всякий случай» не следует. Запрашиваются только те сведения, которые действительно нужны для принятия конкретного решения. Человеку желательно объяснить, зачем требуется каждый документ и кому он будет передан.

Особая осторожность необходима при дистанционных обращениях с просьбой о материальной помощи. Нужно постараться установить личность обратившегося, понять его статус и обстоятельства, проверить сведения через доступные официальные или партнёрские каналы. Требование немедленно перевести деньги, отказ предоставить минимально необходимые сведения, и попытки оказать давление - являются основанием для дополнительной проверки, а при невозможности её провести — для отказа.

При этом нельзя объявлять человека мошенником только потому, что его рассказ кажется необычным или непоследовательным. Причи-

ной могут быть растерянность, тяжёлое эмоциональное состояние, нарушения памяти или непонимание происходящего. Проверять нужно сведения, а не достоинство человека.

Определить участие прихода

После того как просьба услышана, потребность уточнена, а срочность оценена, - необходимо понять, какую часть задачи может взять на себя приход. Иногда достаточно простой разовой помощи. В другом случае приход может помочь собрать документы, связаться со специалистом, организовать поездку или поддерживать человека до получения помощи от профильной организации. Бывает и так, что основное участие прихода заключается в сопровождении: человек сам совершает необходимые действия, но знает, с кем обсудить результат и следующий шаг.

Если состояние и возможности позволяют ему участвовать в решении вопроса, - важно сохранить за ним эту ответственность. Не следует делать за человека то, что он способен сделать сам. Это не равнодушие, а часть возвращения к самостоятельной жизни. Вместе с тем нельзя требовать активности от человека, который физически или эмоционально сейчас не способен действовать без посторонней помощи. Степень участия определяется не формальным правилом, а реальным состоянием человека.

Внимательное отношение не означает, что приход обязан удовлетворить любую просьбу. Иногда желаемое противоречит закону, запрашиваемая мера человеку не положена, просьба необоснованна, или её исполнение будет поддерживать иждивенчество и причинять вред. Встречаются и попытки использовать статус участника или ветерана СВО как средство давления. К этому нужно быть готовым, но не переноса недоверие на всех обращающихся. Милосердие не требует исполнения любой просьбы. Иногда правильной помощью становится обоснованный отказ. Отказывать следует спокойно и понятно, не унижая человека и не вступая с ним в спор. Важно объяснить причину и, если возможно, предложить законный и реалистичный путь: - другую меру поддержки, консультацию, обращение в профильную организацию или решение более существенной проблемы.

Что можно обещать

После первой встречи человеку хочется услышать, что его проблема будет решена. У сопровождающего, в свою очередь, может возникнуть желание успокоить его и пообещать положительный результат. Однако нельзя гарантировать решение, которое зависит от врача, суда, военно-врачебной комиссии, государственного учреждения или другой организации. Нельзя обещать выплату, изменение диагноза, отмену решения или предоставление конкретной меры поддержки, пока ситуация не изучена. Человеку можно честно сказать: «Мы постараемся разобраться в вашей ситуации, найти необходимых специалистов и понять, какую посильную помощь можем оказать». Такой ответ не является отказом. Он показывает, что к просьбе отнеслись серьёзно, но не вводит человека в заблуждение.

По итогам первой встречи важно договориться хотя бы об одном следующем действии. Даже если окончательного решения ещё нет, человек должен уйти с пониманием, кто останется с ним на связи и что будет происходить дальше.

Составить простой план

План сопровождения не обязательно должен быть большим документом. В простом случае достаточно определить основную проблему, ближайший шаг, ответственность сторон и примерный срок. Длительный маршрут полезно разделять на короткие и понятные отрезки. Не всегда нужно сразу подробно сообщать человеку обо всех предстоящих обращениях, документах и процедурах. Большой объём информации может вызвать растерянность и ощущение, что задача невыполнима. Общий путь можно обозначить кратко, но подробно разобрать только ближайший шаг: что необходимо сделать сейчас, кто это делает и к какому сроку. Например: «Сегодня вы присылаете документы. Завтра мы передаём их специалисту. После консультации созваниваемся и определяем следующий шаг».

При сопровождении ветерана или действующего военнослужащего особенно полезны ясные и конкретные формулировки. Человек, привыкший во время службы к чётко поставленным задачам, может

лучше воспринимать не общие пожелания, а понятную последовательность действий. Это не означает, что сопровождающий становится командиром и начинает отдавать приказы. Решения принимаются вместе с человеком. Но договорённости должны звучать определённо.

Такой подход можно выразить простой последовательностью:

- одна ближайшая задача;
- одно понятное действие;
- один ответственный;
- определённый срок;
- проверка результата;
- следующий шаг.

План помощи должен быть не планом действий над человеком, а договорённостью вместе с ним. Короткие дистанции позволяют видеть достижимую цель - и постепенно возвращают человеку способность самостоятельно решать свои вопросы.

Сохранить доверительную связь

Основную связь с человеком, как правило, сохраняет тот, кому он доверился. Если первый контакт установил священник, а для решения вопроса необходимо подключить социального работника, врача или юриста, - это не означает, что священник должен полностью исчезнуть из ситуации.

К решению отдельных задач могут подключаться разные люди, но для ветерана или семьи желательно, чтобы оставался один понятный сопровождающий, к которому можно вернуться с вопросом. Это особенно важно, когда маршрут состоит из нескольких организаций и человек рискует снова почувствовать, что его просто передают из рук в руки.

Сопровождающий не обязан лично присутствовать на каждой встрече и контролировать каждое действие. Его задача — удерживать общую логику помощи, знать, на каком этапе находится обращение, и не терять человека между отдельными специалистами.

Мягко передать специалисту

Передать обращение — не значит просто назвать человеку телефон и закончить разговор. Если рекомендуется врач, психолог, юрист, социальный координатор или другая организация, желательно сначала связаться с ними, кратко обозначить вопрос и предупредить, что к ним обратится ветеран или член его семьи. Сведения о человеке передаются только в необходимом объёме, и с его согласия.

После этого можно сказать, с кем именно состоялся разговор, когда лучше позвонить и что сообщить при обращении. Такая предварительная договорённость снижает тревогу и даёт человеку понимание, что его действительно ждут. Человеку можно объяснить: «Я знаю этого специалиста и доверяю ему. Я предупредил, что вы обратитесь, и кратко объяснил ваш вопрос».

При необходимости священник или сопровождающий может поехать вместе с ветераном на первую встречу. Это особенно важно, если человеку физически тяжело передвигаться, он находится в сложном эмоциональном состоянии или пока не способен самостоятельно пройти необходимый маршрут. В остальных случаях достаточно подготовить контакт, объяснить следующий шаг и позднее уточнить, состоялось ли обращение.

Мягкая передача не снимает ответственности со специалиста, и не означает, что приход гарантирует результат его работы. Но она позволяет сохранить доверие, и не оставляет человека один на один с новым учреждением.

Если человек не выполняет договорённости

Иногда сопровождающий находит специалиста, договаривается о приёме, помогает собрать документы, но человек не приходит, перестаёт отвечать или снова просит сделать всё за него. В такой ситуации не нужно бесконечно усиливать собственную активность. Сначала следует постараться понять причину. Человек может не выполнить договорённость из-за тяжёлого физического состояния, эмоционального кризиса, нарушения памяти, страха или непони-

мания инструкции. Тогда ему действительно может потребоваться более активная помощь или более простая постановка задачи. Если же он способен действовать, но полностью перекладывает ответственность на окружающих, границы сопровождения необходимо обозначить яснее: *«Без вашего участия мы не сможем решить эту проблему. Сейчас мы приостановим наши действия. Когда вы будете готовы продолжить и сделать необходимые шаги, - вы сможете снова к нам обратиться».*

Это не наказание и не окончательный отказ. Сотрудник перестаёт совершать действия, которые без участия самого человека не приведут к результату, но оставляет дверь открытой.

Проверить результат и определить следующий шаг

После каждого действия важно ненадолго вернуться к общей ситуации. Состоялась ли встреча со специалистом? Получен ли ответ? Решена ли первоначальная просьба? Появились ли новые обстоятельства? Что теперь способен сделать сам человек? Проверка результата не должна превращаться в надзор. Она нужна, чтобы не потерять обращение между организациями и понять, следует ли продолжать выбранный маршрут, изменить его или завершить сопровождение.

Иногда один решённый вопрос открывает другой, более существенный. Иногда выясняется, что дальнейшее участие прихода не требуется. В любом случае новый шаг определяется не заранее составленной схемой, а результатом предыдущего действия.

Так сопровождение движется короткими дистанциями: договорились — сделали — проверили — определили следующий шаг.

Когда сопровождение можно завершить

Сопровождение можно считать завершённым не только тогда, когда исчезли все жизненные трудности человека. Такое ожидание было бы нереалистичным. Конкретный случай подходит к завершению,

когда проблема решена либо человек понимает дальнейший маршрут, уверенно действует самостоятельно и знает, к кому обратиться при возникновении нового вопроса. Завершение сопровождения не означает завершения отношений. Человеку важно сказать, что его будут рады видеть на приходе не только в качестве просителя. Он может прийти на богослужение, встречу, чаепитие, принять участие в общем деле, или просто поговорить.

Для сохранения связи не обязательно постоянно возвращаться к прежней проблеме и расспрашивать человека о его трудностях. Поводом для встречи могут стать престольный праздник, Пасха, Рождество Христово, паломническая поездка, совместный труд, общая трапеза или обычная приходская встреча. Полезно помнить и личные памятные даты человека, если он готов к такому вниманию.

Важно, чтобы ветеран понимал: его ждут не только тогда, когда ему нужна помощь, и вспоминают о нём не только в военные памятные даты. Он является частью общей жизни и может прийти без просьбы, отчёта о своём состоянии, или необходимости снова рассказывать о пережитом. Открытая дверь становится основанием для доверия. Человек знает, что может вернуться с новым вопросом, который невозможно было предусмотреть заранее, и что его не станут высмеивать за незнание простой бытовой вещи или упрекать в том, что прежнее сопровождение уже завершено.

Таким образом отношения перестают быть только отношениями между просителем и помогающим. Человек сохраняет связь с приходом и постепенно включается в его жизнь.

Краткий алгоритм обращения

Работу с обращением можно представить в виде последовательности:

1. принять человека, спокойно выслушать;
2. понять заявленную просьбу, возможно, увидеть более глубокую потребность;
3. оценить срочность и риски;
4. проверить необходимые сведения;
5. определить посильное участие прихода;

6. договориться о ближайшем шаге, при необходимости мягко передать специалисту, сохраняя связь;
7. проверить результат;
8. постепенно вернуть человеку самостоятельность;
9. завершить конкретное сопровождение, оставив дверь открытой.

Первая встреча не требует немедленного ответа на все вопросы. Но после неё у человека должно появиться понимание, что его услышали, а также - кто останется с ним на связи, и какой следующий шаг будет сделан.

Помочь — не значит выполнить за человека всё. Помочь — значит пройти рядом с ним ту часть пути, которую сейчас ему трудно пройти одному.

Теперь посмотрим, как этот общий алгоритм работает в разных жизненных ситуациях.

Глава 3.

Основные ситуации и маршруты приходской помощи

Спектр обращений участников СВО, ветеранов и членов их семей чрезвычайно широк. Среди них встречаются как специальные вопросы, непосредственно связанные с прохождением военной службы, ранением, военно-врачебной комиссией, розыском пропавшего без вести или получением положенных мер поддержки, так и обычные человеческие просьбы: купить продукты или лекарства, помочь с дровами, оплатить временное проживание, организовать перевозку лежачего больного, приобрести средства ухода или разобраться с коммунальными начислениями.

Подобное разнообразие знакомо любой приходской социальной службе. Отличие состоит в том, что за простой бытовой просьбой участника СВО или его семьи могут скрываться последствия ранения, длительного отсутствия участника СВО, утраты близкого человека, неполученных выплат, семейного кризиса или невозможности вернуться к прежней жизни.

В этой главе мы опираемся на практику проекта «ZOV — Причал», опыт епархий Приволжского федерального округа и случаи, о которых нам известно от священнослужителей и специалистов по церковному социальному служению.

Важно! Приход не обязан самостоятельно решать все перечисленные вопросы. Его задача — увидеть за первоначальной просьбой реальную потребность, определить следующий посильный шаг и помочь человеку дойти до того места, где его вопрос может быть решён. Эта глава построена как справочник по основным ситуациям, с которыми может столкнуться приход. Её не обязательно читать подряд: к нужному разделу можно обращаться по мере появления конкретного вопроса.

В главе рассматриваются семь основных блоков:

1. первичные и неотложные потребности;
2. здоровье и восстановление;
3. государственные права и документы;
4. психологическое и социальное восстановление;
5. семья и дети;
6. особые ситуации;
7. переход от нуждающегося к помощнику.

Каждый подраздел главы посвящён отдельной жизненной ситуации. Сначала мы рассматриваем просьбу, с которой человек может прийти в храм или приходскую службу, затем пытаемся увидеть возможную причину возникшей трудности. После этого определяем, что приход способен сделать своими силами, к какому специалисту или организации следует обратиться и каким может быть следующий шаг сопровождения.

Приведённые маршруты не являются универсальными инструкциями, одинаково подходящими каждому человеку. Две внешне похожие просьбы могут иметь совершенно разные причины. Поэтому любой алгоритм начинается с личного разговора, проверки обстоятельств и определения реальной потребности.

Практические случаи включены не только для иллюстрации. Они показывают, как первоначальная просьба может изменяться по мере формирования доверия и почему помощь иногда продолжается значительно дольше, чем предполагалось в начале.

1. ПЕРВИЧНЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

В этот блок входят просьбы, которые нельзя откладывать: отсутствие пищи, необходимых вещей, безопасного ночлега, лекарств или возможности добраться до места лечения и службы. На первом этапе важно обеспечить безопасность человека, а затем понять, является ли нужда разовой или за ней стоит более глубокая проблема.

Если человек просит о материальной помощи

Просьба о материальной помощи требует проверки, но эта проверка не должна превращаться в барьер или испытание. Если необходимо установить личность просителя, его отношение к участнику СВО, наличие инвалидности или другие существенные обстоятельства, - можно попросить подтверждающие документы. Запрашивать следует только то, что действительно необходимо для принятия решения. Тема СВО остаётся деликатной. Поэтому сбор сведений нужно сводить к разумному минимуму, который позволяет:

- понять реальную потребность;
- удостовериться, что помощь получит именно тот человек, который за ней обратился;
- исключить мошенничество;
- обеспечить ответственное расходование пожертвований.

Собирать документы «на всякий случай» не следует. Если для приобретения продуктов достаточно подтвердить обстоятельства семьи, то нужно на этом остановиться. Каждый дополнительный вопрос должен иметь понятную цель.

Нельзя исходить из распространённого представления, будто все участники СВО и их семьи располагают значительными денежными средствами. Некоторые военнослужащие заключали контракт именно потому, что семья до этого столкнулась с материальными трудностями, кредитами или отсутствием стабильного дохода. Полученные выплаты могли быть направлены на погашение ипотеки и других долгов, приобретение жилья, лечение или решение давно откладывавшихся семейных проблем. Даже после получения крупной суммы у человека могут отсутствовать средства на ремонт, текущие расходы или содержание семьи.

Иногда причиной становится недостаток финансовой грамотности. Человек может получить значительные средства, но не обладать навыками распоряжения деньгами, и быстро их израсходовать. Это не означает, что приход обязан вновь и вновь закрывать все возникающие потребности. Но и автоматически отказывать со словами: «Вы же получили выплаты» - также неправильно. Каждую ситуацию необходимо рассматривать отдельно.

Что может стоять за бытовой просьбой

Чтобы понять действительную причину нужды, человека нужно выслушать. Лучше, если это будет не формальное интервью, а обычный разговор о том, как он живёт, что уже пытался сделать - и с какими препятствиями столкнулся. Наиболее искренние разговоры в практике проекта нередко происходили во время прогулки, совместного труда или поездки. Нейтральной территорией для первой встречи иногда становился монастырь. В движении, без стола и анкеты между собеседниками, человеку было проще раскрыться.

За просьбой о продуктах могут обнаружиться неполученные выплаты, отсутствие работы, заболевание или невозможность самостоятельно разобраться с документами. За просьбой оплатить hostel — выписка из госпиталя и несколько дней ожидания выезда. За необходимостью купить детское питание или подгузники — временное отсутствие человека, который прежде содержал семью. За просьбой о дровах — не только материальная нужда, но и стремление сохранить привычный уклад жизни.

Важно не придумывать скрытую проблему заранее. Иногда просьба о продуктах означает именно просьбу о продуктах. Но спокойный разговор позволяет убедиться, является ли помощь разовой или за ней стоит вопрос, который будет возникать снова.

Случай из практики: дрова для родителей военнослужащего

Был случай, когда за дровами обратились пожилые родители военнослужащего — их единственный сын находился на линии боевого соприкосновения. Во время выезда выяснилось, что дом газифицирован, и непосредственной угрозы остаться без отопления нет. Однако родители держали скот и по привычке готовили корм на улице на дровяной печи.

Можно было решить, что просьба необоснованна: в доме тепло, газ подключён, - а значит, дрова не относятся к первоочередным потребностям. Но сопровождающие увидели ситуацию целиком. На фоне постоянной тревоги за сына даже вынужденное изменение

привычного уклада становилось для пожилых людей дополнительным испытанием. Было принято решение привезти дрова. Больше семья за материальной помощью не обращалась. Главный результат заключался не только в самой покупке. Родители почувствовали, что они не остались одни, пока их сын на СВО, и что кто-то готов быть рядом. В этом смысле дрова согрели душу.

Этот случай показывает, что оценивать нужно не только формальные признаки нужды, но и общую жизненную ситуацию. Помощь может быть оправданной, даже если со стороны просьба кажется не самой срочной.

Полная помощь, участие человека или отказ

Степень участия прихода определяется конкретной ситуацией. Если речь идёт о срочной потребности, и человек объективно не способен решить её самостоятельно, помощь может быть оказана полностью. Если состояние здоровья позволяет человеку участвовать в решении вопроса, важно сохранить за ним эту ответственность. Задача сопровождения — не сделать всё вместо ветерана, а помочь ему снова действовать самостоятельно.

Иногда приход оплачивает какую-то услугу полностью. Иногда помогает найти часть средств, специалиста или транспорт. В других случаях достаточно объяснить порядок действий и вместе совершить первый звонок.

Отказ также может быть формой помощи. Он оправдан, если просьба необъективна, заведомо невыполнима, основана на манипуляции, или её исполнение будет поддерживать иждивенчество и причинять человеку вред. Отказывать следует спокойно, объясняя причину. Лучше не ограничиваться словами «Мы не можем», а по возможности предложить допустимую альтернативу: консультацию, обращение в профильную организацию или помощь в решении другой, более существенной проблемы.

Бывает, человек сам отказывается, когда узнаёт, что помощь будет оказана церковной организацией. Это решение необходимо уважать. Церковная помощь предлагается независимо от национальности и вероисповедания, но не может быть навязана. Деньги непосред-

ственно просителю выдавать не рекомендуется. Безопаснее оплатить товар или услугу, купить необходимое средство, либо перечислить средства поставщику. Если приход должен отчитаться за пожертвования, необходимо заранее получить документы, подтверждающие расходы.

Важно помнить. *Приход вправе отказать. Если просьбу невозможно исполнить, человеку необходимо честно объяснить причину - и по возможности показать другой путь.*

Если срочно нужны жильё или транспорт

Просьбы о временном жилье и проезде требуют быстрой, но не поспешной оценки. Необходимо выяснить, где находится человек, куда и на каком основании он следует, есть ли у него приобретённый билет, может ли он самостоятельно передвигаться, и не противоречит ли предполагаемая помощь требованиям закона и военной службы. Городские приходы чаще сталкиваются с просьбами оплатить hostel или помочь человеку, оказавшемуся на вокзале либо в аэропорту. В сельской местности может потребоваться доставка до районного центра, больницы или военного комиссариата. Иногда достаточно организовать одну ночь проживания и питание, иногда за просьбой обнаруживается необходимость медицинской перевозки или более длительного сопровождения.

Приход может оплатить билет или проживание непосредственно поставщику услуги, найти безопасное временное размещение либо связаться с епархиальной социальной службой. Если обращается действующий военнослужащий, важно уточнить его статус и предписанный маршрут: помощь не должна содействовать уклонению от исполнения законного приказа или самовольному оставлению части. Следующий шаг - установить маршрут человека, проверить документы и организовать только ту помощь, которая позволяет ему безопасно и законно добраться до места назначения.

Важно помнить. *Срочность просьбы не отменяет проверки. Нельзя направлять человека в случайное место проживания, передавать деньги непроверенному посреднику или помогать ему скрываться от воинской части.*

2. ЗДОРОВЬЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ

После решения неотложных потребностей приход помогает человеку включиться в маршрут медицинской помощи. Здесь особенно важны документы, рекомендации врачей и взаимодействие с профильными организациями: приход сопровождает, но не подменяет специалиста.

Если требуется лекарство, лечение или средство реабилитации

Медицинские просьбы требуют особой осторожности. Приход не может самостоятельно определять, какое лекарство, лечение, протез или техническое средство необходимо человеку. Лекарственная помощь оказывается при наличии назначения и рецепта. В первую очередь следует опираться на документы государственных поликлиник, госпиталей Министерства обороны, и других государственных лечебных учреждений. Рекомендации частных клиник также могут быть рассмотрены, но их желательно перепроверить у независимого специалиста, если речь идет о дорогостоящей реабилитации.

Особая осторожность нужна, если человек просит купить лекарство, которое не указано в назначениях, увеличить дозировку или оплатить лечение, рекомендованное только в рекламных материалах клиники. Приход не может нести медицинскую ответственность, и должен получить мнение врача.

Если в епархии есть медицинский куратор, документы можно направлять ему. При отсутствии такого специалиста приход может обратиться через епархиальный социальный отдел к медицинским кураторам Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению.

Представители прихода могут:

- получить с согласия человека медицинские документы;
- уточнить мнение лечащего врача;
- передать документы медицинскому куратору;
- организовать консультацию узкого специалиста;
- помочь человеку пройти предложенный медицинский маршрут;
- при необходимости организовать сбор средств.

Приход также не ограничен собственными пожертвованиями. Для дорогостоящей помощи можно обратиться в епархиальный социальный отдел, окружной ресурсный центр или на проверенную благотворительную площадку. В Приволжском федеральном округе таким ресурсным центром является «Милосердие Казань».

Когда помощь начинается ещё в госпитале

Первый контакт с военнослужащим может состояться и на этапе лечения. В госпиталях он нередко происходит через сестёр милосердия и окормляющего священника.

В Казанской епархии на территории военного госпиталя служение несут добровольцы проекта «Небесные ласточки». Они помогают бойцам подготовиться к Таинствам, оказывают бытовую поддержку, и иногда организывают для иногородних пациентов прогулку или экскурсию по Казани, в том числе для людей, передвигающихся на инвалидных колясках. Такая прогулка позволяет человеку ненадолго выйти за пределы больничной палаты, увидеть город и почувствовать, что он не остался один. Одновременно возникает возможность для спокойного общения и доверительного контакта. Такой контакт следует рассматривать как начало возможных долгосрочных отношений с Церковью. Вернувшись домой в другой регион, военнослужащий может обратиться уже в другой храм или церковную социальную службу.

Поэтому после первой встречи полезно объяснить не только то, как связаться с конкретным добровольцем. Важно дать человеку понять, что и в другом городе он всегда может прийти в храм, обратиться к священнику или в епархиальный социальный отдел.

Из госпиталя, как правило, поступают просьбы об оплате такси, помощи с перевозкой к вокзалу или аэропорту, когда Министерство обороны приобрело билет для возвращения военнослужащего к месту службы либо домой на период долечивания и реабилитации. Если военнослужащий временно находится дома и не может передвигаться, может потребоваться профессиональная перевозка лежачего больного на приём в госпиталь, специальная кровать, противопролежневый матрас, подгузники и патронажный уход.

Не всегда помощь с медицинским уходом и специализированным оборудованием нужна самому военнослужащему.

Случай из практики: помощь семье действующего военнослужащего

Был случай, когда военнослужащий во время отпуска столкнулся с тяжёлой семейной ситуацией. Его мать парализовало, отец — ветеран войны в Афганистане — был незрячим, а пожилая бабушка с деменцией также оставалась лежачей. Брат жил отдельно, имел собственную семью и мог помогать только в пределах своих возможностей. При этом самому военнослужащему предстояло вернуться в часть. Он был растерян и не понимал, как оставить дома сразу нескольких нуждающихся в постоянном уходе родственников. Епархиальные проекты помогли приобрести многофункциональную кровать, матрас и средства ухода, а также организовали патронаж на дому. Это позволило обеспечить необходимую помощь семье - и одновременно помогло военнослужащему исполнить предписание о возвращении к месту службы.

Данный случай показывает, что помощь не всегда оказывается непосредственно действующему военнослужащему. Иногда наиболее важным становится устройство жизни его близких, которых он вынужден оставить дома.

Протезирование и технические средства

Государственная система обеспечивает ветеранов протезами и другими техническими средствами реабилитации. Основной маршрут удобнее выстраивать через Фонд «Защитники Отечества», который помогает ориентироваться в организациях протезирования, реабилитационных центрах и доступных мерах поддержки. Сложность возникает, когда средство, предусмотренное индивидуальной программой реабилитации и абилитации (ИПРА), формально соответствует назначению, но не подходит человеку по образу жизни и реальным нагрузкам. Например, стандартная инвалидная коляска может не позволять ветерану самостоятельно передвигаться вне дома, и врачи рекомендуют модель с электроприводом.

В таком случае решение должно опираться не только на пожелание человека, но и на рекомендации врачей, функциональные ограничения и предполагаемое использование средства. Необходимо также выяснить, нельзя ли получить подходящую модель по государственной программе после корректировки документов.

В практике Чистопольской епархии был случай со священнослужителем — ветераном боевых действий с ампутированной ногой. Государственный протез не позволял ему полноценно совершать богослужения. Нагрузка во время службы отличалась от обычной ходьбы, и требовала более сложного технического решения. Для приобретения такого устройства потребовался дополнительный сбор, который удалось успешно провести.

Следует также учитывать ошибочные ожидания самого ветерана. Иногда человек уверен, что хороший протез полностью вернёт ему прежнюю жизнь. Не нужно разрушать эту надежду при первой встрече. Но постепенно важно помочь принять, что протез является средством возвращения к активности, а не отменой всех последствий ранения.

Помощь ухаживающей семье

При тяжёлом ранении помощь требуется не только самому ветерану. Родственники, которые постоянно ухаживают за лежачим или маломобильным человеком, быстро истощаются. Нельзя искать виноватых и обвинять семью в недостатке любви или терпения. Тяжело всем: самому ветерану, супруге, родителям и детям, чья жизнь также меняется. Кроме технических средств и переоборудования жилья, семье может понадобиться временная передышка. Поэтому полезно заранее выяснить, есть ли в епархии проекты, готовые на ограниченное время принять лежачего человека и обеспечить ему профессиональный уход.

В Казанской епархии такую возможность предоставляет «Дом милосердия». Похожие проекты действуют и в Самарской епархии, в том числе есть учреждение, оказывающее помощь людям с психоневрологическими диагнозами. Временное размещение должно быть частью понятного плана. Ещё до его начала необходимо определить,

кто примет человека обратно, какой уход будет организован дома, и что должно измениться за время передышки.

Важно помнить. *Приход не назначает лечение и не оценивает его эффективность. Медицинская помощь оказывается на основании документов и рекомендаций специалистов. Поддержка семьи, ухаживающей за тяжелораненым, является такой же важной частью сопровождения, как помощь самому ветерану.*

3. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПРАВА И ДОКУМЕНТЫ

Вопросы выплат, документов, ВВК и увольнения требуют точности. Сопровождающий помогает человеку собрать сведения и дойти до компетентного специалиста, но не обещает заранее определённого решения.

Если возникли вопросы выплат и других мер поддержки

Случаи неполучения выплат сейчас встречаются гораздо реже, чем в первые годы СВО. Правительство и Фонд «Защитники Отечества» провели большую работу по выстраиванию системы сопровождения. Тем не менее, сохраняются ситуации, когда человек неправильно понял отказ, не предоставил нужный документ или ошибочно считает, что конкретная мера поддержки на него распространяется.

Можно условно выделить три ситуации.

Первая — человек считает выплату положенной, хотя правовых оснований для неё нет.

Вторая — мера поддержки человеку положена, но необходимые документы отсутствуют, потеряны при пересылке, оформлены с ошибками, либо человек не понимает, где их получить.

Третья — речь идёт о региональной мере поддержки, условия которой различаются в зависимости от субъекта или муниципального образования.

Приходскому сотруднику не нужно становиться специалистом по всем выплатам. Даже при длительном опыте сопровождения невозможно помнить постоянно изменяющиеся федеральные

и региональные нормы. Каждый незнакомый случай следует проверять через Фонд «Защитники Отечества» или профильного юриста.

Не нужно полностью доверять словам просителя: «Мне отказали». Полезно вместе с ним уточнить, что именно ответил специалист, какой документ отсутствует, - и действительно ли принято официальное решение об отказе. Иногда человек услышал не отказ, а перечень действий, которые необходимо выполнить, но в состоянии растерянности воспринял это как отказ.

Случай из практики: выплата, которая не была положена

Участник частной военной компании просил помочь получить региональную выплату. По действовавшим на тот момент условиям она ему не полагалась. Однако, он был убеждён, что ему просто не хотят платить. Можно было сразу отказать, и сослаться на известные условия. Но человек не был готов принять объяснение сопровождающего. Поэтому ему предложили вместе обратиться к юристу Фонда «Защитники Отечества».

Юрист ещё раз объяснил причину, по которой конкретная выплата не назначается. Сначала ветеран вновь воспринял услышанное как очередной отказ. Тогда ему спокойно разъяснили разницу: государственная организация не отказывается рассматривать его вопрос — эта мера поддержки действительно не распространяется на него. При этом встреча оказалась полезной: юрист указал другие меры поддержки, на которые человек мог претендовать, и объяснил дальнейшие действия. Отказ в одной просьбе не стал окончанием помощи. Он позволил перейти от недостижимой цели к реальному маршруту.

Важно помнить. Приход не должен обещать выплату до проверки оснований. Фраза «давайте разберёмся, что вам действительно положено» - честнее и безопаснее обещания «мы обязательно добьёмся выплаты».

Если возникли сложности с военно-врачебной комиссией

Сопровождение при прохождении ВВК относится к наиболее сложным направлениям. Здесь необходимо различать медицинскую

и юридическую составляющие. Значение имеет не только диагноз, но и точная формулировка заключения, зафиксированные нарушения функций, динамика состояния и комплект документов. Формулировки медицинских заключений должны соотноситься с действующей редакцией Положения о военно-врачебной экспертизе, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации № 565. Даже замена одного слова на близкое по смыслу может повлиять на то, к какой категории годности будет отнесено состояние человека. Это не означает, что приходской сотрудник должен сам формулировать заключения. Его задача — обратить внимание на необходимость точного документирования.

Также, нужно понимать, что гражданский врач хорошо понимает заболевание, но может не знать требований военной экспертизы. Поэтому желательно привлекать именно военного врача или специалиста, имеющего опыт сопровождения ВВК.

Особенно сложными оказываются случаи частичной ампутации, повреждения нервов и неполной утраты функций конечности. Здесь важно фиксировать состояние не однократно, а в динамике. В практике проекта такое сопровождение могло продолжаться семь-девять месяцев до вынесения заключения, а затем ещё некоторое время требовалось для оформления увольнения.

Важно, что военнослужащий считается уволенным с момента получения приказа об увольнении, а не с момента решения ВВК. До получения приказа, военнослужащий должен жить по уставу, и подчиняться приказам командира части.

Как найти алгоритм, если нет штатного специалиста

В одном из первых сложных случаев проект обратился в московскую организацию, проводившую независимые медицинские экспертизы. Сопровождающие честно объяснили, что не располагают средствами на оплату полной услуги, но хотят понять последовательность действий. Организация предложила недорогую первичную консультацию. Сотрудники организации пояснили, если заранее подготовить точные вопросы, их ответы позволят выстроить маршрут: какие обследо-

вания пройти, какие документы получить, как фиксировать динамику и на какие формулировки обратить внимание.

В дальнейшем проект самостоятельно изучал постановление № 565 в отношении конкретного случая, формулировал вопросы, и оплачивал только первичные консультации. Полученные ответы становились основой алгоритмов сопровождения.

Этот опыт показывает, что для решения сложного вопроса не всегда требуется сразу нанимать дорогостоящего специалиста. Иногда достаточно найти компетентного человека, подготовить документы и спросить его о следующем шаге.

Осторожность при обжаловании решения

Особенно внимательно нужно подходить к выбору юриста. Гражданский специалист может ошибочно предполагать, что в отношениях военнослужащего с Министерством обороны действуют обычные гражданские правила.

В практике встречались рекомендации юриста написать командиру части, что военнослужащий никуда не поедет без юриста, или отказаться являться к военному следователю без адвоката, и спокойно оставаться дома. Право на юридическую помощь сохраняется, но не приостанавливает исполнение законного приказа командира части. Такие рекомендации приводят к риску попасть в списки самовольно оставивших часть (СОЧ), что приравнивается к дезертирству и несет соответствующие последствия.

Некоторые юридические компании требуют за сопровождение от 300 до 500 тысяч рублей и обещают добиться нужной категории или выплаты. Высокая стоимость не гарантирует компетентности, а непродуманное обжалование может привести к тяжёлым последствиям.

В одном трагическом случае военнослужащий имел решение ВВК, согласно которому ему было предложено уволиться, но без выплат по ранению. Мама и сам военнослужащий решили оспорить такое решение, и получить выплаты. Их юрист инициировал пересмотр заключе-

ния ВВК. Предыдущее решение было отменено судебным решением, а новое ещё не вынесено. Военнослужащий продолжал числиться в распоряжении командования и был направлен для участия в боевых действиях. Такое решение командира соответствовало его текущему статусу, и было правомерным. Военнослужащий погиб.

Этот случай нельзя превращать в утверждение, что любое обжалование опасно, или неизбежно приводит к возвращению на линию боевого соприкосновения. Но до подачи жалобы необходимо понимать все возможные последствия отмены прежнего решения. Юрист должен специализироваться на военном праве, и рассматривать не только перспективу получения выплаты, но и текущий статус военнослужащего.

Случай из практики: от просьбы о ночлеге к длительному сопровождению

В другом случае молодой человек, выросший в детском доме и заключивший контракт в местах лишения свободы, позвонил из аэропорта. Он был досрочно выписан из госпиталя за дисциплинарное нарушение. Билет для возвращения к месту службы был приобретён Министерством обороны, но до вылета оставалось несколько дней, а денег на еду и проживание не было. Его временно разместили в монастыре, помогли с питанием и перевязками. На руке оставался аппарат фиксации, поэтому даже простая медицинская помощь имела для него значение. Настоятель поговорил с ним о произошедшем и о его прежней жизни.

Для молодого человека это стало первым серьёзным соприкосновением с Церковью и началом переосмысления поступков, совершённых ещё до участия в СВО. Затем были изучены его медицинские документы и выстроено сопровождение прохождения ВВК. По возвращении к месту службы его передали священнику по месту расположения части. Позднее он получил заключение ВВК, позволявшее начать процедуру увольнения, но к этому времени уже имел приказ убыть на боевую задачу. Он понимал, что должен выполнить этот приказ, и отправился на боевую задачу.

Более шести месяцев он не выходил на связь. За него продолжали молиться. Наконец он сообщил о себе. Выяснилось, что всё это время он находился в зоне интенсивных боевых действий. Многие из тех, с кем он выполнял задачи, погибли. Сам он, по его собственному утверждению, выжил, только потому, что ежедневно молился. Теперь его выводили с линии боевого соприкосновения, и он мог подать рапорт на увольнение в соответствии с полученным заключением ВВК. История началась с простой просьбы о ночлеге и еде, - а превратилась в продолжительное медицинское, социальное и духовное сопровождение. Предусмотреть такой путь во время первого звонка было невозможно. Помогло только то, что дверь для дальнейшего общения оставалась открытой.

Важно помнить. *Задача сопровождающего — собрать маршрут, проверить последствия каждого шага и помочь военнослужащему действовать в правовом поле, не нарушая устава.*

4. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ И СОЦИАЛЬНОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ

Возвращение к мирной жизни включает не только лечение. Человеку может быть трудно принимать гражданские правила, обращаться к специалистам, отказаться от употребления алкоголя, или вернуться к труду. Приход может создать доверительное пространство и помочь сделать следующий шаг.

Если человеку трудно соблюдать правила гражданской жизни

Медицинское и социальное сопровождение нередко осложняется не только состоянием здоровья или документами, но и тем, как ветеран взаимодействует с гражданскими учреждениями. После возвращения он может конфликтовать с врачами, государственными служащими и другими людьми не потому, что кто-то из них обязательно виноват. Иногда человеку требуется время, чтобы снова привыкнуть к соблюдению социальных норм и правил.

На линии боевого соприкосновения действуют иные требования безопасности. То, что здесь воспринимается как очевидная норма,

там может не работать или даже создавать опасность. Человек быстро приспосабливается к боевой среде, но обратное привыкание занимает больше времени. В связи с этим, ветерану может быть сложно соблюдать элементарные правила и социальные нормы поведения. Это может проявляться в поликлинике. Ветеран хочет немедленно получить помощь - и не понимает, почему должен ждать, записываться, оформлять направление или переходить из одного кабинета в другой. Обычная организационная задержка воспринимается как безразличие или намеренный отказ.

Приходской сопровождающий не должен оправдывать грубость или нарушение правил. Но он может помочь обеим сторонам понять друг друга: заранее объяснить ветерану порядок действий, связаться с врачом, если это уместно, уточнить маршрут и уменьшить число ситуаций, которые вызывают раздражение.

Важно помнить. *Понимание причин необычной реакции не означает одобрения агрессии или нарушения закона. Приход помогает человеку вновь освоить гражданские правила, а не освобождает его от ответственности за свои действия.*

Если необходима психологическая или психиатрическая помощь

Психологические последствия боевого опыта подробно рассматриваются в пособии «Возвращение». В настоящем пособии важно обозначить только практическую границу ответственности прихода. Священник и социальный работник не должны ставить диагноз. При этом необходимо понимать, что у ветерана могут быть не только временные трудности адаптации, но и состояния, требующие профессиональной медицинской помощи, включая посттравматическое стрессовое расстройство.

Прямое предложение обратиться к психиатру может вызвать отторжение или агрессию. Поэтому разговор лучше начинать не с предполагаемого диагноза, а с того, что беспокоит самого человека: бессонницы, тревоги, вспышек гнева, навязчивых воспоминаний, употребления алкоголя или невозможности находиться среди людей. Можно предложить не «лечение у психиатра», а одну спокойную встречу с доверенным специалистом, после которой сам человек

сможет решить, готов ли продолжить общение. Важно заранее найти таких специалистов. Их можно искать через госпитали, Фонд «Защитники Отечества», епархиальные проекты и медицинские учреждения. Также нужно понимать, что не существует специалиста, который подойдёт всем. Если, к примеру, психолог формально оказал консультацию, но вызвал у ветерана устойчивое отторжение, следует поискать другого.

Мы не знаем кому сможет открыться участник боевых действий. Он может довериться другому ветерану, священнику, социальному работнику или близкому человеку. Предугадать это невозможно. Задача службы — не настаивать, что говорить нужно именно с назначенным специалистом, а дать ему выбор найти путь, который он готов принять.

Принцип «равный — равному»

Ветеран нередко легче слышит другого ветерана, прошедшего похожий путь. В одном случае человеку с ампутированной ногой объясняли, что увеличение количества обезболивающих не устранил фантомную боль и может причинить вред. Слова специалиста он не воспринимал. Но когда, то же самое при специалисте сказал другой ветеран с ампутацией — простыми словами и из собственного опыта, — человек его услышал.

Особая роль равного консультанта состоит в том, что он может помочь принять профессиональную рекомендацию и увидеть, что с подобным состоянием можно жить дальше.

Если человек злоупотребляет алкоголем или наркотиками

Зависимостью должны заниматься специалисты: психиатры-наркологи, медицинские психологи и консультанты, подготовленные к работе с зависимым поведением. Если зависимость существовала до участия в СВО, общие подходы к её лечению остаются актуальными. Но к ней могут присоединяться последствия боевого опыта, ранения, утраты товарищей и трудности возвращения. Поэтому желательно искать специалистов, знакомых с этой категорией пациентов.

Задача прихода — помочь человеку дойти до профессиональной помощи и продолжать поддерживать его семью. Родственники также могут нуждаться в консультациях, поскольку длительная жизнь рядом с зависимым меняет их поведение, и нередко заставляет скрывать или невольно поддерживать употребление.

Выбор реабилитационного центра

При выборе частного реабилитационного центра нужно учитывать, что многие такие учреждения являются коммерческими проектами. Чем дольше человек находится в центре, тем выше доход учреждения. Это не означает, что все частные центры работают недобросовестно, но возможный экономический интерес необходимо учитывать.

Особенно опасны организации, применяющие принудительное удержание без законных оснований. Родственники, измученные многолетним употреблением, могут согласиться на такой вариант, воспринимая его как единственный способ получить передышку. Однако незаконное лишение свободы карается законом для всех участников. Это важно сообщать родственникам, и, желательно избегать рекомендаций таких центров.

Предпочтение следует отдавать программам с открытыми дверями, где человек вправе отказаться от участия и уйти. Такие центры иначе подходят к подготовке специалистов. Сотрудники таких центров способны перед уходом провести мотивационную беседу, и помочь самостоятельно принять решение остаться ещё на некоторое время, но не удерживать силой. К таким центрам относятся государственные реабилитационные центры и церковные проекты.

Среди церковных реабилитационных проектов есть бесплатные программы и программы, существующие на пожертвования. Даже если центр предполагает пожертвование, в отдельных случаях он может рассмотреть положение семьи и принять человека без оплаты. Условия необходимо уточнять непосредственно в учреждении. Государственная наркологическая помощь может быть доступна не только ветеранам, уволенным со службы, но и действующим военнослужащим.

В практике известен случай, когда военнослужащий с его согласия проходил шестимесячную реабилитацию в государственном учреждении, а лечение было официально оформлено в системе военного ведомства. Всё это время он не считался самовольно оставившим часть, а был на «больничном».

Этот пример нельзя считать автоматическим маршрутом для каждого. Возможность лечения и оформление отсутствия в военной части необходимо уточнять на месте.

Когда за употреблением стоит утрата смысла

Иногда алкоголь появляется после возвращения у человека, который прежде не имел зависимости. Одной из причин может быть утрата прежних смысловых ориентиров и непонимание, куда направить свою энергию. Особенно важно заметить такой случай на раннем этапе, пока зависимость не успела сформироваться. Это не отменяет необходимости консультации специалиста, но значимое дело может стать частью восстановления.

Один ветеран пришёл поздно вечером на территорию храма. В его жизни появились алкоголь и суицидальные мысли. Священник передал его специалисту проекта «ZOV — Причал». Первый телефонный разговор продолжался больше часа. Выяснилось, что раньше мужчина работал тренером. В военно-патриотическом клубе как раз требовался человек для физической подготовки подростков. Его пригласили помочь. Он сразу включился в занятия, а алкоголь ушёл из его жизни. Такой результат нельзя считать универсальным способом лечения зависимости. Не каждый человек в кризисном состоянии может быть допущен к детям. В этом конкретном случае сопровождающие увидели искреннее стремление быть полезным. Своевременно предложенная ответственность помогла ему снова увидеть смысл жизни. Важно помнить. Полезный труд может поддерживать выздоровление, но не заменяет лечения зависимости. Человека нельзя допускать к работе с детьми только для того, чтобы «исцелить его ответственностью». Сначала необходимо оценить его устойчивость и безопасность такого участия.

Если ветеран не может вернуться к прежней работе

Вопросы занятости ветеранов находятся на особом контроле государства. За официально работавшими гражданами в предусмотренных законом случаях сохраняются рабочие места, действуют программы индивидуального сопровождения, переобучения и содействия предпринимательству. Поэтому приход не должен подменять центр занятости или Фонд «Защитники Отечества». Но он может заметить причину, по которой человек не возвращается к труду, и помочь сделать первый шаг.

Иногда прежняя профессия кажется ветерану недостойной пережитого опыта. На линии боевого соприкосновения он был защитником Отечества, отвечал за товарищей и участвовал в деле, имевшем для него высокий смысл. Вернуться после этого к работе водителя, сантехника, грузчика или охранника психологически непросто. Сама профессия не стала менее достойной. Но человеку требуется время, чтобы увидеть смысл в повседневном труде, обеспечении семьи и мирной ответственности.

В таком случае недостаточно просто предложить вакансию. Иногда сначала нужно помочь человеку увидеть, для кого и ради чего он будет трудиться, какую пользу принесёт его работа и как она позволит ему снова отвечать за собственную жизнь и семью.

Ветеранская артель или собственное дело

Многие ветераны хотят организовать совместную артель, мастерскую или производство. Ветеранские объединения нередко возникают именно вокруг желания создать общее дело и обеспечить работой сразу нескольких товарищей. Однако масштабные планы затягиваются из-за отсутствия навыков составления заявок, бизнес-планов и финансовых моделей. Люди не знают, куда обращаться, боятся грантовых заявок или сразу планируют слишком большой проект. Первоначальный запал постепенно угасает.

Приход может перенаправить инициативную группу в Фонд «Защитники Отечества», центр занятости, или центр «Мой бизнес» - и предложить начать с небольшого проверяемого дела.

Из нашего опыта общения, мы видим, что ветераны проявляют интерес к ремеслам: работе с деревом, металлом, кожей и к храмовой реставрации. Такая деятельность соединяет физический труд с творчеством и даёт видимый результат. В проекте «ZOV — Причал» рассматривалось создание ремесленных мастерских, но эти планы пока не реализованы. Поэтому они приводятся не как успешная практика, а как перспективное направление, которое ещё требует проверки.

Важно помнить. *Полезное дело не обязательно сразу должно стать работой. Сначала оно может быть пробой сил, способом восстановить ритм жизни и понять собственные возможности.*

5. СЕМЬЯ И ДЕТИ

СВО затрагивает всю семью. Помощь строится так, чтобы поддержать супругов и детей, не назначать виноватых, не вторгаться без необходимости в семейную жизнь и одновременно не пропустить реальную угрозу безопасности.

Если в семье возник кризис

Возвращение военнослужащего не всегда означает окончание трудного периода. Иногда именно после возвращения проявляются проблемы: измены, ревность, недоверие, алкоголь, материальные трудности и разница ожиданий супругов. Супруги могли долго жить отдельно, привыкнуть самостоятельно принимать решения, и по-разному представлять себе будущее. Изменился не только военнослужащий — за время его отсутствия изменилась вся семья.

Чаще за помощью обращаются жёны. Но рассказ одного человека, каким бы искренним он ни был, ещё не является полной картиной. В отдельных случаях за сообщением мужчины об измене могли скрываться проблемы интимного и репродуктивного здоровья после ранения или пережитого стресса. Признать физические ограничения ему было настолько трудно, что рассказ о другой женщине становился способом избежать сложного разговора. Это не означает, что сообщение об измене следует считать однозначно ложным.

Оно означает, что сотрудник не должен торопиться с выводами. Иногда жена после многочасового разговора об измене и семейном кризисе приводит супруга на прием, но при нём уже говорит только о ВВК, лечении и перспективах увольнения. Не нужно заставлять супругов немедленно обсуждать то, к чему они пока не готовы. Решение внешней проблемы иногда снижает напряжение и позволяет вернуться к семейному разговору позднее.

Наиболее благоприятна ситуация, когда оба супруга признают проблему и хотят сохранить семью. В Казанской епархии действует практика совместного приёма кризисных семей с участием священника — руководителя семейного отдела, и психолога. Если один супруг отказывается от помощи, приход продолжает сопровождать того, кто обратился. При этом он не становится семейным судьёй, а помогает пережить кризис и найти выход из него. Приходская служба может поддержать семью в кризисе и молитвенно. Иногда это единственный эффективный способ.

Безопасность важнее сохранения внешнего благополучия

Не всякая ссора означает непосредственную опасность. Но угрозы, побои, применение оружия, преследование, насилие над детьми и реальный риск самоубийства нельзя объяснять исключительно боевым опытом. Если существует непосредственная угроза жизни и здоровью, - обращение в экстренные службы нельзя откладывать. Лучше получить благословение и обратиться в соответствующие органы. Семью иногда необходимо временно разместить отдельно. Это не всегда означает окончательный распад. В Казанской и других епархиях существуют кризисные центры для женщин с детьми. Кроме церковных центров, необходимо знать государственные и общественные учреждения, способные принять человека в экстренной ситуации. Такие центры могут быть полезны не только, когда есть угроза насилия в семье.

Случай из практики: временное разделение помогло сохранить семью

В частном доме ветерана за неуплату отключили газ. Органы опеки поставили вопрос об условиях проживания ребёнка. Сам ветеран

обратился за помощью, опасаясь, что ребёнка изымут из семьи. Мать с ребёнком временно разместили в церковном кризисном центре, ветерана — в государственном социальном приюте. Затем выяснилось, что после тяжёлого ранения и увольнения он не получил положенных выплат из-за отсутствия регистрации. Сам он был уроженец другого региона. Сопровождающие помогли оформить временную регистрацию, разобраться с выплатами, и вернуть семью в отапливаемый дом. Так первоначальная просьба, связанная с угрозой изъятия ребёнка, привела к выявлению основной социальной проблемы.

Если помощь требуется детям

Дети участников СВО не всегда сами рассказывают о происходящем. Их трудности могут проявляться в замкнутости, отстранённости, изменении поведения, снижении интереса к занятиям или нежелании говорить о семье. Подробные психологические особенности раскрыты в пособии «Возвращение». Задача прихода — заметить изменения, дать ребёнку понять, что он не один, и при необходимости привлечь специалиста.

Если ребёнок доверился священнику, педагогу или добровольцу, и рассказал о трудностях в семье, нельзя сразу идти к родителям с нравоучениями. Необходимо обдумать, как помочь, не разрушив доверие и не ухудшив семейные отношения. При этом взрослый не может обещать ребёнку абсолютную тайну, если стало известно об угрозе его жизни и здоровью. В такой ситуации защита ребёнка становится первоочередной задачей.

Практика помощи семьям частной военной компании

Не всегда ребёнку требуется лишь эмоциональная поддержка или психологическая помощь. Через ветеранское объединение проект «ZOV — Причал» познакомился с группой вдов участников одной из частных военных компаний. На тот момент государственная поддержка этих семей отличалась от мер, доступных семьям военнослужащих Министерства обороны. Активная вдова объединила семьи, и помогла выделить тех, кто находился в наиболее трудном

положении. Уже второй год детям из этих семей помогают подготовиться к школе. Оказывается сезонная вещевая помощь. Поддержка семей осуществляется адресно: сообщество передаёт сведения о действительно нуждающихся в поддержке.

Через это же сообщество удалось увидеть нужды пожилых родителей погибших бойцов. Некоторые из них жили в сельской местности и нуждались не в сложной программе, а в помощи с покосом травы, ремонтом забора и хозяйственных построек, уборкой снега или продуктами. Этот опыт показывает значение партнёрской сети. Приход не всегда самостоятельно находит каждую нуждающуюся семью. Иногда надёжное сообщество помогает увидеть тех, кто не обращается напрямую.

Не выделять ребёнка без необходимости

Существуют разные подходы в работе с детьми семей СВО. Где-то детей объединяют в отдельные группы, в том числе и по отдельным признакам: дети действующих военнослужащих, погибших, пропавших без вести или находящихся в плену.

В практике подросткового клуба «Причал» выбран другой подход — включать детей, затронутых СВО, в естественную среду: военно-патриотические клубы, палаточные лагеря, экспедиции и общие выезды. Организаторы знают особенности семьи и наблюдают за ребёнком, но не делают его положение публичной характеристикой. В одной пятидневной экспедиции участвовали двое детей из семьи, эвакуированной из Мариуполя. Они видели боевые действия и пережили эвакуацию. Во время знакомства с другими участниками дети решили не рассказывать об этом и представились уроженцами России без уточнения места рождения. Взрослые знали их историю, но не стали раскрывать её за них. Позднее некоторые участники лагеря узнали, откуда приехали дети от самих ребят, и отнеслись к ним спокойно.

Общая среда может объединять детей с разным опытом. Среди постоянных участников проекта есть и ребёнок с расстройством аутистического спектра. Совместные лагеря могут быть полезны, если организаторы учитывают индивидуальные особенности и обеспечивают необходимое сопровождение.

Отдельно следует учитывать возможную травлю в школе. Известны сообщения, когда детям погибших или пропавших без вести говорили, что их семья «разбогатела на выплатах», или что отец «ушёл воевать из-за денег, - и где он теперь?». В практике проекта прямых случаев не было, но такую возможность необходимо иметь в виду.

Важно помнить. *Не желательно публично выделять ребёнка как «сына погибшего», «дочь пропавшего без вести» или «ребёнка участника СВО» без согласия семьи и понимания последствий. Помощь должна поддерживать его, а не закреплять за ним особый статус среди сверстников.*

6. ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ

Некоторые обращения требуют отдельного маршрута и особенно тесного взаимодействия с государственными и профильными организациями. Приход не решает эти задачи самостоятельно, но может стать устойчивой точкой сопровождения.

Если ветеран вернулся после заключения контракта в местах лишения свободы

Отдельного внимания могут требовать ветераны, которых относят к так называемым подразделениям «Шторм-Z» и «Шторм-V», а также другие люди, заключившие контракт во время нахождения в местах лишения свободы. Условия их службы, освобождения, погашения судимости, получения выплат и статуса могут различаться, поэтому каждый случай необходимо рассматривать по документам.

Среди этих ветеранов встречаются люди, которые значительную часть жизни провели в исправительных учреждениях. У некоторых нет собственного жилья, устойчивых семейных связей, профессии и опыта самостоятельной жизни. Иногда человеку некуда возвращаться: родственников нет либо отношения с ними давно утрачены.

После увольнения такой ветеран может оказаться на улице. Даже если он получил денежные средства, отсутствие навыков финансо-

вого планирования способно привести к тому, что они быстро заканчиваются. В других случаях условия конкретного контракта не предусматривали больших выплат.

Здесь недостаточно разово оплатить hostel или купить билет. Человеку может потребоваться комплексный маршрут:

- временное проживание;
- восстановление паспорта и других документов;
- медицинская помощь;
- подтверждение статуса ветерана боевых действий, и получения положенных мер поддержки;
- восстановление социальных навыков;
- трудоустройство;
- помощь в распоряжении денежными средствами;
- постепенный переход к самостоятельной жизни.

Такую работу приход не должен вести в одиночку. Наиболее подходящими партнёрами становятся центры probation и социальной адаптации, способные одновременно предоставить временное жильё и профессиональное сопровождение.

В Самарской епархии действует центр probation, который помогает людям, освободившимся из мест лишения свободы, с временным проживанием, трудоустройством, восстановлением документов, получением юридической, психологической и социальной помощи. Опыт Самары показывает, что многие подопечные не остаются в таком центре надолго. При правильно выстроенном сопровождении они устраиваются на работу, находят место для проживания и переходят к самостоятельной жизни. Цель центра состоит не в том, чтобы постоянно содержать человека, а в том, чтобы дать ему безопасную точку начала. Если такой ветеран обратился в приход, первым шагом может стать не попытка немедленно решить все его проблемы, а связь с ближайшим центром probation, епархиальным социальным отделом или организацией, занимающейся ресоциализацией бывших заключённых.

Важно помнить. *Нельзя считать, что все ветераны, заключившие контракт в местах лишения свободы, имеют одинаковые проблемы или обязательно склонны к повторному преступлению. Но при отсутствии жилья, документов, работы и устойчивых социальных связей челове-*

ку может потребоваться более продолжительное сопровождение. Разовая материальная помощь в такой ситуации должна стать началом маршрута к самостоятельной жизни, а не его заменой.

Если военнослужащий пропал без вести

До сих пор речь шла преимущественно о помощи человеку, который вернулся. Но в поле зрения прихода находятся и семьи тех, чья судьба долго остаётся неизвестной. Обращения по розыску пропавших без вести поступают в «ZOV — Причал» из разных регионов России. При этом проект не является поисковой организацией. Приход не может самостоятельно разыскивать военнослужащего. Он помогает семье пройти официальный маршрут, не стать жертвой мошенников, и выдержать длительное ожидание. Если военнослужащий перестал выходить на связь, это ещё не означает, что он пропал без вести. Он может находиться на боевой задаче, проходить эвакуацию или лечение. Сослуживцы могут сообщить, что видели человека раненым, что он был направлен в госпиталь, не вернулся с задачи или, по их словам, погиб. Такие сообщения важны, но сами по себе не всегда определяют официальный статус. Если речь идет о попадании в госпиталь, то родственникам нужно объяснить, что их близкий может какое-то время не выходить на связь, из-за вопросов правил эвакуации. Как правило, если информация была верна, военнослужащий выходит на связь в течение недели.

Если семья получила извещение о признании без вести пропавшим, то следует обратиться в филиал Фонда «Защитники Отечества». Социальный координатор помогает заполнить розыскную карту и организовать сдачу биологического материала кровными родственниками. В розыскной карте указываются персональные и физические данные, особые приметы, сведения об операциях, травмах и состоянии зубов, прилагаются фотографии. Обратиться за помощью может супруг или другой член семьи, но для генетического сравнения требуется материал биологических родственников: родителей, детей, родных братьев или сестёр. Кроме этого, родственники могут один раз подать заявку на розыск в Международный Комитет Красного Креста. После регистрации необходимо сохранить номер заявки. Повторно подавать её не следует. Новые документы и сведения передаются по уже открытому обращению.

ВАЖНО: МККК не включает людей в списки на обмен, не ускоряет обмены за плату и не выдаёт семье официальный документ о нахождении человека в плену. Данную информацию размещает сам МККК с просьбой остерегаться мошенников, действующих от их имени.

После выполнения этих действий начинается наиболее трудная часть сопровождения — ожидание. Оно может продолжаться много месяцев, и ни одна приходская служба не может обещать семье результат к определённой дате.

Почему подробностей исчезновения может не быть

Родственники хотят знать, что произошло, где находился военнослужащий, кто был рядом и при каких обстоятельствах с ним утратили связь. Для семьи это не любопытство, а попытка восстановить последовательность событий и понять судьбу близкого.

Основным источником остаются официальные документы, в том числе выписка из приказа командира части. Формулировки в них могут быть краткими: «Группа убыла для выполнения боевой задачи и перестала выходить на связь». Или: «Часть группы вернулась. Сведения о местонахождении военнослужащего отсутствуют».

Для семьи этого недостаточно. Но иногда это вся подтверждённая информация, которой располагает командование. Отдельные обстоятельства могут не подлежать открытому сообщению. Возможно, позднее появится сослуживец, который расскажет больше. Обещать это нельзя. Любые полученные от него сведения также нужно отделять от официально подтверждённой информации.

Мошенничество

Родственники пропавших особенно уязвимы. Часто они сами начинают активные поиски. Этим пользуются мошенники. После публикации фотографии и персональных данных в чатах Телеграмм или других ресурсах им могут прислать размытое видео, поддельный голос или сообщение о «сером плене», а затем потребовать деньги за видеозвонок, подтверждение личности или тайное возвращение че-

ловека. Был случай, когда женщина разместила информацию о пропавшем военнослужащем на таком ресурсе. Уже через два часа с ней связались неизвестные. Ей прислали размытое видео и заявили, что на нём находится её близкий. За 50 тысяч рублей предложили организовать видеозвонок. Неизвестные торопили женщину, разговаривали агрессивно и угрожали, что, если она немедленно не заплатит, бойца «утилизировать». Она сохранила переписку и обратилась за советом. Ей рекомендовали не переводить деньги, прекратить разговор и передать сведения компетентным органам.

В другом случае мать перевела 800 тысяч рублей человеку, обещавшему тайно вернуть сына через границу. Мошенник убеждал её, что официальный обмен опасен и после возвращения военнослужащего снова направят на линию боевого соприкосновения. Благодаря быстрому обращению отца в правоохранительные органы получателя нашли до того, как деньги были потрачены. Им оказался бывший одноклассник пропавшего военнослужащего, живший в соседнем подъезде и знавший, насколько активно мать ведёт поиски.

Если деньги уже переведены, нужно понимать, что человек действовал в состоянии отчаяния и страха за близкого. Следует срочно обратиться в банк и правоохранительные органы, сохранить переписку, номера, ссылки и реквизиты.

Если появилась неофициальная информация

Нельзя утверждать, что всякая фотография или информация из неофициального источника обязательно ложна. Известны случаи, когда родственники действительно узнавали военнослужащего на видеозаписи, а сведения позднее подтверждались. Но отдельные успешные истории не делают неофициальные каналы безопасными. Напротив, мошенники используют такие случаи, чтобы придать своим обещаниям убедительность. Если семье прислали возможное свидетельство, необходимо:

1. Не переводить деньги и не выполнять требования отправителя;
2. Сохранить всю переписку и материалы;
3. Не распространять их бесконтрольно;
4. Передать сведения компетентным органам;
5. Продолжать официальный поиск.

Ожидание и молитва

Первый подробный разговор помогает уменьшить тревогу. Родственникам необходимо спокойно объяснить, куда обратиться, зачем нужна розыскная карта, кто сдаёт ДНК, как подать заявку в МККК, и почему нельзя платить посредникам. Люди нередко благодарят не за найденного родственника — такой результат приход обещать не может, — а за то, что с ними впервые спокойно поговорили. До этого они могли слышать только: «Это не к нам», «Позвоните в другое место» или «Кто дал вам этот номер?». Важно честно предупредить, что впереди может быть многомесячное ожидание. Можно взять имя военнослужащего в списки на молебны. Если гибель не подтверждена, о человеке продолжают молиться как о живом. Конкретную форму церковного поминовения, особенно если неизвестно, был ли он крещён, определяет священник. Иногда военнослужащие выходят на связь спустя много месяцев. Такие случаи единичны, и их нельзя превращать в обещание. Но и отнимать последнюю надежду до установления судьбы человека приход не должен. Надежда не должна превращаться в обещание. Честность не должна превращаться в жестокость.

Нередко семья возвращается к тому же сопровождающему спустя полгода — год, когда начинается судебный процесс о признании пропавшего погибшим. Родственники помнят человека, который однажды их выслушал, не обманул и не исчез.

Важно помнить. Приход сопровождает семью, но не проводит самостоятельный розыск. Все сведения проверяются через официальные каналы. Никто не может гарантировать возвращение человека из плена, ускорение обмена, или получение закрытой информации за деньги.

Если военнослужащий погиб

Переживание утраты подробно рассматривается в пособии «Возвращение». Здесь обозначим только приходской маршрут. Сведения о гибели должны поступать семье по официальным каналам. Возможны две основные ситуации: тело найдено и идентифицировано, либо смерть устанавливается судом.

Организационные вопросы погребения, если тело найдено, решаются при участии государственных и военных структур. Приходу не требуется брать на себя весь процесс. Он может совершить отпевание, если оно соответствует вероисповеданию погибшего и церковным правилам, а также предложить семье своё присутствие и дальнейшую поддержку. В случаях, когда военнослужащий признан погибшим по суду, если родственники не согласны с судебным решением, не следует требовать от них немедленно принять гибель. Юридический факт не лишает их права сохранять надежду. Если человек обнаружится живым, судебное решение может быть отменено. Полученные выплаты возврату не подлежат. Можно сказать родственникам, что риски за такие ошибки государство берет на себя.

Главное, что может сделать приход, — не исчезнуть после первого известия, отпевания и похорон. Помощь может заключаться в молитве, разговоре, посещении семьи, или простой бытовой поддержке. Особенно важно помнить не только о вдове и детях, но и о пожилых родителях погибшего.

Важно помнить. *Приход не устанавливает факт гибели и не убеждает семью принять судебное решение. Его задача — опираться на официальные сведения, совершить возможное церковное служение и остаться рядом с близкими погибшего.*

7. ОТ НУЖДАЮЩЕГОСЯ К ПОМОЩНИКУ

Завершением помощи не обязательно становится прекращение контакта. Иногда ветеран, которому однажды помогли, сам включается в совместный труд, становится наставником или поддерживает другого ветерана по принципу «равный — равному».

Если ветеран готов помогать другим

Ветеран не всегда просит о помощи. Для него это может означать признание собственной слабости и несамостоятельности. Иногда правильным первым шагом становится просьба помочь другим. Это должно быть настоящее дело, соответствующее его способностям,

физическому и эмоциональному состоянию. Нельзя скрытно «реабилитировать» человека или использовать его как бесплатную рабочую силу. Ветераны охотно помогают восстанавливать храмы, ремонтировать приходские помещения, готовить мероприятия, проводить поездки и решать хозяйственные задачи.

Один священник Казанской епархии через совместный труд постепенно объединил ветеранов в сообщество. Они продолжают жить своей жизнью, но могут собраться, когда приходу требуется помощь. В свою очередь священник знает их нужды и помогает решать вопросы лечения, выплат, социальных гарантий и бытовых проблем. Такое взаимодействие не является обменом «труд в обмен на помощь». Оно строится на взаимной ответственности и добрых отношениях. Ветеран понимает, что нужен приходу, а приход не вспоминает о нём только тогда, когда требуются рабочие руки.

Один ветеран, участвовавший в боях за Мариуполь, после увольнения, благодаря Патриаршей гуманитарной миссии, вернулся туда уже для восстановления города. Для него этот труд был связан с памятью о погибших товарищах. Место разрушения стало местом созидания.

Как выбрать подходящее дело

Следует обращать внимание на способности человека, его прежнюю профессию, интересы, физическое и эмоциональное состояние. Одному близок строительный труд, другому — организация поездок, третьему — спорт, четвёртому — разговор с людьми. Кто-то способен вести регулярные занятия с подростками, а кто-то готов участвовать только в отдельных мероприятиях.

Начинать лучше с небольшого поручения. Оно позволяет увидеть, насколько человеку подходит выбранная деятельность, способен ли он выполнять договорённости и готов ли к большей ответственности. Особая осторожность требуется при работе с детьми. Боевой опыт сам по себе не делает человека наставником. Важно увидеть его устойчивость, способность контролировать реакции, слышать руководителя, соблюдать правила безопасности и уважительно относиться к ребёнку.

От первой встречи к наставничеству

Будущего наставника клуба «Причал», Игоря, первоначально пригласили выступить перед детьми 3 сентября, в День солидарности в борьбе с терроризмом. Предполагалось, что он расскажет о СВО. В ответ Игорь сказал: «Почему я должен рассказывать о СВО, если могу рассказать о Беслане? Я там тоже был». Ему позволили самому определить содержание разговора. Это оказалось важным: ветерана не пытались использовать как носителя заранее подготовленного рассказа, а дали ему возможность говорить о том, что он сам считал необходимым.

Затем состоялась ещё одна встреча ко Дню Героев Отечества. Дети окружили его, задавали вопросы, а взрослые увидели способность ветерана стать наставником. В общении не было формальности: детям была понятна его искренность, а самому Игорю был важен их живой интерес.

Материальная или социальная помощь ему не требовалась. Он был обеспечен, но в его жизни не хватало дела, которое возвращало бы ощущение значимости. Ему предложили стать наставником военно-патриотического клуба. Постепенно разовое выступление превратилось в постоянное служение. Сначала клуб готовил детей к юнармейским соревнованиям через сельскую школу. Затем появились регулярные занятия, экспедиции и палаточные лагеря.

Работу Игоря заметили в администрации сельского поселения. Он был избран депутатом, а затем стал участником республиканской программы «Батырлар. Герои Татарстана». Его проект развития военно-патриотической работы получил поддержку главы Республики Татарстан. В рамках поддержки были предусмотрены средства для создания при сельской школе полосы препятствий и отдельного спортивного помещения, а сам ветеран был официально трудоустроен в школу.

Всё началось не с программы реабилитации или готовой вакансии, а с просьбы один раз поговорить с детьми. Последующие шаги стали возможны потому, что рядом находились люди, которые заметили его способности и постепенно предложили большую ответственность.

Другие наставники проекта «Причал»

Сегодня в проекте «Причал» участвуют и другие ветераны. Кто-то регулярно проводит занятия на территории воскресной школы в Казани. Другие не готовы к постоянной работе, но присоединяются к отдельным палаточным лагерям, экспедициям и военно-патриотическим играм. Такой формат позволяет человеку выбрать подходящую степень участия. Ему не обязательно сразу становиться руководителем клуба или брать ответственность за целую группу.

При этом содержание занятий должно соответствовать возрасту детей и целям церковного проекта. Ветеран передаёт не подробности боевых действий, а опыт ответственности, взаимовыручки, дисциплины, безопасного поведения и служения людям.

Помощь по принципу «равный — равному»

Ещё одна важная просьба, с которой можно обратиться к ветерану, — помочь другому участнику боевых действий пройти уже знакомый ему путь. В разных епархиях и организациях к такой помощи периодически привлекают ветеранов, которые прошли лечение или реабилитацию, решили основные социальные вопросы и смогли заново обустроить свою жизнь. Их просят поговорить с человеком, который только столкнулся с похожей проблемой, поделиться собственным опытом, объяснить последовательность действий, или поддержать перед обращением к специалисту. Такое участие может быть разовым. Ветеран встречается с подопечным, разговаривает с ним по телефону, сопровождает на первом этапе либо остаётся рядом на более длительное время.

Помощь по принципу «равный — равному» полезна обоим. Один человек встречает того, кто знает этот путь по собственному опыту. Другой видит, что пережитое им может служить людям, - и снова ощущает свою нужность. Равный консультант не заменяет врача, психолога, юриста или социального координатора. Он не ставит диагнозы, не назначает лечение и не обещает решение правового вопроса. Его задача — поделиться личным опытом, поддержать человека и помочь ему дойти до профильного специалиста.

В практике «ZOV — Причал» был такой опыт. Первоначально ветерана официально трудоустроили для помощи другим участникам СВО. Позднее он отказался от оплаты, объяснив, что считает такую помощь личным долгом. Для заработка он выбрал другую деятельность, но продолжает добровольно откликаться, когда его просят поговорить с ветераном или помочь тому сориентироваться.

Нам известны и ветераны, которые работают равными консультантами в других организациях, и получают заработную плату. Поэтому добровольность нельзя считать единственно правильной формой: такая деятельность является настоящим трудом и может оплачиваться. Ветеран, прошедший определённую часть пути, может стать проводником для того, кто только начинает его проходить.

Важно помнить. *Не каждый ветеран должен становиться наставником или равным консультантом. Такое участие предлагается с учётом его состояния, способностей и готовности. Особенно тщательно оценивается безопасность работы с детьми. Приход обязан поддерживать ветерана и после того, как он перешёл из роли подопечного в роль помощника.*

Общий принцип этой главы

Невозможно заранее составить полный перечень обращений. Каждая новая просьба может оказаться неожиданной. Поэтому основным инструментом приходской службы остаётся не готовый ответ на все вопросы, а последовательность действий, рассмотренная выше. Приход не должен решать всё. Но он может стать местом, где человека не отправляют от двери к двери, а помогают найти следующий понятный шаг.

Именно поэтому главным ресурсом приходской помощи остаётся не количество денежных средств, кабинетов и штатных специалистов, а человек, готовый услышать другого человека, разобраться в его ситуации, и не исчезнуть после первой встречи.

Глава 4.

Если приход сам не может помочь

Приход не обязан самостоятельно решать все проблемы, с которыми обращаются участники СВО, ветераны и члены их семей. Более того, существуют вопросы, которые приход не только не может, но и не должен брать на себя. Назначать лечение должен врач, давать правовую оценку — компетентный юрист, принимать решение о выплатах и мерах поддержки — уполномоченный государственный орган. Задача прихода в такой ситуации — понять, какая именно помощь требуется человеку, и найти организацию или специалиста, способных заняться этим вопросом.

Для этого полезно составить простую партнёрскую сеть. Она не должна быть длинным справочником с десятками телефонов. Важно понимать, какие группы партнёров существуют, за решение каких вопросов они отвечают и с кем можно связаться при возникновении конкретной ситуации.

Условно партнёрскую сеть можно разделить на государственные организации, церковные структуры, общественные и ветеранские объединения, а также отдельных специалистов.

Государственные организации

Основным государственным партнёром в работе с ветеранами и членами семей участников СВО является региональный филиал Государственного фонда «Защитники Отечества». Большую часть вопросов, связанных с государственными мерами поддержки, социальными гарантиями, документами, реабилитацией и трудоустройством, - следует направлять именно в Фонд. Его сотрудники знают, какие меры действуют в конкретном регионе, какие документы необходимо представить, и в какое учреждение следует обратиться. Сотрудничество с Фондом может включать и непосредственное

участие священнослужителя в его работе. В Казанской епархии, как и во многих других епархиях, существует практика, когда на территории регионального филиала Фонда «Защитники Отечества» в определённые дни и часы ведёт приём священник. В зависимости от особенностей региона подобные приёмы могут проводить и представители других традиционных религиозных конфессий.

Такой формат позволяет человеку получить духовную поддержку там, куда он уже пришёл за решением социальных, правовых или медицинских вопросов. Одновременно священнослужитель знакомится с сотрудниками Фонда, лучше понимает порядок их работы, а также может непосредственно участвовать в сопровождении тех ветеранов и семей, которые готовы принять помощь Церкви.

Особенно важно взаимодействие с Фондом по вопросам трудоустройства. Перечень вакансий и действующих программ постоянно меняется. Периодически появляются возможности трудоустройства ветеранов в образовательные учреждения, государственные подростковые клубы и другие организации, где нужны люди, готовые заниматься воспитательной и общественной работой. Фонд, как правило, получает актуальную информацию о таких возможностях и может предложить подходящий маршрут.

Приходскому сотруднику полезно знать, о существовании подобных программ. Однако, нет необходимости самостоятельно отслеживать все вакансии и меры поддержки. Достаточно помочь ветерану сформулировать запрос и обратиться в Фонд.

Приходской проект может выстраивать и самостоятельные отношения с отдельными государственными учреждениями. В первую очередь это касается органов социальной защиты населения. Такие контакты могут быть полезны, когда человеку требуется уход на дому, социальное обслуживание, временное размещение или другая помощь, относящаяся к полномочиям социальных служб.

По мере необходимости партнёрами могут становиться государственные юридические бюро и службы бесплатной юридической помощи, поликлиники, больницы, реабилитационные учреждения и военные госпитали. При этом нет необходимости заранее устанавливать лич-

ные отношения со всеми перечисленными организациями. С некоторыми из них приход может столкнуться лишь единожды. Важно знать, что такая служба существует, понимать сферу её ответственности и при появлении конкретного обращения найти нужный контакт.

Это относится и к военным комиссариатам. Если у прихода уже есть рабочий контакт с военным комиссариатом, он может оказаться полезным. Но специально выстраивать постоянное взаимодействие с каждым военным учреждением только ради наличия такого контакта необязательно.

Государственные организации не только принимают людей, которых направляет приход. Иногда они сами обращаются к церковным проектам. У государственных учреждений есть определённые полномочия, но не всегда имеются ресурсы для оказания продуктовой или вещевой помощи, приобретения лекарств, оплаты проезда, временного проживания или решения бытовых вопросов. В таких случаях приход и государственная служба могут дополнять друг друга.

Поэтому партнёрство следует понимать как движение в обе стороны. Приход передаёт государственным учреждениям вопросы, находящиеся в их компетенции, а они могут направлять в приходскую или епархиальную службу людей, которым требуется посильная материальная, духовная или человеческая поддержка.

Епархиальный социальный отдел и церковные проекты

Если приход не знает, куда направить человека, одним из первых шагов может стать обращение в епархиальный социальный отдел. Его участие может быть разным. В одном случае социальный отдел принимает сложное обращение и сопровождает его дальше. В другом — помогает приходу определить маршрут, найти специалиста или связаться с подходящим церковным проектом. Иногда содействует в оказании материальной помощи или передаёт просьбу в окружной ресурсный центр.

Важно заранее узнать, какие социальные проекты уже действуют в епархии. Это могут быть:

- епархиальные службы помощи участникам СВО и их семьям;

- кризисные центры для женщин с детьми;
- службы помощи бездомным;
- сестричества милосердия;
- патронажные службы;
- центры помощи зависимым;
- дома временного проживания и проекты социальной передышки;
- благотворительные склады.

Один приход редко располагает всеми необходимыми возможностями. Но в пределах епархии уже могут существовать проекты, способные помочь с временным размещением, уходом за лежащим больным, восстановлением документов, реабилитацией зависимого человека или поддержкой семьи, находящейся в кризисе.

Полезно, чтобы ответственные за помощь участникам СВО на разных приходах периодически встречались и обменивались информацией. Такие встречи позволяют понимать, кто и какую помощь оказывает, какие специалисты доступны и куда можно передать сложное обращение. Если необходимого проекта нет в своей епархии, социальный отдел может помочь установить связь с соседней епархией, окружным ресурсным центром или Синодальным отделом по церковной благотворительности и социальному служению. При передаче обращения в другой регион важно не ограничиваться общей фразой: «Обратитесь в ближайший храм». Лучше найти конкретный приход или церковный проект, связаться с ответственным человеком и только после этого передать его контакт обратившемуся. Такое межрегиональное взаимодействие можно наладить через Синодальный отдел по церковной благотворительности и социальному служению, в том числе через его кураторов в федеральных округах.

Можно также обратиться на церковную горячую линию помощи по номеру: **8 800 70 70 222**. Сотруднику прихода следует с согласия человека объяснить, кто и в какой регион направляется, какая помощь ему требуется и какие сведения уже были проверены. Приход в данном случае не просто передаёт информацию, а подтверждает известные ему обстоятельства и ходатайствует об оказании помощи. Позвонить на горячую линию может и сам проситель. Однако если приход уже разобрался в его положении, предварительное обращение сотрудника поможет быстрее и точнее определить дальнейший маршрут.

Общественные, ветеранские и благотворительные организации

Общественные и некоммерческие организации, работающие с участниками СВО и их семьями, различаются по своим задачам и составу. Это необходимо учитывать при формировании сети партнеров.

Объединения семей погибших и пропавших без вести

Такие сообщества часто создаются самими вдовами, родителями и другими родственниками. Их основные вопросы связаны с обеспечением семьи после гибели или исчезновения военнослужащего, получением мер поддержки, защитой прав детей и решением юридических проблем.

В подобных объединениях могут работать приглашённые юристы, знакомые со спецификой обращений семей. Поэтому к ним можно направлять людей, которым необходимы консультация и опыт тех, кто уже проходил похожий путь. В то же время, именно в этих сообществах нередко находятся наиболее социально уязвимые семьи. Им может требоваться помощь здесь и сейчас: продукты, одежда, бытовая поддержка, подготовка детей к школе, оплата необходимых поездок или сопровождение в кризисной ситуации.

Поэтому взаимодействие с такими объединениями также является двусторонним. Они могут помочь приходу разобраться в специфическом вопросе, а приход — поддержать семьи, для которых одной юридической консультации недостаточно.

Ветеранские организации

Ветеранские объединения чаще сосредоточены на вопросе: что делать после возвращения и как заново выстроить жизнь? Внутри таких организаций возникают идеи социального служения, создания артелей, небольших производств и собственных дел. Ветераны ищут возможности трудоустройства, обучения и совместной деятельности, которая позволит им обеспечивать себя и свои семьи. При этом в такие сообщества могут приходить и люди, находящиеся в состо-

янии социальной, эмоциональной или психологической растерянности. Не все из них готовы прямо попросить о помощи. Иногда трудность становится видна только во время общего собрания, совместного дела, или личного разговора.

У «Боевых братств» может не быть ресурсов для продуктовой помощи, временного размещения, лечения или сложного социального сопровождения. В таких случаях они могут передать обращение приходу или епархиальному проекту.

Церковный проект, в свою очередь, может обращаться в ветеранское сообщество, если человеку необходим разговор с тем, кто сам прошёл путь возвращения, либо если он ищет возможность включиться в общее дело.

Организации с подготовленными специалистами

Есть хорошо организованные общественные и благотворительные организации, которые изначально создавались людьми, лично затронутыми темой СВО, либо привлекли таких людей к организации социальной работы. Это могут быть «Комитет семей воинов Отечества» (КСВО), «Союз офицерских жён», благотворительные фонды и другие организации адресной помощи. К ним нередко обращаются именно потому, что там действует принцип «равный — равному»: человек понимает, что его встретят люди, знакомые с подобным опытом.

Такие организации часто видят картину шире, чем объединения, созданные для решения одной задачи. У них могут работать профильные юристы и психологи, хорошо ориентирующиеся в вопросах военной службы, семейных кризисов, социальных гарантий и возвращения к мирной жизни.

Приход может направлять к ним людей за консультацией. Но и сами организации могут передавать приходу обращения, выходящие за пределы их возможностей. Например, общественная организация может оказывать сильную юридическую и психологическую поддержку, но не иметь возможности безопасно разместить женщину с детьми при угрозе насилия в семье. Церковный кризисный центр в такой ситуации может предоставить более организованную помощь.

Общественные организации также нередко обращаются с просьбой об участии священника в их встречах. Они способны собрать ветеранов и членов семей, которые им уже доверяют, а церковный проект может предложить духовную поддержку, личный разговор со священником и возможность дальнейшего включения в церковную жизнь.

Другие партнёрские организации

Полезными партнёрами могут стать организации, занимающиеся гуманитарной помощью. Их основная деятельность обычно связана с поддержкой действующих военнослужащих в зоне СВО. Однако через них можно установить первичный контакт с бойцами, находящимися в отпуске, и с ветеранами, уже вернувшимися домой. Гуманитарная организация может передать приходской службе обращение человека, которому после возвращения требуется медицинская, социальная, духовная или бытовая помощь.

Отдельное место в партнёрской сети занимают реабилитационные учреждения и проекты. Чаще всего это государственные центры, реже — частные организации или церковные реабилитационные проекты. Они могут заниматься физической реабилитацией, социальной адаптацией людей, получивших тяжёлые ранения и увечья, в том числе перенёсших ампутации. В некоторых центрах оказывается психологическая помощь, проводятся программы ресоциализации ветеранов. Иногда реабилитационная работа охватывает не только самого ветерана, но и всю семью.

О таких учреждениях важно знать прежде всего для того, чтобы направить туда человека, который нуждается в восстановлении и готов принять помощь. Однако взаимодействие с реабилитационными центрами имеет и другое значение. В них обычно находятся ветераны и семьи, уже имеющие мотивацию изменить свою ситуацию, научиться жить с возникшими ограничениями и заново встроиться в мирную жизнь. Поэтому реабилитационный центр может стать местом церковного присутствия. С согласия руководства учреждения священник может проводить индивидуальные встречи и общие беседы, отвечать на вопросы духовного характера и постепенно выстраивать отношения с ветеранами и их близкими. Такое взаимодействие позволяет не только направлять

людей на реабилитацию, но и устанавливать контакт с теми, кому в дальнейшем может потребоваться духовная или приходская поддержка.

Также существуют проекты, созданные в партнерстве Церкви и Государственных учреждений. В партнёрскую сеть могут входить и организации других религиозных традиций. Например, в Казани выстроено взаимодействие с мусульманской организацией «Опора героев», оказывающей адресную помощь ветеранам СВО и членам их семей. Помощь оказывается независимо от вероисповедания человека. Если организация действует добросовестно и способна решить конкретную проблему, - различие в конфессиональной принадлежности не должно препятствовать сотрудничеству.

Как найти компетентного специалиста

В первую очередь специалиста следует искать через уже существующую партнёрскую сеть: Фонд «Защитники Отечества», епархиальный социальный отдел, государственные медицинские учреждения, общественные и ветеранские организации.

Если найти подходящего человека таким способом не удалось, можно обратиться за рекомендацией к тем, кто уже сталкивался с похожей проблемой. Однако окончательно понять, подходит ли специалист для конкретных случаев, позволяет только опыт взаимодействия с ним. Это не означает, что специалист, который не подошёл, является непрофессиональным. Разные врачи, психологи и юристы обладают разным опытом и работают с разными задачами.

Если речь идёт об обычной медицинской помощи, врачу не обязательно быть военным медиком. Дипломированный практикующий врач обладает опытом лечения в своей специальности. Военный врач или специалист, знакомый с военно-врачебной экспертизой, необходим тогда, когда вопрос касается прохождения ВВК, определения категории годности и оформления соответствующих медицинских документов. При выборе психолога важно понимать, с какими состояниями он работает и что именно предлагает человеку. Специалиста можно искать в том числе через сообщества православных психологов. Психологическая помощь может оказываться дистанционно,

поэтому отсутствие такого специалиста непосредственно на приходе или даже в населённом пункте не означает, что помощь недоступна. При выборе юриста важно услышать не обещание результата, а понятную правовую логику. Фраза «пятьдесят на пятьдесят: либо получится, либо нет» - сама по себе ничего не объясняет. Компетентный юрист должен показать, на какие нормы он опирается, какие действия предлагает предпринять и какие последствия могут возникнуть. Если юрист способен показать логичную последовательность действий, опирающихся на конкретные законодательные нормы, скорее всего, ему можно довериться.

Краткий порядок действий

Если приход не может самостоятельно решить проблему, можно действовать по следующей схеме:

1. Определить характер вопроса;
2. понять границы возможностей прихода;
3. выбрать подходящую государственную, церковную или общественную организацию;
4. найти конкретного ответственного специалиста;
5. получить согласие человека на передачу сведений;
6. заранее связаться со специалистом;
7. объяснить человеку ближайший шаг;
8. убедиться, что обращение принято;
9. сохранить связь до появления понятного результата.

Приход не обязан иметь ответы на все вопросы. Но он должен понимать, кто может помочь человеку в конкретной ситуации.

Партнёрская сеть создаётся не для того, чтобы переложить на других ответственность за обратившегося. Она позволяет каждому заниматься тем, что находится в пределах его возможностей и компетенции: государственному учреждению — принимать решения о положенных мерах поддержки, специалисту — оказывать профессиональную помощь, общественной организации — делиться опытом и объединять людей, а приходу — видеть человека целиком и оставаться рядом с ним.

Глава 5.

Что можно делать на приходе

Предыдущие главы были посвящены сопровождению и решению социальных, юридических и медицинских вопросов. Но помощь не заканчивается тогда, когда удалось получить необходимый документ, найти врача или решить бытовую проблему. Человеку по-прежнему нужны общение, дело, в котором он сможет проявить себя, и люди, рядом с которыми он не будет чувствовать себя чужим.

Для этого не обязательно создавать отдельный большой проект. Часто достаточно открыть человеку дорогу в уже существующую приходскую жизнь или начать с одной простой формы, которую можно сделать регулярной.

Регулярные встречи

В Казанской епархии, помимо приходских молебнов, раз в две недели в вечернее время совершается общий молебен о воинах. На него приходят ветераны, жёны и матери военнослужащих, а также неравнодушные прихожане, желающие молитвенно поддержать участников СВО и их близких. После молебна люди остаются на чаепитие и беседу со священником.

Подобный опыт существует и в других епархиях: где-то это молебен с последующим общением, где-то — обычное чаепитие. Важно не столько название встречи, сколько её постоянство. Если люди знают, что она проходит каждый второй четверг или каждую субботу, они могут прийти тогда, когда появятся желание и внутренняя готовность. У одного из партнёрских проектов в Казани каждый вторник вечером собираются около двадцати пяти ветеранов. Они могут выпить чаю, встретиться со знакомыми и обсудить насущные вопросы. Организатор при этом понимает, чему будет посвящена встреча и какое общее дело можно предложить участникам. Разовое мероприятие

может стать первым знакомством, но доверие чаще рождается благодаря повторяемости: человек приходит снова и видит знакомые лица и людей, которые помнят его имя. Начать можно с неформального чаепития в определённый день или с приглашения ветеранов и членов семей на ближайший приходской субботник. Отдельного помещения и большой программы для этого не требуется.

Отдельные встречи или общая приходская жизнь

Могут быть полезными и отдельные мероприятия для ветеранов и членов семей участников СВО. Людям с похожим опытом иногда проще находиться рядом друг с другом и обсуждать то, что трудно объяснить человеку, не сталкивавшемуся с такими обстоятельствами. Однако без необходимости не следует отделять человека от естественной социальной среды. Ветеран или член его семьи должен иметь возможность участвовать не только в специальных мероприятиях, но и в обычной приходской жизни: богослужениях, престольных и семейных праздниках, общих трапезах, паломнических поездках, субботниках и занятиях воскресной школы. Его приглашают не только потому, что он относится к определённой категории, а потому, что его хотят видеть среди других прихожан.

Однако, в некоторых случаях отдельный формат действительно необходим. Например, если проводится специализированная группа для людей с определённым травматическим опытом. Такие встречи должны проходить при участии компетентного специалиста.

Отдельная встреча может стать началом, но конечная задача состоит не в создании замкнутой группы ветеранов при храме, а в том, чтобы человек постепенно нашёл своё место в общей жизни.

Группы поддержки

В проекте «ZOV — Причал» специализированных терапевтических групп поддержки пока нет. Регулярные молебны, чаепития и беседы также поддерживают людей, но их не следует называть психотерапией. Нам известен опыт одной из епархий, где священник регулярно

собирает ветеранов боевых действий для общения. Такие встречи помогают людям не оставаться в одиночестве, видеть знакомые лица и постепенно создавать собственное сообщество.

Однако, один формат не может подходить всем. Кто-то готов говорить в группе, кому-то легче общаться лично со священником, а другому необходима профессиональная помощь психолога или психиатра. Если встреча заявлена именно как психологическая или психотерапевтическая группа поддержки, её должен вести профильный специалист. Пастырская беседа и приходское чаепитие имеют собственную ценность, но не заменяют профессиональной терапии.

Семейные мероприятия и паломнические поездки

Хорошо зарекомендовали себя паломнические поездки, семейные праздники и совместные выезды. Особенно полезны мероприятия, связанные не только с военными памятными датами, но и с обычной церковной жизнью: престольными праздниками, днями памяти святых, Пасхой и Рождеством Христовым. Так человек видит, что о нём вспоминают не только в связи с военным опытом, ранением или утратой. Он приходит не как получатель помощи, а как участник общей жизни.

Паломнические поездки дают возможность для спокойного неформального общения в дороге, за общей трапезой или во время прогулки. Особенно тепло семьи откликаются на поездки, в которых проходят встречи с правящим архиереем. Такой опыт существует в Городецкой, Казанской и других епархиях.

Положительный опыт проекта «ZOV — Причал» связан и с палаточными экспедициями, в которых участвовали ветераны и семьи участников СВО. Это были не реабилитационные программы в медицинском смысле, а совместная походная жизнь, труд, игры, общение и преодоление бытовых трудностей. По отзывам участников, такие выезды помогали членам семей становиться ближе друг к другу. Дети участвовали в командных играх и занятиях, взрослые включались в жизнь лагеря, а ветераны могли проявить свои знания и практические навыки.

Подобные мероприятия не обязательно называть реабилитационными. Их значение может состоять именно в том, что семья несколько дней живёт вместе в безопасной и доброжелательной среде и получает новые общие впечатления.

Творческие, спортивные и ремесленные занятия

Творчество, спорт и ремёсла могут стать не только досугом, но и способом возвращения к регулярной деятельности. Один из ветеранов, участвующих в проекте «ZOV — Причал», до ранения играл на гитаре в вокально-инструментальном ансамбле при сельском доме культуры. После ранения продолжать занятия на гитаре стало трудно, но он освоил барабанную установку. Ему предложили вести кружок игры на барабанах для сельских детей. У него появилось не просто занятие, а понятная роль и дело, в котором его ждали.

Есть и опыт ветеранов, объединившихся в музыкальную группу «Добробат». Они выступают на мероприятиях и выезжают с концертами в прифронтовые территории. Творчество становится для них одновременно самовыражением, общим делом и служением другим.

Партнёрские организации проводят творческие занятия и для членов семей участников СВО. Профессиональные педагоги помогают детям осваивать вокал и музыкальные инструменты, после чего они участвуют в концертных программах вместе с другими исполнителями. Вдовы начинают писать стихи, дети занимаются музыкой, ветераны осваивают новые инструменты. Через творчество человек может выразить то, о чём ему пока трудно рассказать обычными словами.

Ветераны нередко проявляют интерес и к ремёслам. У проекта «ZOV — Причал» пока нет собственного реализованного ремесленного направления, но такой интерес показывает его возможную перспективу. Работа руками даёт видимый результат, и со временем может стать источником дохода.

Большой отклик находят спортивные занятия. Фонд «Защитники Отечества» помогает объединять ветеранов по разным направлениям. Среди них есть командные виды спорта — следж-хоккей, волейбол

сидя и другие игры, доступные в том числе людям, перенёвшим ампутации. Есть и индивидуальные виды, - например, стрельба из лука. В спортивные команды входят не только ветераны с тяжёлыми ранениями, но и люди, завершившие контракт, в том числе в составе частных военных компаний, и сохранившие возможность заниматься привычными видами спорта. Спорт даёт им регулярное дело, команду и возможность снова испытывать свои силы.

Приходу необязательно самостоятельно создавать спортивную секцию. В практике церковного проекта помощь заключалась в том, чтобы организовать выезд ветеранов на соревнования, помочь с транспортом и поддержать их участие в уже существующей инициативе. Иногда именно такой небольшой помощи не хватает, чтобы человек смог присоединиться.

Если занятия проводятся непосредственно на приходе, необходимо учитывать состояние здоровья участников и привлекать подготовленных наставников. В других случаях достаточно предоставить помещение, найти специалиста или помочь человеку добраться туда, где подходящее занятие уже организовано.

Добровольчество и общее дело

О совместном труде и участии ветеранов в жизни прихода уже говорилось в третьей главе. Здесь повторим основной принцип: ветерану можно предложить не только помощь, но и возможность самому помочь другим. На каждом приходе есть необходимые дела: уборка территории, небольшой ремонт, подготовка праздника, помощь пожилым прихожанам, работа в воскресной школе, организация поездки или участие в гуманитарной деятельности.

Просьба должна быть настоящей, а дело — соответствовать физическому и эмоциональному состоянию человека. Ветерана нельзя воспринимать как бесплатную рабочую силу или создавать для него искусственную занятость под видом помощи.

Одним из направлений может стать нравственно-патриотическое воспитание детей. При поддержке Фонда президентских грантов

в рамках проекта была разработана программа, предусматривающая участие ветеранов в отдельных занятиях и встречах с детьми в воскресных школах. При этом боевой опыт сам по себе не делает человека педагогом. Вопросы допуска к работе с детьми, устойчивости ветерана и ответственности наставника подробно рассматривались в третьей главе.

Участие в общем деле позволяет человеку видеть результат своего труда и понимать, что его знания и опыт нужны другим.

Духовная поддержка без принуждения

Не каждый человек готов сразу переступить порог храма, участвовать в богослужениях, или обратиться к Таинствам. Это решение необходимо уважать. Духовная поддержка не должна навязываться или становиться условием получения социальной помощи. Человеку можно сообщить, что священник готов поговорить, за него могут помолиться, — и он сможет прийти в храм тогда, когда будет готов.

Иногда первым шагом становится пребывание в церковной среде. Были случаи, когда ветерану, желавшему на время уединиться, предлагали пожить при монастыре в качестве трудника. От него не требовали обязательного участия в богослужениях. Он включался в посильный труд: помогал по хозяйству, убирал территорию или готовил продукты для общей трапезы. Такое пребывание давало человеку возможность находиться в тишине, видеть монастырскую жизнь, общаться со священником и трудиться в меру своих сил. В дальнейшем он сам мог решить, готов ли сделать следующий шаг в духовной жизни. Церковь оставляет дверь открытой, но не тянет человека через порог против его воли.

Когда человек готов принять ответственность

Готовность ветерана к ответственности часто становится видна из его собственных действий. В одном из приходов священник периодически обращался к ветеранам, когда храму требовалась физическая помощь. Когда в благочиние доставили Благодатный

огонь, они сами подошли к священнику и попросили поручить им развезти его по храмам. Для ветеранов это было не просто очередное задание, а ответственная и значимая миссия. Готовность можно заметить по тому, что человек регулярно приходит, соблюдает договорённости, предлагает помощь и сам просит поручить ему дело. Тогда ему можно постепенно передавать больше ответственности.

Дело должно соответствовать его возможностям. Не следует сразу поручать человеку большое направление или ставить его в положение, где первая ошибка станет тяжёлым разочарованием. Лучше начать с конкретной и понятной задачи.

Не делать мероприятия для отчёта

Сами ветераны описывали формальные мероприятия словами: «Нас приглашают только ради общей фотографии». Для человека это означает, что его воспринимают не как личность, а как удобный символ или подтверждение чужой деятельности. Поэтому лучше провести небольшую искреннюю встречу за чаем, чем большой концерт, после которого никто не сохранит отношений с участниками.

Бывает и так, что приход организует мероприятие искренне, но человек, уже сталкивавшийся с формальным отношением, воспринимает его с недоверием. К этому нужно относиться спокойно: доверие не всегда возникает после первой встречи.

Особую осторожность следует проявлять в вопросах внешнего выделения ветерана. Кто-то с гордостью приходит в форме и с наградами, а кто-то не хочет привлекать внимание к своему военному прошлому. Один и тот же человек в разных обстоятельствах может принимать разные решения. Не следует указывать ветерану, должен ли он надевать форму и награды, выступать перед людьми или фотографироваться. Это - его выбор.

Исключение могут составлять официальные мероприятия с установленными требованиями к участникам. О них необходимо заранее сообщить ветерану, оставив за ним право решить, готов ли он участвовать. Главная ошибка — забрать у человека его волю:

заранее определить, как он должен выглядеть, что рассказывать и какую роль играть.

С чего начать

Начать можно с небольшой встречи в неформальной обстановке или приглашения на ближайшее общее дело. Достаточно назначить понятное время, пригласить конкретных людей, и определить, кто сохранит с ними связь. Приглашение может быть совсем простым: *«Мы собираемся. Приходите, если хотите. Здесь можно просто побыть среди людей, поговорить или принять участие в общем деле»*. Главная задача прихода — создать пространство, в котором человек сможет свободно выбрать форму участия, найти дело по силам и постепенно почувствовать себя не гостем или просителем, а частью общей жизни.

Глава 6.

Кто чем занимается

Помощь участникам СВО, ветеранам и членам их семей может начаться с одного человека — священника, социального работника или деятельного прихожанина, который увидел чужую нужду и — не смог пройти мимо.

На первом этапе он способен принять обращение, поговорить с семьёй, найти специалиста, и организовать необходимую помощь. Но по мере увеличения числа обращений работа неизбежно упирается в пределы его времени и сил.

Для помощи не обязательно сразу создавать штат. Небольшая команда даже из двух человек может сделать многое, если её участники понимают свои задачи, доверяют друг другу, и не пытаются заменить собой всех остальных.

С чего начинается участие священника

Даже если инициатива исходит от активного прихожанина или сотрудника храма, приходская помощь должна начинаться с благословения священника. Об этом уже говорилось в первой главе. Однако, участие священнослужителя не заканчивается после того, как благословение получено. Священник становится духовником проекта и духовно окормляет его команду, помогая каждому её участнику осмысливать своё служение и возникающие в нём трудности. Он также участвует в духовном окормлении ветеранов и членов их семей, встречается с ними, проводит беседы и остаётся доступным для личного разговора.

Опыт показывает, что к священникам обращаются как сами участники СВО и ветераны, так и члены их семей. Один из наиболее тяжелых

вопросов военнослужащих можно выразить словами: «Я убивал. Как мне с этим жить дальше?». Такой разговор нередко становится началом длительных доверительных отношений. Обратившийся сохраняет номер телефона священника, и впоследствии звонит ему по мере необходимости, когда вновь сталкивается со сложными жизненными или духовными вопросами. Таким образом, первый разговор постепенно переходит в постоянное духовное сопровождение участника СВО, ветерана или члена его семьи.

Такие встречи не обязательно должны проходить ежедневно или еженедельно. У священника есть богослужebные, пастырские и административные обязанности на собственном приходе. Важно найти посильную регулярность: например, встречаться с командой не реже одного раза в месяц, а при возникновении сложного случая — дополнительно.

На этих встречах можно обсудить положение сопровождаемых людей, трудности помощников и ситуации, в которых требуется пастырское участие. Во встречах могут участвовать и добровольцы, если они системно включены в работу. Священнику важно видеть не только поступившие обращения, но и состояние команды.

Особенно важно его участие при принятии сложных и рискованных решений. Если ситуация затрагивает безопасность человека, его семью, отношения внутри прихода, или ответственность церковного проекта, — помощник не должен решать вопрос в одиночку. При этом священнику не рекомендуется замыкать на себе все процессы: принимать каждое обращение, организовывать транспорт, собирать документы, договариваться с врачами, и контролировать каждую бытовую просьбу.

Его задача — сохранять духовное направление работы, быть рядом с людьми, и помогать команде принимать ответственные решения. Для этого необходимо уметь делегировать организационные обязанности.

Координатор помощи и ответственный за обращение

В небольшой приходской общине всю работу может координировать один человек. Это может быть социальный работник, помощник

настоятеля, сотрудник церковного проекта или надёжный прихожанин. Если работа только начинается, эту роль иногда временно принимает на себя сам священник. Но по мере увеличения числа обращений организационную координацию лучше передать отдельному человеку.

В проекте «ZOV — Причал» более полутора лет значительная часть работы фактически велась одним человеком — руководителем проекта. Он принимал обращения, разбирался в обстоятельствах, искал специалистов, сопровождал просителей и развивал новые направления. Непродолжительное время эта деятельность велась на добровольных началах одновременно с другой оплачиваемой работой в службе «Милосердие Казань». Когда стало понятно, что проект развивается и требует постоянного участия, — труд руководителя начали оплачивать отдельно. Позднее, благодаря поддержке Фонда президентских грантов, появилась возможность сформировать команду.

Этот опыт показывает, что инициатива может начаться с одного человека, но не должна навсегда оставаться на нём. При росте числа обращений работа начинает останавливаться на пределе его возможностей. Координатор всего направления не обязан лично решать каждую проблему. Его задача — удерживать общую картину работы, распределять задачи и следить, чтобы обращения не оставались без ответа.

При этом за каждым конкретным случаем должен быть закреплён понятный ответственный, который знает, кто обратился, что было обещано, кому передано поручение и когда необходимо снова связаться с человеком.

В небольшом проекте координатор направления и ответственный за конкретные обращения может быть одним человеком. По мере развития работы сопровождение отдельных подопечных можно передавать другим сотрудникам, или подготовленным помощникам. Профессиональное образование для такой работы полезно, но не всегда является главным условием. Важнее надёжность, исполнительность, способность хранить конфиденциальную информацию, а также умение слушать и слышать. Остальные навыки во многом приходят с опытом.

Помощники и добровольцы

Добровольцам лучше передавать конкретные, понятные и ограниченные задачи. Один доброволец может приобрести и доставить продукты, другой — помочь провести чаепитие, третий — сопроводить человека в учреждение, четвёртый — выполнить небольшой ремонт. Чем точнее поставлена задача, тем легче оценить свои возможности и выполнить обещанное. Формулировка «помогите этой семье» — слишком неопределённая. Просьба «в четверг отвезите человека в больницу и после приёма верните домой» — четко очерчивает границы ответственности.

Добровольцу сообщаются только те сведения, которые необходимы для выполнения поручения. Медицинские диагнозы, подробности личной жизни и содержание психологических бесед без необходимости не раскрываются. Начинать лучше с коротких задач. По тому, как человек соблюдает договорённости, относится к просителям и хранит доверенную информацию, становится понятно, можно ли поручить ему больше.

Со временем надёжный доброволец может стать постоянным помощником: глубже вникнуть в сопровождение, начать самостоятельно замечать задачи и принять ответственность за отдельное направление.

Когда нужен специалист

О том, где искать врачей, психологов, юристов и других специалистов, говорилось в четвёртой главе. Задача команды — вовремя понять, что её собственных знаний недостаточно. Иногда это очевидно при первом обращении: например, если требуется медицинское заключение, правовая оценка, или профессиональная психологическая помощь. В других случаях необходимость специалиста становится понятна в процессе сопровождения.

Священник может регулярно собирать семьи погибших военнослужащих на молебен и беседу. Это даёт духовную и человеческую поддержку. Но если участникам требуется помощь в проживании горя, желательно привлечь психолога, имеющего соответствующий опыт.

В проекте «ZOV — Причал» существуют договорённости с военными врачами, которые безвозмездно консультируют команду дистанционно. Есть и доверенные психологи, с которыми можно обсудить отдельную ситуацию, даже если они не работают непосредственно с просителем. Консультация специалиста может требоваться не только обратившемуся человеку, но и самой команде. Иногда разговора с опытным врачом, психологом или социальным работником достаточно, чтобы увидеть правильный маршрут и не совершить ошибку. Полезен и опыт коллег, работающих с другими категориями людей. Сотрудники «Милосердия Казань» много лет занимаются социальным сопровождением, и их знания нередко помогают при работе с ветеранами и семьями участников СВО. Не всякая проблема такой семьи является исключительно «военной»: иногда это знакомая социальная, семейная или бытовая ситуация.

При появлении большого числа однотипных обращений возможны разные решения. Иногда необходимо привлечь нового узкопрофильного специалиста. В других случаях кто-то из действующей команды может глубже изучить тему и взять на себя ответственность за новое направление. Так произошло, когда в «ZOV — Причал» начали поступать звонки по поводу без вести пропавших военнослужащих со всей России. Руководитель проекта подробно изучил порядок действий, выстроил маршрут обращений, и до настоящего времени сам ведёт это направление.

Таким образом, появление новой задачи не всегда требует поиска нового сотрудника. Но оно требует человека, который разберётся в теме и будет отвечать за неё. Если же для качественной работы нужны специальные профессиональные знания, или обращений становится слишком много, — необходимо привлекать дополнительного специалиста или помощника.

Как обсуждать сложные случаи

Сложный случай не следует оставлять на одном человеке. Его необходимо обсудить с теми, чьи знания и полномочия нужны для принятия решения. При этом обсуждение не должно превращаться в подробный пересказ чужой жизни широкому кругу людей.

К нему привлекается минимально необходимое число участников: в одном случае достаточно ответственного и священника, в другом потребуется консультация врача, психолога, юриста или руководителя социального проекта.

Каждому сообщается только необходимая информация. Если врачу нужно оценить медицинские документы, — ему незачем знать подробности семейного конфликта. Если доброволец должен доставить человека в больницу, — ему не требуется знать содержание этих документов. Личная история человека не принадлежит команде. Доверенные сведения используются только ради оказания помощи.

После обсуждения должно быть понятно, кто принимает решение, кто выполняет следующий шаг, и кто сообщает о нём обратившемуся. Иначе коллективное обсуждение может размывать границы ответственности: все поговорили, но никто ничего не сделал.

Как распределить обязанности

Пока обращений немного, обязанности можно распределять под каждый отдельный случай. Один человек найдёт врача, другой организует поездку, третий свяжется с семьёй. Если работа становится постоянной, за основными направлениями желательно закрепить ответственных. Например, один сотрудник координирует сопровождение, другой выдаёт продукты и собирает документы, третий занимается мероприятиями, четвёртый организует транспорт. За работу с подростками должен отвечать отдельный человек, даже если в занятиях участвуют ветераны-наставники.

Это не обязательно должны быть штатные сотрудники. Важно, чтобы каждый понимал, за что отвечает, какие решения принимает самостоятельно, и когда должен обратиться к координатору или священнику. Координатор всего направления сохраняет общую логику работы, но не выполняет лично каждое действие. По мере развития проекта распределение обязанностей необходимо пересматривать. То, что подходило инициативе из двух человек, может перестать работать после появления десятков сопровождаемых семей. Нельзя бесконечно добавлять новые обязанности тем же людям только пото-

му, что раньше они справлялись. За каждым ответственным уже стоят подопечные, которым он оказывает помощь. Прежде чем передавать ему новую задачу, необходимо учитывать эту нагрузку.

Как не брать всё на себя

Желание лично проконтролировать каждое действие часто рождается из добрых намерений. Человек боится, что без него просителю откажут, доброволец забудет о поручении, или важное дело останется незавершённым.

Но постепенно помощь начинает полностью зависеть от одного человека. Ему звонят в любое время, без него не принимается ни одно решение, а остальные привыкают ждать указаний. Если он заболевает или уезжает, — работа останавливается.

Не брать всё на себя — не значит отказаться от ответственности. Это значит честно признать границы собственных сил и выстроить работу так, чтобы она не зависела от постоянного напряжения одного руководителя. Для православного человека здесь существует и духовная опасность. Нежелание делегировать, стремление бесконечно контролировать других и уверенность в том, что без нас ничего не получится, могут быть связаны не только с ответственностью, но и с гордостью.

Делегирование предполагает понятную договорённость: что необходимо сделать, в какой срок, какими сведениями можно пользоваться, и когда следует снова обратиться к руководителю. Ответственность при этом не исчезает, а становится разделённой.

Как не выгореть

Работа с человеческой болью требует больших внутренних сил. Помощник постоянно встречается с ранением, утратой, неизвестностью, семейными конфликтами, болезнью и чувством несправедливости. Даже если он не переживал этих событий лично, чужие истории не проходят бесследно.

Самоотверженность, необходима в социальном служении. Но постоянная работа без отдыха не делает помощь более христианской. Истощённый человек начинает хуже слышать других, принимает поспешные решения, и может причинить вред тем, кому хотел помочь. Не менее важно беречь и свою духовную жизнь. Молитва, участие в богослужении, исповедь, причастие и общение с духовником помогают не только восстанавливать внутренние силы, но и помнить, ради Кого совершается служение. Социальная помощь не должна подменять собой духовную жизнь самого помощника. Невозможно долго поддерживать других, если человек перестаёт заботиться о собственных отношениях с Богом.

Как заметить выгорание

Одним из первых признаков выгорания становится раздражение на просителей. Раньше человек сочувствовал их трудностям, а теперь ему кажется, что все только требуют, ничего не ценят, и не хотят самостоятельно менять свою жизнь. Может появиться ощущение постоянной занятости, при котором невозможно отложить телефон и перестать читать рабочие сообщения. Человек мысленно продолжает сопровождать случаи дома, за семейным столом, во время отдыха и даже на богослужении.

Постепенно начинают страдать и отношения с близкими. Член семьи физически находится рядом, — но всё его внимание занято чужими проблемами. Он постоянно ждёт звонка, и не может перейти из состояния готовности к обычной домашней жизни. О перегрузке могут говорить забытые обещания, пропущенные звонки, желание избегать людей, потеря интереса к прежде важному служению. Иногда возникает противоположная крайность: помощник всё сильнее вмешивается в жизнь просителя, начинает решать за него, и болезненно воспринимает отказ следовать своим советам.

Отдельный тяжёлый день ещё не означает выгорания. Но если такое состояние становится постоянным и влияет на качество помощи, отношения с командой, духовную и семейную жизнь, — его нельзя оставлять без внимания.

Что помогает сохранить силы

Команде нужны регулярные встречи не только для обсуждения задач. Важно, чтобы люди могли рассказать, что оказалось для них особенно тяжёлым, где они растерялись и в какой ситуации нуждаются в поддержке. Совместная молитва помогает помнить, ради чего совершается это служение, и что судьба человека не находится полностью в руках помощника. Регулярная исповедь, участие в Таинствах и разговор с духовником позволяют вовремя увидеть внутреннее напряжение, обиду, тщеславие или стремление всё контролировать.

Необходим и обычный отдых. Помощнику нужны дни и часы, когда он не отвечает на рабочие сообщения, если только речь не идёт о заранее определённой экстренной ситуации. Если в команде несколько человек, они могут подменять друг друга.

Иногда помогает временная смена задачи. Человеку, долго работавшему с тяжёлыми обращениями, можно поручить организацию встречи, поездки или другого дела, которое не требует постоянного соприкосновения с кризисом.

Полезными оказываются обучение, встречи с коллегами и паломнические поездки. Они позволяют выйти из круга текущих проблем, увидеть опыт других людей и привести в порядок рабочие процессы и собственные мысли.

Отдых не следует считать наградой, которую помощник должен заслужить полным истощением. Это необходимая часть ответственного служения.

Когда нужно остановиться

Если человек понимает, что больше не способен внимательно слушать, выполнять обещания и сохранять доброжелательное отношение к просителям, ему лучше временно остановиться. Продолжать работу любой ценой в таком состоянии опасно. Помощник может неверно оценить ситуацию, сказать не те слова, раскрыть конфиденциальную информацию или дать невыполнимое обещание. Но временная остановка не должна означать внезапного исчезновения. Необходи-

мо передать текущие дела другому участнику команды, объяснить, на каком этапе находится каждое сопровождение, и сообщить просителям, кто теперь будет поддерживать с ними связь.

Если заменить человека некому, это говорит об уязвимости всей организации работы. Тогда необходимо уменьшить число принимаемых задач, обратиться за помощью в епархиальный социальный отдел или к партнёрам, и не давать новых обещаний, пока не появится возможность их выполнить. Просьба о помощи — не признание поражения. Это способ сохранить и самого помощника, и тех, кто ему доверился.

Как сохранить команду

Команде необходим простой порядок: у каждого есть своё направление, сложные решения не принимаются в одиночку, доверенная информация не распространяется без необходимости, а нагрузка периодически пересматривается.

Но важно видеть в сотрудниках и добровольцах не только исполнителей задач. Помощнику тоже может понадобиться человек, который его выслушает, а также совет, молитва и отдых. Если в проекте нет места для слабости самих помощников, они будут скрывать своё состояние, пока окончательно не потеряют силы. Небольшая команда способна оказать большую помощь, когда её участники дополняют друг друга, и честно признают пределы своих возможностей. Помощь может начаться с одного человека. Но для того, чтобы она продолжалась, — рядом должны появляться другие люди.

Глава 7.

Немного порядка — без лишней бюрократии

В предыдущей главе мы говорили о распределении обязанностей внутри команды. Но даже при небольшом числе подопечных необходимо фиксировать основные сведения и договорённости. Иначе обращения могут потеряться, обещания — забыться, а при болезни или отсутствии ответственного никто не сможет продолжить начатую работу.

Для этого не нужна сложная информационная система. Небольшому приходу достаточно защищённой электронной таблицы или бумажного журнала. Главное, чтобы сведения хранились в одном месте и было понятно, кто поддерживает связь с каждым человеком.

Список подопечных необходим и в том случае, если приход не ведёт длительного сопровождения, а только приглашает их на молебны, чаепития и другие мероприятия. Он позволяет помнить обо всех, вовремя связаться с каждым человеком и никого не забыть пригласить.

База подопечных и учёт обращений

Прежде всего приходу нужна база подопечных — список людей и семей, с которыми ведётся работа.

В ней достаточно указать:

- фамилию, имя и отчество;
- номер телефона;
- адрес, если он необходим для оказания помощи;
- дату первого обращения;
- при необходимости — к какой категории относится человек;
- кто из команды поддерживает с ним связь;
- ведётся ли сопровождение в настоящее время.

Такая база позволяет понимать, скольким людям и семьям помогает приход, и не терять связь с теми, кто уже обращался.

При этом один подопечный может обратиться несколько раз по разным вопросам. Поэтому отдельно следует учитывать сами обращения. По каждому из них достаточно записать:

- дату обращения;
- суть просьбы;
- ближайший согласованный шаг;
- ответственного;
- срок следующего действия или звонка;
- текущий результат.

Например:

Иванов Иван Иванович, телефон - требуется поездка на медицинское обследование. Сергей договаривается с водителем. Перезвонить 15 сентября.

Не нужно подробно пересказывать всю историю человека. Запись должна помогать продолжить работу и понимать, что делать дальше. Если обращение передано врачу, юристу, государственному учреждению или партнёрской организации, — оно не считается завершённым. Необходимо дождаться результата: организация может отказать, запросить дополнительные сведения, или предложить другой порядок действий. До окончательного решения вопроса приход продолжает сопровождение и сохраняет связь с человеком.

Как составлять план помощи

Для простой просьбы план может состоять из одного ближайшего действия. Например: приобрести продукты, договориться о консультации или организовать поездку.

В сложном случае необходимо записать последовательность шагов, ответственных и сроки. Не обязательно заранее расписывать весь путь до окончательного решения. Обстоятельства могут измениться, поэтому после каждого выполненного шага план уточняется. Все действия необходимо согласовывать с самим подопечным. План помощи не должен превращаться в план его жизни, составленный без его участия.

Какие документы действительно нужны

Для обычного сопровождения чаще всего достаточно базы подопечных и записи об обращении. Не следует собирать копии паспортов, удостоверений, медицинских документов и справок на всякий случай. Документы запрашиваются под конкретную задачу. Для медицинской консультации могут потребоваться заключения врачей, для решения правового вопроса — относящиеся к нему справки и заявления.

Если материальная помощь оказывается за счёт церковной организации, благотворителей или гранта, могут понадобиться:

- прошение;
- решение о предоставлении помощи;
- расписка, акт или ведомость, подтверждающие передачу;
- документы, подтверждающие расходы;
- документы, подтверждающие нуждаемость.

Требования к отчётности лучше узнать заранее, чтобы не искать документы задним числом.

Фотография не должна заменять письменное подтверждение передачи помощи. Фотографировать человека и публиковать его историю можно только с его согласия. Отказ от фотографии не может быть причиной отказа в помощи.

Как хранить информацию

База подопечных содержит личные сведения, поэтому доступ к ней должен быть ограничен. Бумажные документы следует хранить в закрытом шкафу или другом месте, недоступном для посетителей и посторонних людей. Электронную таблицу необходимо защитить паролем и открыть только тем сотрудникам, которые непосредственно занимаются сопровождением. Документы подопечных не следует хранить в общих чатах. Если врачу, юристу или другому специалисту требуется определённая справка, ему передаётся именно она, а не вся собранная информация о человеке.

Добровольцу также сообщается только то, что необходимо для выполнения поручения. Если он должен доставить продукты или отвезти человека в больницу, ему не нужны подробности медицинской или семейной ситуации.

Когда обращение можно считать завершённым

Обращение можно завершить, когда согласованная помощь действительно оказана и человеку понятен результат.

Например:

- необходимая вещь или материальная помощь передана;
- выплата назначена;
- лечение организовано;
- партнёрская организация окончательно решила вопрос подопечного.

Сама передача обращения другой организации завершением не является. Ответственный продолжает следить за ситуацией, узнаёт, принято ли обращение в работу, помогает предоставить дополнительные сведения, и выясняет окончательный результат.

Обращение также может быть завершено, если человек сам отказался от дальнейшей помощи. Это решение следует спокойно зафиксировать. Иногда решить вопрос невозможно. Тогда необходимо сообщить подопечному, какие действия были предприняты, почему дальнейшая помощь недоступна, и какие варианты ещё могут существовать.

Перед завершением обращения следует связаться с человеком, убедиться, что он понимает результат, и сделать итоговую запись в журнале. Завершение одного обращения не означает прекращения отношений. Подопечный остаётся в общей базе, а при появлении новой просьбы для него открывается новое обращение.

Если требуется отчёт

Простой учёт позволяет подготовить отчёт без лишней работы. Для него обычно достаточно знать:

- сколько подопечных и семей находится в базе;
- сколько обращений поступило;
- сколько обращений остаётся в работе;
- сколько ожидает ответа от учреждений и партнёров;
- сколько обращений завершено;
- какие виды помощи были оказаны;
- какие средства были израсходованы;
- какими документами подтверждена передача материальной помощи.

Цифры можно дополнить несколькими живыми историями. Использовать имя, фотографию и личные обстоятельства подопечного можно только с его согласия. В остальных случаях историю следует обезличить.

Как понять, что служба работает

Главный показатель — люди не теряются. У каждого обращения есть ответственный, договорённости выполняются, а подопечный понимает, что происходит и каким будет следующий шаг. Важно учитывать не только количество обращений, но и их результат. Один сложный случай может потребовать больше времени, чем несколько простых просьб.

Результатом работы может быть полученная выплата, проведённое лечение, юридическая консультация или переданный продуктовый набор. Но иногда значение имеет и то, что человек сохраняет связь с приходом, начинает участвовать в общей жизни или сам предлагает помощь другим.

Порядок нужен не для того, чтобы заменить живые отношения документами. Он нужен для того, чтобы среди повседневных дел не потерялся человек, которому была обещана помощь.

Глава 8.

Как сделать службу устойчивой

Если приход решил не ограничиваться разовой помощью нескольким людям, а сделать её постоянным направлением своей работы, необходимо подумать об устойчивости службы. Это не означает, что нужно сразу создавать большую организацию, нанимать сотрудников и искать значительное финансирование. Важно другое - помощь не должна прекращаться из-за ухода одного человека, нехватки средств или смены обстоятельств. Постепенно она должна стать частью обычной жизни прихода.

Чтобы служба не зависела от одного человека

Помощь часто начинается с одного деятельного священника, социального работника или прихожанина. Но если только он знает подопечных, хранит контакты и помнит обо всех договорённостях, — работа остаётся уязвимой. О распределении обязанностей и сохранении команды мы говорили в шестой главе, а о базе подопечных и учёте обращений — в седьмой. Для устойчивости важно, чтобы хотя бы ещё один человек понимал, как устроена работа, где хранится информация, и какие обращения находятся в процессе.

При смене ответственного дела необходимо передавать постепенно. Надо объяснить договорённости, обозначить ближайшие задачи и познакомить нового помощника с подопечными, которых он будет сопровождать. Устойчивость начинается не с количества сотрудников, а с того, что работа не держится в памяти одного человека.

Как привлекать новых помощников

Помощников лучше искать не только тогда, когда прежний сотрудник уже выбыл или перестал справляться с нагрузкой. О возможностях участия следует периодически рассказывать прихожанам с амвона, в приходских группах и во время личных бесед. Лучше называть конкретные задачи: «Нужен человек, который сможет два раза в месяц помогать с поездками» или «Ищем юриста, готового иногда консультировать семьи».

О том, как поручать добровольцам первые небольшие дела, говорилось в шестой главе. По тому, как человек выполняет такие поручения, становится понятно, готов ли он участвовать регулярно и брать на себя больше ответственности. Не каждый доброволец сможет помогать постоянно. Тем не менее, полезно сохранять контакты людей, готовых время от времени предоставить транспорт, выполнить ремонт, провести консультацию, или поддержать мероприятие. Так, постепенно, вокруг постоянной команды формируется круг помощников, к которым можно обратиться при необходимости.

Как развивать команду

Помощникам необходимо углублять знания в тех направлениях, которыми они занимаются. Для этого можно приглашать на встречи команды опытных врачей, психологов, юристов и сотрудников церковных социальных служб, участвовать в подходящих семинарах и обсуждать сложные случаи с коллегами. Обучение следует выбирать исходя из реальных задач. Не нужно собирать множество курсов и методических материалов, которые команда не сможет применить. О распределении нагрузки и профилактике выгорания подробно говорилось в шестой главе. Для устойчивости важно не только находить новых помощников, но и сохранять тех, кто уже несёт это служение. Если объём постоянной работы становится слишком большим для добровольцев, то может потребоваться оплачиваемый сотрудник. Он не заменяет добровольческую команду, но обеспечивает регулярность: принимает обращения, поддерживает связь с подопечными, координирует помощников и следит за выполнением договорённостей.

Как находить партнёров и ресурсы

О том, каких специалистов и организации полезно искать, говорилось в четвёртой главе. Для устойчивости службы важно не просто собрать список контактов, а выстроить с ними рабочие отношения. Следует понимать, кто в партнёрской организации принимает обращения, с какими вопросами туда можно обращаться и как поддерживать связь после передачи случая. Лучше иметь несколько проверенных партнёров, с которыми уже сложилась совместная работа, чем большой список телефонов, по которым никто не отвечает.

Партнёры могут объединять свои возможности. Например, для проведения встречи с семьями СВО приход предоставляет помещение, другая организация находит специалиста, благотворитель оплачивает необходимые материалы, а добровольцы помогают с транспортом.

Поиск средств следует начинать с конкретной потребности. Если необходимо оплачивать труд сотрудника, проводить регулярные поездки или приобретать материалы, нужно определить сумму и объяснить, какой результат она позволит получить. Источниками поддержки могут стать пожертвования прихожан, помощь благотворителей, церковных организаций, и гранты. При этом опасно строить постоянную работу только на одном временном источнике средств. Если новое направление запускается благодаря гранту, следует заранее подумать, сможет ли оно продолжаться после окончания финансирования.

Не стоит открывать направление только потому, что на него удалось получить средства. Сначала должна быть понятна потребность людей, а затем — способ обеспечить необходимую помощь.

Как рассказывать о работе службы

О работе необходимо рассказывать, чтобы люди знали, куда обратиться, а прихожане, добровольцы и благотворители понимали, как могут участвовать. Постоянно доступная информация должна содержать краткое описание службы, категории подопечных, основные направления помощи и контакты ответственного. Её можно разме-

стить на приходском сайте, в социальных сетях и на информационном стенде в храме.

Отдельно можно рассказывать о текущей работе: проведённых встречах и поездках, оказанной помощи, решённых вопросах и существующих потребностях. Например, сообщить, что требуется водитель, специалист или помощь в приобретении конкретной вещи. Имя, фотография и узнаваемые подробности истории подопечного публикуются только с его согласия. Лучше говорить о конкретной работе и её смысле, чем использовать общие слова о большом количестве добрых дел.

Как постепенно расширять помощь

Новое направление следует открывать тогда, когда в нём действительно есть потребность и найдены люди, которые смогут за него отвечать. Если регулярно поступают похожие просьбы, стоит подумать, можно ли выстроить для них постоянный маршрут. Например, договориться с медицинским учреждением, найти постоянного юриста, организовать транспорт, или проводить регулярные встречи для семей.

Не следует одновременно начинать медицинское сопровождение, психологическую помощь, ремесленную мастерскую, подростковый клуб и большую гуманитарную программу. Лучше устойчиво вести одно или два направления, а затем добавлять следующие.

Расширение работы не должно происходить за счёт бесконечного увеличения нагрузки на прежнюю команду. Вместе с новым направлением должны появиться ответственный, необходимые партнёры, и понимание того, откуда брать ресурсы.

Как встроить службу в жизнь прихода

Служба становится частью приходской жизни, когда она перестаёт восприниматься как личное дело одного активного человека. У неё есть постоянный ответственный и понятный способ обратиться за помощью. Священник знает о положении подопечных и состоянии

команды. Прихожане понимают, чем занимается служба и как они могут участвовать. Встречи команды, сборы помощи и мероприятия учитываются при общем приходском планировании.

Необязательно устанавливать отдельные часы ежедневного приёма или создавать собственный кабинет. Порядок должен соответствовать реальному объёму работы. Но человек должен знать, кому и каким способом он может сообщить о своей просьбе и когда получит ответ.

Включение службы в жизнь прихода не означает, что все прихожане обязаны в ней участвовать. Важно, чтобы это направление было принято приходской общиной и не прекращалось сразу после смены одного помощника.

Что нужно периодически пересматривать

В седьмой главе говорилось о текущем учёте обращений и их результатов. Здесь речь идёт об оценке работы службы в целом.

Раз в три-шесть месяцев команде полезно обсуждать:

- какие направления действительно нужны подопечным;
- что удаётся делать хорошо;
- где помощь постоянно задерживается;
- какие задачи зависят от одного человека или партнёра;
- хватает ли команде сил и ресурсов;
- что следует развивать, изменить или временно приостановить.

Цель такого обсуждения — не подготовить формальный отчёт, а понять реальное состояние работы. Если какое-либо направление не развивается, — необходимо разобраться в причине. Возможно, о нём никто не знает, для него нет ответственного, или выбранный формат не нужен самим людям. Иногда правильным решением будет не расширение, а отказ от дела, которое отнимает силы и не приносит пользы.

Устойчивая служба — не обязательно большая служба. Она знает своих подопечных, выполняет договорённости, бережёт команду, взаимодействует с партнёрами и не берёт на себя больше, чем может сделать хорошо. Служба должна помогать не только сегодня. Её задача — стать частью обычной жизни прихода, чтобы начатая помощь не прекратилась после первых месяцев работы.

Заключение

Для того чтобы начать помогать участникам СВО, ветеранам и членам их семей, приходу не обязательно сразу создавать большую службу. Иногда началом становится один человек, готовый выслушать, сохранить связь и выполнить первое обещанное действие.

Приход не может и не должен заменять медицинские учреждения, государственные службы, юристов и психологов. Его особая возможность заключается в другом: не ограничиваться передачей контакта, а оставаться рядом с человеком, помогать ему пройти необходимый путь и постепенно находить своё место в обычной жизни.

Такая помощь требует уважения к воле человека. Нельзя принимать решения за него, навязывать духовную поддержку, требовать участия в мероприятиях или превращать его историю в средство отчётности. Задача помощника — увидеть реальную просьбу, согласовать ближайший шаг, и честно выполнить то, что было обещано. Не всякая проблема будет решена быстро. Иногда сопровождение продолжается месяцами, требует участия разных специалистов и нескольких попыток. Поэтому особенно важны постоянство, распределение ответственности и простой порядок, который не позволяет потерять человека среди других дел.

Милосердие, превращённое в конвейер, утрачивает свою суть и становится ещё одной организацией, вызывающей отторжение. Документы, планы, таблицы и отчёты необходимы лишь постольку, поскольку они помогают сохранить внимание к конкретному человеку. Начать можно с малого: получить благословение, назначить ответственного, принять первое обращение, найти помощников — и сделать один посильный шаг. Со временем такая помощь может стать постоянной частью приходской жизни.

Главное, о чём необходимо помнить на каждом этапе: человеку нужен человек.

Приложения. Рабочие формы

Формы можно копировать и приспосабливать к возможностям конкретного прихода. Заполнять следует только те сведения, которые действительно необходимы для организации помощи.

1. Чек-лист «Готовы ли мы начать?»

- Получено благословение священника
- Назначен ответственный за помощь
- Определено, как и когда принимаются обращения
- Есть помощники, которым можно поручать конкретные задачи
- Создана база подопечных
- Определён порядок учёта обращений
- Известны основные специалисты и партнёрские организации
- Понятно, где будут храниться документы и кто получит к ним доступ
- Прихожане и возможные подопечные знают, к кому можно обратиться

Что необходимо сделать в первую очередь:

Ответственный:

Срок:

2. Памятка для первого разговора

Эти вопросы служат ориентиром для разговора; их не требуется зачитывать как анкету.

- Дата и место разговора:
- Кто обратился и в чьих интересах:
- Что произошло:
- В чём заключается просьба:
- Что сам человек считает причиной сложившейся ситуации:
- Есть ли непосредственная угроза жизни, здоровью или безопасности:

- Что уже предпринималось для решения проблемы:
- Куда человек обращался и какие ответы получил:
- Какие документы имеются:
- Ближайший согласованный шаг:
- Кто и когда снова свяжется с человеком:

3. Рабочая таблица службы

База подопечных

Ф. И. О.	Телефон	Адрес (если нужен)	Первое об- ращение	Категория (при необ- ходимости)	Ответ- ственный	Сопровождение

Журнал обращений

Дата	Ф. И. О.	Суть просьбы	Ближай- ший шаг	Ответствен- ный	Следую- щая дата	Состоя- ние	Резуль- тат

План помощи

Ф. И. О. подопечного:

Проблема или задача:

4. Таблица партнёров

Действие	Ответственный	Срок	Результат	Следующий шаг

Организа- ция	Контактное лицо	Направление помощи	Телефон	Электронная почта	С какими вопросами обращаться

5. Согласие на обработку и передачу персональных данных

Перед применением форму необходимо адаптировать под конкретного оператора персональных данных и проверить у юриста. Согласие на публикацию имени, истории и фотографии оформляется отдельно.

Оператор персональных данных (полное наименование):

Адрес оператора:

Я,

даю согласие указанному выше оператору на обработку предоставленных мною персональных данных в целях рассмотрения обращения, организации и документального подтверждения помощи, поддержания связи со мной, а также передачи только необходимых сведений врачу, юристу, государственному учреждению или партнёрской организации, участвующим в решении моего вопроса. К персональным данным могут относиться: фамилия, имя и отчество; контактные данные; адрес, если он необходим; сведения о семейной, социальной, правовой или медицинской ситуации и документы, добровольно предоставленные для решения конкретной задачи.

Разрешённые действия: сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение, использование, передача в указанной цели, блокирование, удаление и уничтожение. Обработка может осуществляться с использованием средств автоматизации или без них. Согласие действует до достижения целей обработки или его отзыва, кроме случаев, когда хранение документов требуется по закону. Согласие может быть отозвано письменным заявлением оператору.

Перечень или наименование получателей, которым разрешена передача:

Дата:

Ф. И. О. и подпись субъекта персональных данных:

Подпись представителя и основание полномочий (если применимо):

6. Прошение об оказании помощи

Кому (организация или должностное лицо):

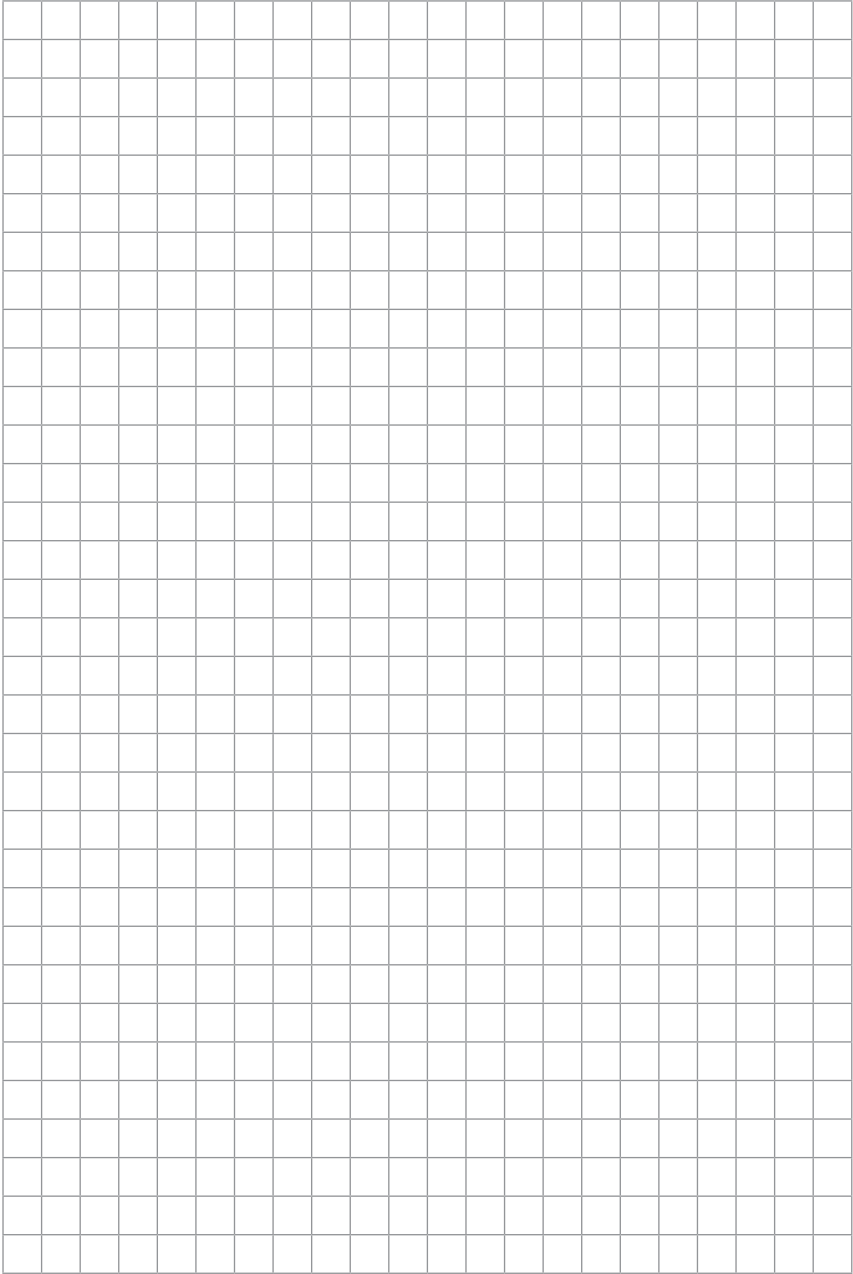
От кого (фамилия, имя, отчество):

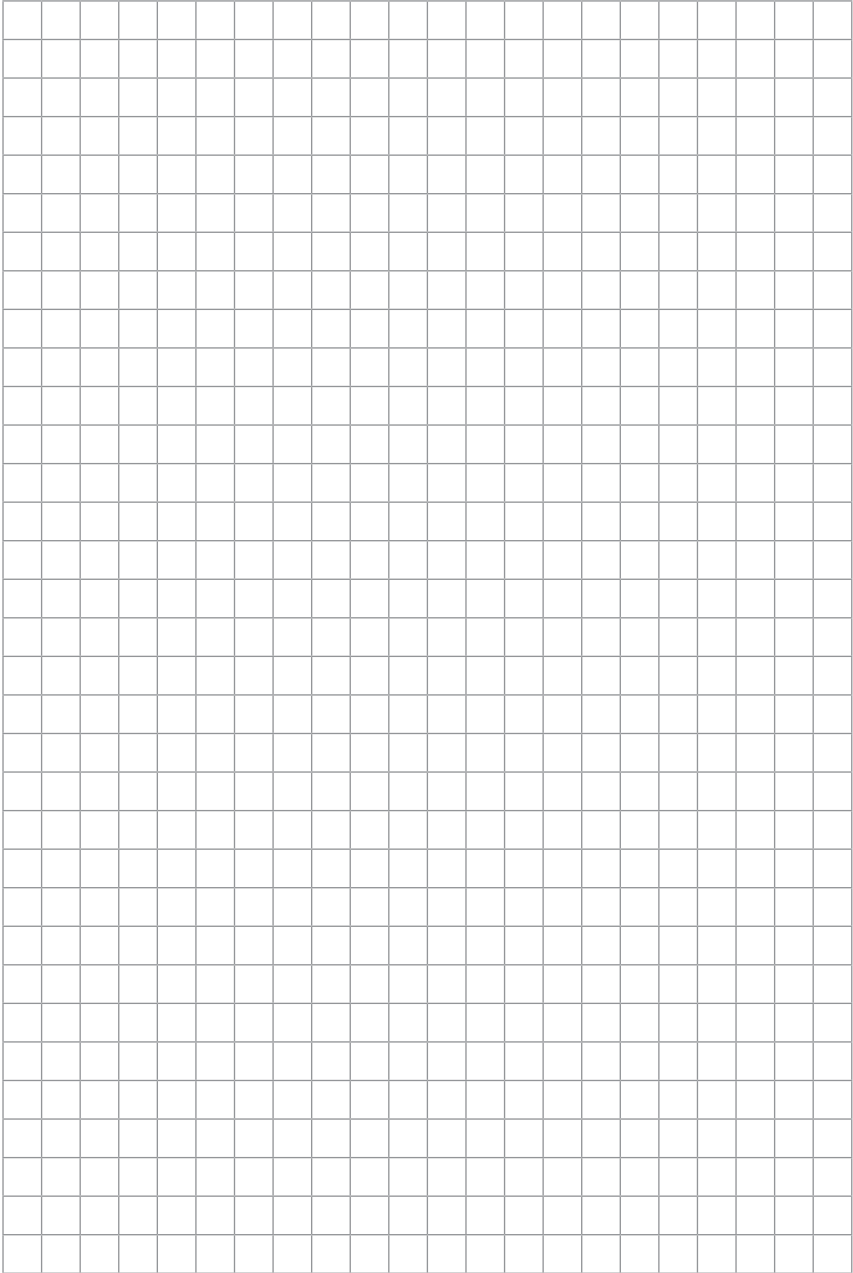
Адрес:
 Телефон:
 Краткое описание сложившейся ситуации:
 Обстоятельства, которые, по мнению заявителя,
 привели к возникновению проблемы:
 Какая помощь требуется:
 Если просьба связана с медицинской помощью
 Заболевание, травма или иная проблема со здоровьем:
 Какая медицинская помощь рекомендована:
 Какое обследование, лечение, лекарство, техническое
 средство реабилитации или медицинское изделие требуется:
 Прилагаемые медицинские заключения, назначения
 и направления:
 Перечень всех прилагаемых документов:
 Дата:
 Подпись заявителя:

7. Акт оказанной помощи

Дата и место составления:
 Наименование организации или прихода:
 Ф. И. О. получателя помощи:
 Основание оказания помощи:
 Какая помощь оказана:
 Сторонняя организация или специалист,
 участвовавшие в оказании помощи (при наличии):
 (Получатель подтверждает, что указанная в настоящем
 акте помощь получена)
 Ответственный: Ф. И. О., должность, подпись:
 Получатель помощи: Ф. И. О., подпись:

Наименование вещи, работы или услуги	Количество	Стоимость (при необходимости)	Примечание







Казань
Милосердие
Православная служба помощи
Православие ярдам хезмәте

ПОДДЕРЖИТЕ
НАШИ ПРОЕКТЫ



Дмитрий Гайнуллин

Приходская служба помощи ветеранам
СВО и членам их семей

Дизайн, верстка С. Сомова
Редактор Н. Гридина, О. Варганова

Подписано в печать 30.09.2026

Формат 60x84 / 16. Печать офсетная
Гарнитура Montserrat
Объем 7,375 п.л. Тираж 1000 экз.
Заказ №