

МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

**МОБИЛЬНАЯ КОМАНДА
ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ
РАБОТЫ НА УЛИЦЕ**



samusocialInternational

©Samusocial International 2022

Это пособие было создано Департаментом технических ресурсов и обучения Samusocial International (Дельфин Лэне, Элоди Юэ-Стефан, Одиль Гаслонд).

© Фонд «САМЮ сосьяль Москва»
Издание на русском языке подготовлено Фондом САМЮ сосьяль Москва в 2023 году
Перевод с французского: Ирина Мироненко
Верстка: Полина Любарова

Содержание этой публикации ни полностью, ни частично не может использоваться в коммерческих целях. Разрешено лишь некоммерческое использование в личных целях. Любое, даже частичное, воспроизведение данного руководства для коллективного использования строго запрещено и возможно только с разрешения Samusocial International.

Некоммерческое и личное использование данной публикации или ее частей – в частности, в педагогических целях – разрешено при соблюдении целостности содержания, неизменности его смысла, объема и применения, а также при указании источника и даты публикации. В первую очередь важно, чтобы название Samusocial International всегда было четко указано.

Данная публикация подготовлена при финансовой поддержке Французского агентства развития и Европейского союза. Ответственность за содержание публикации несет исключительно Samusocial International. Она не может рассматриваться как отражение позиции Французского агентства развития или Европейского союза.

Samusocial International не использует в своих документах инклюзивное написание. Это требуется для того, чтобы облегчить чтение текста, и ни в коей мере не нацелено на гендерную дискриминацию.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	2
Техническая карточка № 1 Выживание на улице	3
Техническая карточка № 2 Процесс десоциализации	3
Техническая карточка № 3 Ценности и основополагающие принципы Samusocial.....	4
Техническая карточка № 4 Правила профессиональной этики	5
Техническая карточка № 5 Принципы работы.....	7
Техническая карточка № 6 Навстречу людям.....	9
Техническая карточка № 7 Установление контакта.....	10
Техническая карточка № 8 Консультирование.....	11
Техническая карточка № 9 Оценка.....	12
Техническая карточка № 10 Направление в другие службы помощи	13
Техническая карточка № 11 Сопровождение, соответствующее запросам и ритму жизни человека.....	13
Резюме	14
Приложение.....	15

Введение

Samusocial International, французская ассоциация, основанная доктором Ксавье Эммануэлли в 1998 г., поддерживает создание и развитие служб помощи людям, оказавшимся в социальной изоляции в крупных городах по всему миру. Сеть партнеров Samusocial International, объединенная общими ценностями, этическими и методологическими принципами, охватывает многие регионы мира (в Африке, Латинской Америке, Европе и на Ближнем Востоке), нацелена на поддержку различных групп населения с точки зрения возраста и пола, личного положения (живущие одиноко, в семье, в группах) и места проживания (на улице, во временных обиталищах, в трущобах). Деятельность сети направлена на помощь в широком круге ситуаций: несовершеннолетним без сопровождения взрослых, людям без профессионального и/или социального дохода, людям с ограниченными возможностями, пожилым, утратившим самостоятельность и находящимся в изоляции, мигрантам и беженцам, детям и женщинам, ставшим жертвами домашнего насилия, молодые матерям-одиночкам, людям, вышедшим из тюрьмы, которым больше некуда идти.

Чтобы справиться с многообразными формами изоляции, Samusocial International предлагает общее решение, основанное на адаптивном и гибком методе работы, который постоянно корректируется на основе опыта и профессиональных знаний партнеров ассоциации. Основной инструмент Samusocial – мобильные команды. Их главный принцип – движение навстречу людям, находящимся в изоляции, создание и поддержание социальных связей и удовлетворение их потребностей в помощи и защите. Команда позволяет людям получить доступ к медицинской помощи, а также психологическому и социальному консультированию в том месте, где они живут. В зависимости от их потребностей и запросов команда направляет их в государственные службы или в общественные организации, которые способны оказать им необходимую помощь.

Такой метод, подразумевающий движение к людям, является одновременно универсальным, поскольку учитывает специфику каждой конкретной ситуации, и специализированным, поскольку требует от членов профессиональной и multidisciplinary команды особых компетенций и навыков коммуникации. Они позволяют найти решение при таком частом последствии социальной изоляции, как десоциализация. Она угрожает многим людям, живущим на улице или во временных обиталищах. Людям, которые сильнее всего десоциализированы, выездные команды помогают восстановить важнейшие социальные связи, что необходимо для их реинтеграции в общество.

Это методическое руководство

✓ Обобщает принципы и практический опыт выездных команд в работе на улице, т.е. с людьми, живущими под открытым небом или во временных обиталищах (например, в лачугах или заброшенных домах). Оно формулирует общие принципы, которые могут быть адаптированы к конкретным ситуациям и к разным контекстам.

✓ Служит основой для внутреннего обучения новых команд Samusocial, внешнего обучения команд из партнерских структур, а также помогает донести профессиональные практики Samusocial до акторов на национальном и международном уровнях, которые участвуют в борьбе с социальной изоляцией.

Техническая карточка № 1

Выживание на улице

Улица – это пространство выживания, последнее место, куда человек попадает, когда вынужден покинуть родные края, когда его выселяют из дома, и у него нет поддержки семьи или друзей, которые могли бы его приютить и ему помочь. Иногда это первое место, где оказываются мигранты и беженцы в не очень гостеприимных странах.

Некоторые люди живут на улице постоянно. Другие проводят там большую часть времени в попытках заработать (мелкая работа с поденной оплатой, попрошайничество, поиск пищи) и возвращаются на ночь в жилище, которое настолько антисанитарно, что разница с улицей оказывается невелика. Улица – это не место для жизни. Там не живут, а выживают.

Никто не выбирает улицу по собственной воле – это пространство опасности, физического и психологического насилия. Что бы ни заставило людей «поселиться» на улице, они неизбежно сталкиваются там с одним фактором: изоляцией. Они изолированы от прав, социальных и медицинских услуг, информации о правах и доступных услугах. Они изолированы от «совместности» с другими людьми и сталкиваются с символической изоляцией в глазах окружающих. Столь многоуровневая

изоляция делает человека уязвимым, отрезает его от других и лишает сил. Постепенно запускается процесс десоциализации, который неразрывно связан с выживанием на улице. Никто не избегает этого, но десоциализация протекает более или менее быстро и интенсивно в зависимости от психологического состояния человека, его травматического опыта в жизни до улицы и в жизни на улице, а также от того, что принято называть «способностью к сопротивлению».

Для описания масштаба проблем, к которым должна быть подготовлена выездная команда, работающая с людьми, живущими на улице, мы используем образ «вектора».

Разнообразие индивидуальных ситуаций: «вектор» изоляции

- Различные проблемы с доступом к правам и государственным услугам
- Ключевое последствие изоляции: процесс десоциализации
- «Крайняя изоляция»: патология социальной связи с тяжелыми последствиями для физического и психического здоровья

Техническая карточка № 2

Процесс десоциализации

Десоциализация – это процесс, состоящий из нескольких фаз, продолжительность которых варьируется от человека к человеку. Последняя фаза – «крайняя изоляция». Типичный процесс выглядит следующим образом:

Фаза агрессии

Более или менее неожиданное и трагическое событие (потеря работы, распад семьи, тяжелая утрата и т.д.) приводит к жизненному слому; на этой фазе человек хочет вернуться к «нормальному» существованию и чувствует себя жертвой ситуации, в которой оказался.

Фаза регресса

Это фаза самоуничтожения: «я ничего не стою, я ничтожество»; надежда вернуться к нормальной жизни остается, но быстро тает; для этой фазы характерно употребление психоактивных веществ, случаются попытки самоубийства.

Фаза привыкания

Наступает осознание того, что ситуация, в которую человек попал, уже окончательная; после этого он может попытаться вернуть себе контроль над собственной судьбой и начинает воспринимать жизнь на улице как

свободный выбор; на этой фазе употребление психоактивных веществ часто становится более интенсивным.

Фаза апатии

Это фаза безволия, характерная для тяжелой десоциализации. На этом этапе у человека нарушаются отношения к времени и пространству, другим людям и собственному телу.

Десоциализацию можно рассматривать как патологию, симптомы которой свидетельствуют о нарастающей деформации фундаментальных отношений, которая может привести к их утрате:

Деформация отношений

- ✓ К телу
- ✓ К времени
- ✓ К пространству
- ✓ К другим людям

Отношение к времени

Люди живут в бескрайнем и неподвижном настоящем. Они не способны **планировать** более или менее отдаленное будущее.

Ритмы бодрствования и сна нарушаются из-за ощущения опасности, связанного с выживанием на улице, а также из-за необходимости пользоваться любой возможностью, чтобы раздобыть пищу и/или деньги, что также нарушает ритм питания.

Без этих жизненно важных ритмов **время кажется застывшим**, поскольку ни в настоящем, ни в будущем человека нет событий, которые позволили бы ощутить его ход.

Отношение к пространству

Для того, кто живет на улице, пространство становится территорией, которой необходимо овладеть, чтобы выжить; на психологическом уровне территория (или место проживания) возводит барьеры безопасности, невидимые стены.

Эти территории, как правило, расположены вблизи мест, которые предоставляют экономические возможности (рынки, перекрестки дорог, железнодорожные станции, храмы, бары...) и/или укрытия, где можно поспать под крышей. С точки зрения психологического выживания определяющим фактором также становится близость к местам, где можно достать наркотики.

Одним из главных последствий десоциализации становится все более очевидная невозможность покинуть эту территорию. Люди «запирают себя на улице».

Отношение к другим людям

Реакция, которую живущие на улицах вызывают у прохожих или жителей соседних домов, как правило является негативной (стигматизация, страх, отвращение), и это порождает чувство, что сам человек не принадлежит к обществу.

Постоянно испытывая безразличие и/или отвержение, люди, живущие на улице, **постепенно исключают себя из социальных контактов, в том числе с теми, кто им помогает**, с помощью стратегий избегания, невидимости или, наоборот, вербальной агрессии. Они ничего не просят и отказываются от помощи. Под угрозой оказывается сама способность человека выстраивать отношения.

Люди, живущие на определенной территории в составе группы, могут в первое время чувствовать себя защищенными от изоляции благодаря социальным отношениям в этой группе. Все зависит от характера отношений – во многих случаях группа оказывается лишь совокупностью людей, которые делят общую территорию выживания. Социальные отношения не образуют устойчивых связей, и некоторые люди могут изолироваться, отдаляются и в конечном счете исключают себя из всех отношений с другими.

Отношение к телу

Пренебрежение телом и гигиеной – частые симптомы десоциализации. Они связаны с **нарастающей утратой самоуважения**, которая сопровождается безразличием и/или отвержением со стороны других людей. Резкий отказ от соблюдения гигиены также позволяет держать других на расстоянии, так словно человек сам стремится вызвать к себе отвращение и разорвать все контакты.

Серьезные поражения и раны, которые остаются без лечения, становятся частью стигмы – с ее помощью сильно десоциализированные люди избегают отношений с другими. **Они не жалуются, не обращаются за лечением и отказываются от предложений оказать им медицинскую помощь.**

Они активно потребляют **психоактивные вещества**, поскольку те облегчают их физическое и психологическое страдание. Наркотическая зависимость еще больше изолирует этих людей от окружающих.

Крайняя степень изоляции означает, что человек выпадает из всех форм «совместности»: «Жертва, которая оказывается «вне поля зрения других людей, а также вне рамок институтов», в условиях выживания утрачивает навыки жизни в обществе, происходит распад семейных и общественных связей, теряется привычное восприятие времени, пространства и тела. Все это часто усугубляется зависимостью от токсичных веществ (алкоголя, наркотиков и т.д.). Человеком движет лишь один императив – выживание».

*Доктор Ксавье Эммануэлли,
президент Samusocial International*

Техническая карточка № 3

Ценности и основополагающие принципы Samusocial

Каждая структура или служба, входящая в сеть Samusocial International, действует в строгом соответствии с фундаментальными ценностями и принципами Samusocial International, как при разработке и реализации мер по борьбе с изоляцией, так и в том, что касается управления и функционирования.

Каждая структура, входящая в сеть, соблюдает Устав Samusocial International, который основан на следующих ценностях и принципах:

Достоинство

Важно помочь человеку, находящемуся в крайне тяжелом физическом или социальном положении, сохранить и вернуть достоинство.

Этот принцип подразумевает, что каждый сотрудник Samusocial должен идти навстречу людям и оказывать помощь всем, кто находится в опасности, у кого больше нет сил или возможностей самостоятельно обратиться за поддержкой.

Необходимо с тактом предлагать людям помощь и поддержку, а если требуется, – крышу над головой или экстренный социальный и/или медицинский приют.

Солидарность

Важно обеспечить подопечным право на медицинскую и/или социальную защиту, соответствующую их потребностям.

Признание этого права подразумевает осуществление медицинской помощи без каких-либо условий, а для всех подопечных – поиск и даже реализацию всех доступных прав и возможностей, соответствующих их положению. В этом заключается принцип безусловности приема и защиты людей.

Признание этого права подразумевает поиск среднесрочных или долгосрочных вариантов размещения, вступление в сеть солидарности и доступ к необходимой профилактической, лечебной и паллиативной помощи в зависимости от состояния людей и срочности, которую подразумевает их состояние.

Наконец, сотрудники Samusocial должны помогать всем подопечным установить необходимые им контакты с институциями, медицинскими и социальными учреждениями.

Гражданственность

Важно обеспечить подопечным право на информацию, реализацию их гражданских прав и обязанностей.

Чтобы содействовать в получении доступа к этому праву, сотрудники Samusocial должны помогать людям в восстановлении их гражданской или административной личности и получении информации, необходимой для того, чтобы выйти из изоляции.

Это также подразумевает, что подопечным важно обеспечить доступ к информации обо всех их правах, чтобы они смогли пользоваться ими на законных основаниях и участвовать в социальной жизни и отношениях, лежащих в основе свободного и достойного существования.

Многофункциональность, мобильность и профессионализм

Важно идти навстречу людям, находящимся в опасности, и оказывать им эффективную помощь, соответствующую их потребностям.

Помощь и поддержка со стороны Samusocial должны охватывать все сферы, соответствующие базовым потребностям человека.

Важно, чтобы система была мобильной. Необходимо двигаться навстречу тем, кто слишком долго находился в изоляции и уже не имеет сил просить о помощи.

Наконец, каждая из организаций Samusocial обязуется привлекать на все роли (наемных сотрудников и волонтеров) только профессионалов или людей, прошедших обучение.

Наконец, как и у любой деятельности, у работы Samusocial есть свои ограничения, обусловленные имеющимися средствами, отсутствием или недоступностью структур социального обеспечения, соответствующих индивидуальной ситуации каждого подопечного. Ограничения также связаны с желаниями и/или возможностями конкретного человека. Такие ограничения не освобождают от продолжения минимального сопровождения человека, хотя бы в форме регулярного присутствия рядом с ним. В основе ценностей Samusocial при реализации ее миссии лежит **обязанность не бросать подопечных.**



Техническая карточка № 4 Правила профессиональной этики

Защита людей, которых сотрудники Samusocial встречают и берут под опеку в ходе своей работы, от любых действий или форм поведения, противоречащих гуманному отношению, гарантируется профессиональным этическим кодексом, основанным на Политике защиты подопечных.

Политика защиты распространяется на всех подопечных Samusocial и является обязательной для всех лиц, действующих от имени или в рамках организации (в частности, для членов руководящих органов, постоянных и временных сотрудников, поставщиков услуг, волонтеров, стажеров, руководителей проектов). Положения этой политики включены в соглашения с партнерскими структурами, участвующими в оказании помощи подопечным Samusocial. Она также является обязательной для посетителей Samusocial, которые просят о возможности поучаствовать в работе организации.

Нормы защиты включают следующие положения:

1. Защита наилучших интересов подопечных

Лица, как несовершеннолетние, так и взрослые, взятые под опеку Samusocial, пользуются защитой их интересов и участвуют в принятии решений, касающихся их самих и лиц, находящихся в их попечении; любое решение, которое их касается, принимается с их согласия.

Поскольку интересы подопечного считаются первостепенными и имеют приоритет над другими сообщениями, все его просьбы должны быть выслушаны. Это не означает, что они обязательно будут удовлетворены – все зависит от области деятельности, материальных и временных возможностей служб помощи. Однако отказ выслушать просьбу подопечного, отсутствие (положительного или отрицательного) ответа на нее, необоснование отрицательного ответа являются халатностью со стороны лиц, к которым обращаются с просьбой,

и могут рассматриваться как проявления плохого обращения с подопечными.

2. Защита подопечных от всех форм дискриминации

Помощь подопечным должна осуществляться без какой-либо дискриминации, в частности, по признакам пола, гражданства, этнической принадлежности, реального или предполагаемого происхождения, культуры, религии, сексуальной ориентации, возраста или инвалидности. Доступ подопечных к соответствующим услугам может зависеть только от критериев, связанных с возможностями служб попечения. Отсутствие дискриминации при предоставлении помощи обеспечивается принципом обоснования негативных ответов.

3. Защита подопечных от злоупотребления доверием или властью

Подопечные защищены обязательством профессиональной дистанции, которое налагается на всех, кто действует от имени или в рамках Samusocial. Оно, в частности, подразумевает запрет в личном качестве приглашать, принимать, размещать или трудоустраивать подопечных, в частности, в собственном доме, дарить или принимать от них подарки (предметы, деньги и т.д.), и, наконец, делать сексуально двусмысленные намеки, предлагать или принимать сексуальные отношения с подопечными, будь то совершеннолетние или несовершеннолетние (в отношении несовершеннолетних такой запрет дополнительно подкреплён законом).

Эти запреты защищают подопечных от опасности оказаться в ситуации уязвимости и/или подчинения, поскольку они противоречат отношениям помощи, которые должны существовать между службой и ее подопечными.

4. Защита подопечных от любых форм насилия

Каковы бы ни были местные социокультурные и образовательные практики, лицам, действующим от имени или в рамках Samusocial, категорически запрещены любые формы физического, вербального или психологического насилия. Они включают:

- нанесение ударов руками и ногами, пинки, торможение и другие формы физического насилия;
- уничижительные замечания и оскорбления;
- обвиняющие, угрожающие, пугающие, дискриминационные или уничижительные высказывания;
- любое агрессивное или жестокое поведение, враждебное обращение, направленное на причинение вреда человеку.

Все непристойные действия и любые формы сексуального насилия строго запрещены, независимо от возраста подопечного (необходимо учитывать, что такие действия уголовно наказуемы, а возраст жертвы и тот факт, что виновник насилия обладает над ней властью, могут статьотягчающими обстоятельствами).

5. Защита частной жизни подопечных

Подопечные защищены принципом конфиденциальности всей касающейся их информации, как медицинской,

так и немедицинской, которая собирается Samusocial в ходе работы во всех форматах (уличных выездов, в центрах приема и размещения, в рамках деятельности партнерских структур). Однако для того чтобы гарантировать качество индивидуальной поддержки подопечных, информация о людях, которым оказывается помощь, передается всем участникам процесса. И на них распространяется обязанность сохранять конфиденциальность индивидуальной информации.

✓ Подопечных информируют о правилах конфиденциальности и передаче конфиденциальной информации при каждом индивидуальном консультировании.

✓ Принцип конфиденциальности при передаче информации распространяется на партнерские структуры Samusocial в рамках сети поддержки подопечных, и люди, которых направляют в эти структуры, должны дать согласие на передачу информации о них.

✓ В рамках контактов с семьями подопечные также должны дать согласие на передачу информации, которой располагает Samusocial.

Наконец, подопечные защищены принципом анонимизации индивидуальной информации при ее распространении за пределы Samusocial (в частности, для исследовательских публикаций).

6. Защита изображения подопечных

При фото- и видеосъемке Samusocial обязан защищать достоинство подопечных, в частности, избегая создания изображений, содержащих уничижительное представление человека или ситуации.

Что касается защиты изображений несовершеннолетних, не сопровождаемых законным представителем:

- На видеозаписях и фотографиях не должно быть видно их лиц. Любое лицо, которое может быть узнано, должно быть размыто перед демонстрацией таких изображений.
- Это правило применяется без исключений, даже если несовершеннолетний дает устное согласие на то, чтобы его изображение было узнаваемым, или если он находится в сопровождении взрослого, который дает согласие (в том числе, если взрослый говорит, что он член семьи), но не является его законным представителем.

Это правило соответствует Международной конвенции о правах ребенка, которая требует разрешения законного представителя ребенка на любое действие или решение, которое его касается. В отсутствие законного представителя демонстрация узнаваемого изображения несовершеннолетнего становится невозможной.

В случае несовершеннолетних в сопровождении законного представителя и в случае взрослых требуется разрешение на съемку и распространение изображений. Оно должно быть подписано членом команды Samusocial, который присутствует на месте и может подтвердить, что человек способен дать информированное согласие.

Подопечных информируют об этих правилах защиты всякий раз, когда Samusocial проводит или организует

съемку, а сотрудники Samusocial должны следить за их строгим соблюдением.

Помимо визуальных образов, Samusocial также следит за тем, чтобы во всех внешних коммуникациях (особенно со СМИ) достоинство и анонимность подопечных были защищены.

Все лица, действующие от имени или в рамках Samusocial, которых касается политика защиты подопечных, подписывают заявление, в котором подтверждают, что информированы о данной политике и о санкциях, которым они подвергнутся в случае нарушения. Для снижения ри-

сков нарушения стандартов предусмотрены превентивные меры (в частности, при найме персонала и в ходе специального обучения). Кроме того, существует система оповещения о нарушениях и набор мер, применяемых при доказанном нарушении стандартов защиты подопечных.

Наконец, Политика защиты подопечных Samusocial подразумевает нулевую терпимость к любым формам насилия в отношении подопечных со стороны лиц, действующих от имени или в рамках Samusocial. При необходимости любое сотрудничество виновных лиц с Samusocial может быть прекращено.

Техническая карточка № 5

Принципы работы

5 принципов

Близость

Регулярность

Многосторонность

Профессионализм

Партнерство

Близость

Важно идти навстречу людям, живущим на улице. Этот принцип работы соответствует особым потребностям:

- людей, которые сильно десоциализированы и больше ни о чем не просят или не знают, как сформулировать просьбу;
- людей, которые смогли предпринять какие-то шаги, но выдохлись (в частности, из-за сложности процедур и регулярных отказов), которые все еще ищут помощи, но больше не имеют сил самостоятельно добиваться социальной поддержки или медицинской помощи;
- людей, которые не понимают, куда обратиться за помощью, не знают своих прав и не в состоянии самостоятельно взаимодействовать с социальными службами и/или проходить лечение;
- людей, которые в рамках национальной правовой системы находятся «вне закона» и для которых система чрезвычайной социальной помощи в силу своего безусловного характера становится единственной опорой.

Работая прямо там, где живут люди, Samusocial помогает им установить или восстановить социальные связи и предлагает поддержку, адаптированную к конкретным потребностям каждого человека. Эта помощь может стать первым звеном в цепочке поддержки или последней надеждой на помощь.

Этот принцип работы подразумевает, что выездные команды:

- ✓ **Курсируют** по городу и определяют маршрут на совещании перед каждым выездом:

- в зависимости от мест проживания людей, которые уже известны команде, – чтобы обеспечить устойчивость связи с ними и всестороннее индивидуальное сопровождение.

- отдавая приоритет людям, которые нуждаются в специальном сопровождении (в социальном или психологическом планах), людям, о которых прямо сообщили в команду (в первую очередь, если информация поступила от партнерских структур) или о которых стало известно из информационного центра, принимающего телефонные звонки от самих людей, живущих на улице, местных жителей, прохожих или структур-партнеров.

- ✓ Осуществляют регулярные выезды, призванные обследовать все улицы на конкретной территории в поисках людей, которые там живут, особенно тех, кто там появился недавно, и/или новых мест поселения.

- ✓ Действуют:

- в первую очередь по вечерам/ночью, когда обычные социальные службы закрыты, а люди, живущие на улице, наиболее подвержены опасностям и страху одиночества, усиливающемуся в темное время суток.

- в течение дня выезжают на участки, которые труднодоступны в вечернее/ночное время, в основном по сообщениям безопасности, а также оказывают индивидуальную помощь людям, в частности, сопровождают их на медицинские или социальные консультации в специализированные службы.

- ✓ Составляют **карты** известных мест проживания, где сейчас кто-то находится, а также отслеживают места, которые ранее были заняты и могут быть заняты вновь.

Создание карт облегчает составление маршрута выездов. Цветовые коды позволяют различать активные и неактивные зоны присутствия в дневное/ночное время. Карты важно регулярно обновлять и наносить на них новые места поселения, в частности, выявленные в ходе разведывательных выездов.

Регулярность

Выезды на улицы должны проводиться не реже пяти дней/ночей в неделю.

Этот принцип связан с необходимостью:

- выявлять новых людей, очутившихся на улице, и быстро налаживать с ними связь.
- создавать и поддерживать доверительные отношения, особенно с людьми, которые сильно десоциализированы.
- предоставлять людям регулярную поддержку в рамках индивидуального сопровождения «под открытым небом».
- обеспечивать медицинский и социальный мониторинг всех людей, предварительно идентифицированных выездной командой, чтобы гарантировать непрерывность связей и при необходимости удовлетворять конкретные потребности в помощи.

В тех случаях, когда с людьми, живущими на улице, работают и другие структуры, выездные команды определяют график выездов совместно с ними, чтобы скоординировать работу и увеличить эффективность мер, предпринимаемых всеми сторонами.

Многофункциональность

Необходимо учитывать всю совокупность личных потребностей в их взаимосвязи:

- Удовлетворяя потребности, связанные с возрастом, полом, инвалидностью и другими особенностями человека.
- Учитывая специфические потребности, характерные для сильно десоциализированных людей.
- Понимая, что доброжелательное и нацеленное на поддержку присутствие выездной команды само по себе создает связь, способную улучшить эмоциональное состояние человека.

✓ Физиологические потребности и потребность в безопасности

Потребности, связанные с питанием, защитой от холода и жары, экстренном нахождении крыши над головой при угрозе физической или психической безопасности.

✓ Потребности в психологической помощи

Потребности в помощи в связи с травматическим опытом до и в процессе выживания на улице.

✓ Потребности в медицинской помощи

Потребности в уходе и лечении патологий, профилактике заболеваний, медицинском сопровождении.

✓ Потребности в социальной помощи

Потребности в информации, доступе к реализации прав, социальным и санитарным службам, местам временного пребывания (на средний и долгий сроки).

Этот принцип работы требует:

✓ **многопрофильных медицинских и психологически-социальных команд**, состоящих из социальных и медицинских работников, которым периодически (не реже одного выезда в неделю) помогает клинический психолог. Последний особо необходим для людей, переживших психологическую травму.

✓ команд, которые работают на междисциплинарной основе:

- Специалисты обмениваются информацией о человеке, оценивают в целом его ситуацию, предлагают индивидуальные методы поддержки, которые позволят объединить их усилия; специалисты из выездной команды координируют свои действия в ходе инструктажа перед выездом, во время выездов и еженедельного итогового совещания. Работа выездной команды координируется руководителем службы.

- Каждый из участников команды вносит свой вклад в то, как она устанавливает и развивает доверительные отношения, необходимые для оказания помощи. Это особенно важно для десоциализированных людей, поскольку они замыкаются в себе или даже отказываются от любых форм помощи. В такой ситуации психологическая поддержка является имплицитной, т.е. обеспечивается самим присутствием членов выездной команды и их общением с человеком.

✓ Команда действует в рамках многопрофильной сети (социальная и юридическая поддержка, защита детей, другие виды помощи, необходимые конкретным подопечным), которая позволяет найти подход ко всем возникающим потребностям. Потому сотрудникам необходимо регулярное информирование об изменениях в законодательстве, касающихся доступа людей к правам и услугам.

Профессионализм

Наличие компетенций, необходимых для решения проблем, с которыми сталкиваются выездные команды.

Этот принцип работы подразумевает:

✓ Присутствие в выездной команде сотрудника с квалификацией врача или медбрата (в случае необходимости он должен иметь возможность во время выезда обратиться за дистанционной консультацией к врачу, работающему с Samusocial), социального работника, водителя с функциями социального работника (у него должны быть базовые навыки автомеханика и умение выстраивать взаимодействие с подопечными), клиниче-

ского психолога, который регулярно участвует в выездах (если его нет, у команды должна быть возможность привлечь клинического психолога для решения конкретных задач).

- ✓ Специальное обучение:
 - метод Samusocial: знания, практические навыки и навыки коммуникации;
 - оказание первой помощи и техника безопасности при работе на улице;
 - регулярное повышение квалификации в сфере проблем, с которыми сталкивается команда.
- ✓ Необходимость выделять время для:
 - анализа профессиональных практик под руководством внешнего психолога;
 - обсуждения профессиональных практик в формате внутренних совещаний, семинаров с командами партнерских структур и технических семинаров для сотрудников разных отделений Samusocial.
- ✓ Регулярная или периодическая (по конкретному запросу) поддержка со стороны специалистов, которые помогают найти ответ на просьбы подопечных. Прежде всего, речь идет о медицине (помощь врачей-наркологов, гинекологов, психиатров) и социальной поддержке (помощь юристов или адвокатов).

Партнерство

Возможность направлять людей в организации, соответствующие их потребностям в индивидуальном сопровождении.

Этот принцип работы требует от руководства службы выездных команд:

- ✓ Обращаться в государственные учреждения, чтобы облегчить прием и оказание помощи людям, а также проходить процедуры, которые требуют их ситуация.
- ✓ Налаживать сотрудничество с организациями (ассоциациями), которые заведуют пунктами размещения и оказывают специализированную помощь (например, женщинам, ставшим жертвами насилия, или беженцам).
- ✓ Оформлять сотрудничество (в первую очередь с пунктами размещения) через партнерские соглашения, разрабатывать механизмы информирования и приема людей, разграничивать сферы ответственности каждой из сторон в индивидуальном сопровождении подопечных – в краткосрочной и долгосрочной перспективах.
- ✓ Участвовать в координационных органах, объединяющих организации, помогающие людям, налаживать взаимодействие с органами государственной власти или содействовать созданию форм такого взаимодействия.

Техническая карточка № 6 Навстречу людям

Безопасность работы на улице:

Первое правило безопасности для выездных команд – быть легко **узнаваемыми**: автомобиль и одежда (футболка, жилет, куртка) с логотипом, специальный бейдж.

В ходе вечерних или ночных выездов члены выездной команды обязательно должны носить жилеты с флуоресцирующими полосками.

Водитель-социальный работник отвечает за безопасность команды. Он должен парковать автомобиль как можно ближе к месту, где она действует, чтобы все могли быстро уехать в случае опасности (важно парковать машину в направлении выезда и избегать необходимости маневрировать). Во время работы водителю важно видеть своих коллег по команде. При возникновении ситуации, которая может им угрожать, у него должна быть возможность предупредить их, чтобы все быстро уехали. Правила безопасности при работе на улице изложены в руководстве по технике безопасности для сотрудников Samusocial.

Принципы поведения, которые необходимо соблюдать в ходе работы на улице:

- ✓ Наблюдать
- за местом и окрестностями, человеком или людьми,

с которыми нужно установить контакт, чтобы гарантировать базовый уровень безопасности.

- ✓ Подходить
 - Не спеша
 - Сохраняя физическую дистанцию
 - Нейтрально и ненавязчиво
- ✓ Представляться
 - Один из членов команды сообщает о цели приезда и называет службу Samusocial.
 - Каждый из членов команды представляется (имя, должность), соблюдая необходимые формы вежливости: приветливое лицо, спокойный голос, без командных интонаций.

С людьми, которые сильно десоциализированы (что видно по их физическому состоянию, тому, как они себя держат и как себя ведут), эти принципы следует соблюдать особенно тщательно, чтобы воссоздать почти или вовсе утраченную способность к социальным взаимодействиям. Важно идти навстречу людям, действуя вежливо и дружелюбно, соблюдая физическую дистанцию и уважая личное пространство собеседника.

Взаимодействие с местными жителями и прохожими:

Работа на улице проходит в условиях, где нет стен, т.е. у всех на виду. Поэтому важно общаться с местными жителями и прохожими, которые могут остановиться, чтобы понаблюдать за тем, что происходит, или спросить, чем команда сейчас занята и что будет с человеком, к которому она приехала. Важно донести до местных жителей и прохожих, что значит жить на улице. В ходе работы выездной команды следует избегать прямого взаимодействия этих людей и подопечных Samusocial, чтобы сохранить профессиональные рамки и конфиденциальность информации.

Предоставление продуктов питания и/или непродовольственных товаров:

Каждая выездная команда вправе предложить людям напиток и/или питание, чтобы облегчить первый контакт и установить доверительные отношения. Кроме того, можно привезти им необходимые вещи: гигиенические наборы, одежду или одеяла.

Решение о таких типах помощи, адаптированных к потребностям людей и погодным условиям, зависит от ресурсов службы, а также от конкретных обстоятельств, особенно от соображений безопасности. На территории, где живет много людей, коллективная раздача в некоторых случаях может вызвать столпотворение и трения с местными жителями и прохожими. Индивидуальная раздача вещей в ходе личных консультаций также может вызвать напряженность между людьми, живущими на одной территории. Поэтому на участках, где находится много людей, решение о раздаче должно учитывать риски для подопечных и для членов команды.

Коллективные мероприятия по повышению осведомленности:

На участке, где проживает много людей, выездная команда может провести коллективное мероприятие, призванное повысить осведомленность по теме, которая, по оценке команды, соответствует проблемам/потребностям подопечных. Это мероприятие может быть проведено по просьбе самих людей или по инициативе членов команды. Его темой может стать конкретное событие (конфликт внутри группы, конфликт с местными жителями или полицией), а также риски для здоровья, социальные и психологические риски, которым подвергаются люди, живущие на улице. Все это требуется для передачи информации, знаний и опыта в области профилактики и защиты.

Такие мероприятия принимают различные формы: коллективные активности (как викторины или ролевые игры), информирование в формате открытой дискуссии, трансляция аудиосообщений или раздача информационных материалов. Также при обсуждении определенных тем можно прибегнуть к помощи партнерских организаций.

Коллективная деятельность требует атмосферы доверия и взаимной готовности слушать. В каждом случае необходимо оценить ее целесообразность, особенно с точки зрения безопасности в конкретном месте и в рамках конкретной группы. В каждом случае приоритет следует отдавать индивидуальной работе в тех местах, где живут подопечные.

Выездная команда регулярно оценивает результативность коллективных мероприятий по повышению осведомленности, чтобы при необходимости скорректировать затрагиваемые темы, информационное содержание и форматы проведения.

Техническая карточка № 7

Установление контакта

✓ При встрече с новым человеком важно очень просто объяснить ему, чем занимается выездная команда: ездит к людям, которые живут на улице, чтобы побыть с ними; если они согласны, обсудить их положение; и помочь им – в зависимости от их потребностей и возможностей команды.

✓ Даже с теми людьми, которых команда уже знает, важно всегда начинать с установления контакта и лишь затем переходить к следующим действиям: предлагать медицинскую или социальную консультацию. Это необходимо для того, чтобы человек согласился на общение. Хорошим началом разговора может стать вопрос «Как прошел день?».

✓ Когда команда работает в месте, где живет много людей, ей следует в первую очередь установить контакт с теми, кому она уже оказывала медицинскую или социальную помощь, и теми, кто, на ее взгляд, находится в самом бедственном положении – что видно по их физическому состоянию, облику или поведению. Этот приори-

тет не меняется в зависимости от того, знает ли команда этих людей или нет.

Умение установить контакт – один из ключевых навыков нейтрального и эмпатичного общения, который важен для выездной команды.

- Соблюдать физическую дистанцию с человеком, чтобы не нарушать его личные границы.
- Не смотреть на него пристально, но и не избегать его взгляда.
- Говорить с ним спокойно, на понятном языке.
- Принять удобную для собеседника позу, расположиться на уровне его глаз.

За исключением ситуаций, связанных с угрозой для жизни, члены выездных команд никогда не давят на человека, если он отказывается от общения. В этом случае они сообщают ему, что приедут в другой раз.

Техническая карточка № 8

Консультирование

Термин «консультирование» используется в широком смысле и означает медицинскую и психологически-социальную помощь, которую оказывает выездная команда. Проконсультировать человека значит побеседовать с ним – в зависимости от его медицинских, психологических и социальных потребностей. Наблюдения и сведения, собранные в ходе консультирования, позволяют определить, какие действия следует предпринять.

Автомобиль выездной команды оборудован скамьей или столом для осмотра и хорошим освещением (что особенно важно при ночных выездах), что позволяет вести прием. В машине все устроено так, чтобы обеспечить конфиденциальность при консультировании (например, для этого используются затемняющие шторы, закрепленные на основной двери). Хотя автомобиль предназначен в первую очередь для медицинского консультирования и базовой санитарной помощи, в нем также проводится социальное консультирование, поскольку там можно обеспечить человеку закрытое и безопасное пространство.

Медицинские и санитарные процедуры соответствуют строгим требованиям гигиены, дезинфекции и безопасности. Медицинское оборудование и расходные материалы, собранные в соответствии со стандартным перечнем, должны быть легко транспортируемы. Важно, чтобы они были надежно убраны в запирающиеся контейнеры, а их список соответствовал критериям, установленным для медицинских кабинетов. В случае, если существует угроза для жизни человека, выездная команда оказывает ему первую помощь и организует его транспортировку в медицинское учреждение (в зависимости от существующих возможностей), где ему будет оказана неотложная помощь.

Запрос и согласие

Медицинское консультирование и базовая санитарная помощь обычно позволяют установить отношения поддержки. Их оказывают по просьбе самого человека или по просьбе медицинского работника, который обнаруживает какие-то симптомы, тревожное физическое или психологическое состояние, либо проводят в рамках уже начатого медицинского сопровождения человека. Запрос также может исходить от социального работника и/или водителя, которые выявляют потребность и направляют человека к медицинскому работнику. О необходимости такой помощи также может сообщить третья сторона (другой человек, проживающий на той же территории, местный житель, структура, работающая в партнерстве с Samusocial).

Как и в случае запроса на медицинское консультирование или санитарную помощь, просьба о социальном консультировании может исходить как от самого человека, так и от социального работника (особенно в тех

случаях, которого команда впервые встречает человека, когда все происходит в рамках социального сопровождения или когда человек находится в тяжелом состоянии и истощен). Запрос также может исходить от медицинского работника и/или водителя – социального работника, которые выявляют потребность и направляют человека к социальному работнику. О необходимости социальной помощи также может сообщить третья сторона: другой человек, проживающий на той же территории, местный житель, структура, работающая в партнерстве с Samusocial.

В тех случаях, когда к выезду присоединяется психолог, он отдает приоритет запросам, переданным ему медицинскими или социальными работниками, которые в ходе предыдущих выездов выявили людей, находящихся в особо бедственном положении.

Водитель-социальный работник играет важную роль в распределении запросов на медицинское и социальное консультирование, особенно при работе на участках, где находится сразу много людей. В ходе неформального, дружеского общения он может получать прямые запросы или замечать, что кому-то требуется помощь, и направлять человека к соответствующему члену команды.

Каждая консультация оказывается по запросу от самого человека или от члена команды. Любая инициатива со стороны команды должна быть подтверждена согласием человека.

Если команда не в состоянии сразу удовлетворить запрос на консультирование, человеку следует объяснить, что его просьба сейчас не самая приоритетная, но что к ней обязательно вернуться.

Конфиденциальность и умение слушать

В ходе каждого социального, психологического и медицинского консультирования или оказания базовой санитарной помощи человеку напоминают о **правилах конфиденциальности и передачи конфиденциальной информации** (см. техническую карточку № 4). Когда консультирование проводится не в машине, важно создать физические условия для сохранения конфиденциальности. Необходимо организовать нематериальное пространство конфиденциальности: сотрудник должен расположиться на уровне подопечного, на комфортном для обоих расстоянии. Если на участке проживает много людей, можно предложить человеку отойти в сторону.

Независимо от темы консультирования, важно учитывать, что это время слушания и диалога, которое необходимо для индивидуального всестороннего сопровождения человека. В этом отношении запрос на медицинское консультирование или базовую санитарную помощь чаще всего подразумевает, что человек

хочет, чтобы его выслушали (при этом прямо об этом обычно не говорится). Член команды должен выстроить такую рамку коммуникации, чтобы человек смог рассказать о своих проблемах и эмоциях – вписать свою историю, свое настоящее и будущее в цельное личное повествование. Сотруднику важно принять такую позу, чтобы показать собеседнику свое расположение, нейтральный настрой и доброжелательность, готовность выслушать. Ему ни в коем случае не следует говорить о своей личной жизни и взглядах (особенно политических и религиозных). Важно не дискутировать, а слушать. Сотрудник никогда не подталкивает собеседника к ответам на вопросы, даже если их требуется задать, чтобы разобраться в его ситуации. Однако член команды должен постараться направить разговор так, чтобы собрать информацию, необходимую для анализа индивидуальной ситуации и последующего медицинского и психосоциального сопровождения.

Слушание – это и практический навык, и навык общения. Для него важно:

- уметь наблюдать и интерпретировать невербальный язык человека (например, то, как он отстраняется или смущается, его характерные жесты).
- позволять человеку проявить свою индивидуальность, уметь слушать молчание.
- перефразировать сказанное человеком, чтобы убедиться в том, что его поняли верно.
- принимать сказанное доброжелательно и не вынося суждений.

Возможность совместного слушания:

Одна из сильных сторон команд Samusocial – их междисциплинарный характер, который помогает им в работе на улице. Там приходится сталкиваться с комплексными задачами, связанными как с медицинской, так и с психологической и социальной проблемати-

ками. Сотрудники могут проводить консультирование на пару. Это позволяет сделать междисциплинарный анализ индивидуальной ситуации, особенно если она недавняя и/или сложная, а затем обсудить сделанные выводы. Однако члены команды должны следить за тем, чтобы оставаться в рамках своих компетенций, и распределять время консультирования между собой. Разговор с двумя сотрудниками должен быть согласован с человеком после того, как он выскажет просьбу об индивидуальном сопровождении.

Информация и повышение осведомленности

В рамках социального, психологического, медицинского консультирования и базовой санитарной помощи человек может выразить запрос на теоретические знания или практические навыки. Члену команды требуется оценить, насколько это необходимо. Речь может идти о темах, связанных с профилактикой медицинских и/или психосоциальных рисков, выживанием на улице или с конкретной ситуацией человека. В этом случае каждый член команды оказывает поддержку информационного или обучающего характера – либо сразу, либо позднее, когда изучит соответствующие материалы.

Ограничения

Некоторые запросы на консультирование или запросы, сделанные во время консультирования, выходят за рамки задач и/или компетенции выездной команды, ее возможностей и ресурсов. Тем не менее, команда должна ответить на каждый запрос, в том числе и тогда, когда не может его удовлетворить. В любом случае за рамками формального консультирования команда стремится создать благоприятные условия для неформального общения, чтобы установить или укрепить доверительные отношения со всеми людьми, которых она встречает в своей работе.

Техническая карточка № 9

Оценка

Способность выездной команды оценивать личную ситуацию каждого человека зависит от:

- ✓ компетенции каждого члена команды в его профессиональной сфере;
- ✓ междисциплинарной компетенции, основанной на:
 - общем понимании механизмов выживания на улице и процесса десоциализации, с которым сопряжена жизнь на улице, особенно для людей, находящихся в изоляции.
 - постоянной координации между членами команды для всесторонней оценки каждой ситуации.

Общая цель

Оценка индивидуальных потребностей человека в помощи для удовлетворения его основных медицинских, социальных и психологических потребностей, с учетом

специфических запросов, связанных с его полом, возрастом, инвалидностью, конкретной ситуацией (например, если это беременная женщина, мигрант или беженец) и специфических потребностей людей, находящихся в состоянии сильной десоциализации.

Компетенции членов команды

Медицинский работник ставит первичный медицинский / санитарный диагноз или оценивает необходимость медицинской консультации.

Социальный работник проводит оценку социального положения человека (медицинская страховка, гражданское состояние, другие права, связанные с его ситуацией).

Психолог проводит первичную оценку психологического состояния человека.

Каждый специалист

- оценивает, в состоянии ли человек понять суть предстоящей ему процедуры (медицинской или социальной помощи), и получает его информированное согласие;
- оценивает самостоятельность и способность человека осуществить необходимые процедуры, и, если он не способен, предлагает помощь в их проведении.
- принимает о решение о необходимых мерах – в соответствии с информацией, собранной во время консультирования, а также информацией, полученной в ходе других выездов.

Междисциплинарные навыки

- ✓ Оценивать неявные потребности, лежащие в основе сформулированных просьб о помощи.
- ✓ Оценивать общее состояние человека по его образу жизни на улице (в частности, по обустройству и использованию участка, чистоте места, где человек живет).
- ✓ Выявлять людей в психически нестабильном состоянии, чтобы направлять их к специалистам.
- ✓ Наблюдать изменения ситуации с течением времени (в частности, ухудшение общего состояния).
- ✓ Всесторонне оценивать индивидуальную ситуацию на основе информации от всех членов выездной команды.

Техническая карточка № 10 Направление в другие службы помощи

После оценки индивидуальной ситуации просьба о направлении в другие службы помощи, сформулированная человеком, или предложение его направить, сделанное членом команды, могут быть признаны целесообразными или необходимыми – в зависимости от конкретных потребностей и личных возможностей человека.

✓ При направлении на размещение, прежде чем положительно отвечать на просьбу человека или делать предложение его куда-то направить, необходимо проверить возможности центра (предварительно договориться по телефону). Для этого в автомобиле команды должен находиться регулярно обновляемый **список партнерских структур**. Когда возможности размещения подтверждены, человеку нужно дать разъяснения относительно этого центра, его условий приема и пребывания, чтобы при необходимости получить от него **информированное согласие**.

✓ В тех случаях, когда, по оценке команды, человека необходимо направить, но он отказывается, следует применить **навыки убеждения**. Если проявить терпение и найти аргументы, первоначальный отказ может смениться согласием. Иногда отказ связан с тем местом, куда человека хотят направить (например, у него там уже был плохой опыт). Команде следует попытаться найти другие места, не обещая, что поиск обязательно увенчается успехом. Все зависит от доступной сети центров

размещения на той территории, где работает выездная команда.

✓ При необходимости команда физически сопровождает человека в соответствующее учреждение.

Процедуры направления

✓ После проверки доступности мест в соответствующем учреждении (что является обязательным для приютов) и получения от человека информированного согласия, необходимо согласовать его отправку туда с этим учреждением.

✓ Выездная команда заполняет бланк направления. Этот бланк, требующийся, чтобы облегчить прием человека, передается в соответствующую структуру им самим или членами выездной команды.

✓ В случае партнерских приютов, помимо бланка направления, необходимо как можно скорее составить сводный документ, например, личную карточку или отчет о направлении. Они нужны для того, чтобы передать информацию о направленном туда человеке. Их содержание должно быть с ним обсуждено и согласовано.

✓ При направлении в больницу в некоторых странах необходимо предусмотреть присутствие сиделки, чтобы обеспечить человеку возможность питаться и ходить в туалет. Эти задачи часто возлагают на членов семьи, сопровождающих госпитализированных пациентов.

Техническая карточка № 11 Сопровождение, соответствующее запросам и ритму жизни человека

Особые навыки выездной команды позволяют ей работать как в экстренных ситуациях, так и в рамках долгосрочного сопровождения.

Экстренная помощь охватывает:

- принятие решений в ситуациях, угрожающих жизни

человека. Команда оказывает ему первую помощь и организует его транспортировку в соответствующую службу скорой медицинской помощи;

- ситуации со здоровьем, требующие немедленного обращения за медицинской помощью или экстренный

перевод в приют с соответствующими возможностями (медицинские койки, сестринский уход);

- тяжелые психологические ситуации (особенно синдром истощения, последствия насилия), требующие экстренного размещения в приюте, где могут оказать психологическую помощь;

- социальные ситуации, связанные с повышенной уязвимостью перед опасностями выживания на улице (речь в первую очередь идет об одиноких родителях с маленькими детьми и несовершеннолетних без взрослых).

Эти чрезвычайные потребности могут быть выявлены на любом из этапов помощи: в момент встречи или в ходе индивидуального сопровождения.

За исключением ситуаций, связанных с угрозой для жизни, при обращении в экстренные службы требуется соблюсти процедуры направления и получить согласие человека.

Процесс индивидуального сопровождения

Выстроить отношения помощи иногда бывает непросто, особенно с сильно десоциализированными людьми, которые могут находиться в позиции избегания или отказываются от любых отношений, включая помощь. Благодаря подготовке к работе с людьми, находящимися в крайней изоляции, выездная команда способна помочь человеку принять отношения помощи. Чтобы выстроить систему сопровождения, адаптированную к ритму жизни человека, требуется время, терпение и упорство.

Более того, выездная команда продолжает индивидуальное сопровождение человека даже в тех случаях, когда уже предпринятые попытки ему помочь не увенчались успехом. Сопровождение в соответствии с потребностями и ритмом жизни человека означает, что главная обязанность выездной команды не в том, чтобы достигнуть результата, а в том, чтобы продолжать усилия: постоянно переоценивать цели – в зависимости от медицинской, психологической и социальной ситуации, искать решения, которые можно предложить человеку, никогда не отказываться от поиска средств и не бросать его. В конечном итоге, индивидуальное сопровождение со стороны команды может проявляться в регулярном

и доброжелательном присутствии рядом с человеком – это уже само по себе чрезвычайно важно.

В целом процесс индивидуального сопровождения со стороны команды требует следующих навыков:

Выездная команда регулярно предлагает:

- ✓ Встречи в том месте, где человек живет, чтобы облегчить сопровождение его ситуации.

- ✓ Если Samusocial предоставляет возможность дневного пребывания или обеспечивает периодическое дежурство в партнерском центре дневного пребывания, сопровождение может быть предложено и в этом пространстве.

Выездная команда помогает в решении задач, связанных:

- ✓ Со здоровьем (запись на прием к врачу, сопровождение на консультации и т.д.).

- ✓ С социальным обеспечением и реализацией прав (гражданское состояние, медицинское обслуживание, правовая защита, право на жилье и т.д.).

Выездная команда обеспечивает:

- ✓ Сопровождение доступа к медицинской и социальной помощи, реализации прав.

- ✓ Регулярно разъясняет человеку ход процедур и действий, предпринятых совместно с ним и от его имени, а также регулярно удостоверяется в его согласии на начатые процедуры и действия.

- ✓ Координирует свои действия с командами партнерских структур, в которые перенаправила человека (посещение, межкомандные совещания, коммуникация по телефону).

После того, как команда приходит к выводу, что контакт с человеком достаточен, чтобы установить с ним индивидуальные отношения помощи, на него заводят именное досье. Оно дополняется по ходу медико-социального сопровождения.

Индивидуальное досье используется в ходе еженедельных совещаний выездной команды и актуализируется по мере поступления новой информации, которая озвучивается на совещаниях.

Резюме

Основы метода Samusocial

Ключевые понятия

- ✓ Выживание на улице
- ✓ Процесс десоциализации

Основопологающие ценности и принципы

- ✓ Достоинство, солидарность, гражданственность
- ✓ Многофункциональность, мобильность, профессионализм
- ✓ Долг не бросать человека

Профессиональная этика. Политика защиты подопечных

- ✓ Действие в лучших интересах подопечных
- ✓ Защита подопечных от любых форм дискриминации
- ✓ Защита подопечных от рисков злоупотребления доверием или властью
- ✓ Защита подопечных от любых форм насилия
- ✓ Защита частной жизни подопечных
- ✓ Защита изображений подопечных

Принципы работы выездной команды

- ✓ Близость
- ✓ Регулярность
- ✓ Многофункциональность
- ✓ Профессионализм
- ✓ Партнерство

Методология работы выездной команды

- ✓ Регулярно выезжать туда, где проживают люди.
- ✓ Устанавливать контакт при каждой встрече.

- ✓ Консультировать по вопросам, связанным с медицинскими, психологическими и социальными потребностями человека.
- ✓ Оценивать конкретную ситуацию человека и ее эволюцию.
- ✓ Направлять его в другие службы в зависимости от потребностей, просьб и доступных ресурсов.

Сопровождение человека, соответствующее его потребностям и ритму жизни.

Приложение

Samusocial International – французская ассоциация, созданная доктором Ксавье Эммануэлли в 1998 г., – поддерживает создание и развитие служб помощи людям, оказавшимся в социальной изоляции в крупных городах мира. Сеть партнеров Samusocial International, основанная на общности ценностей, этических и методологических принципов, охватывает различные регионы мира (в Африке, Латинской Америке, Европе и на Ближнем Востоке), нацелена на поддержку различных групп населения с точки зрения возраста и пола, личного положения (живущие одиноко, в семье, в группах) и места проживания (на улице, во временных обиталищах, в трущобах).

Задачи организации:

- ✓ Помогать в создании и запуске служб Samusocial;
- ✓ Развивать и укреплять их возможности;
- ✓ Предлагать новые инструменты работы;
- ✓ Распространять знания о социальной изоляции в университетских учебных программах;
- ✓ Повышать осведомленность, информировать и действовать продвижению этой повестки;
- ✓ Координировать международную сеть служб Samusocial.

Отдел технических ресурсов и образования Samusocial International предлагает следующие услуги:

Базовая подготовка

Для кого?

Группы управления, координации и реализации задач.

С помощью чего?

- ✓ Ключевые понятия, описывающие общую ситуацию изоляции и конкретное положение различных групп, методология работы на улице и в центрах помощи, работа в приютах.
- ✓ Инструменты и процедуры управления деятельностью и данными.

Постоянная техническая поддержка

Консультативная поддержка при анализе проблем, с которыми сталкиваются подопечные группы, стратегий

и методов работы служб помощи, а также профессиональных практик.

Техническая и методологическая поддержка

В сферах организации и функционирования системы, поддержки подопечных, управления данными и постоянного улучшения качества услуг.

Исследования и финансирование

Подготовка исследований, тематических обзоров, социально-демографических отчетов и методических руководств.

Открытый доступ на сайте <https://samu-social-international.com/centre-de-ressources/>

Международная техническая сеть Samusocial

Создание международной сети технических образцов Samusocial, организация миссий по обмену профессиональным опытом и технических семинаров (STIS).

Университетское образование

Во Франции

- ✓ Université Paris Cité: Университетский диплом (100 часов) «Дети и молодежь “на улице” – понимать, чтобы действовать» на факультете фундаментальных и биомедицинских наук.
- ✓ SciencesPo: Тематический курс (24 часа) «Социальное исключение в городской среде» (магистратура PSIA).
- ✓ Université Sorbonne Paris Nord: Модуль «Работа неправительственных организаций по борьбе с социальным исключением» (12 часов) в рамках магистратуры по политологии «Международное сотрудничество и НКО», в отделении Права, политологии и социологии.

В странах-партнерах Samusocial International проводит университетские конференции и оказывает консультативную поддержку в разработке и реализации университетских программ.

Эта публикация была издана при финансовой поддержке Евросоюза.

Ее содержание – исключительная ответственность Фонда «САМЮ СОСЬЯЛЬ МОСКВА» и может не совпадать с позицией Евросоюза.



Это методологическое руководство подготовлено отделом технических ресурсов и обучения Samusocial International и описывает принципы и практики работы выездных команд с людьми, живущими на улице или во временных убежищах. Приведенные здесь общие положения могут быть адаптированы к конкретным ситуациям и различным контекстам. Руководство предназначено для внутреннего обучения новых команд Samusocial, для внешнего обучения команд из партнерских структур, а также для обмена профессиональным опытом Samusocial с национальными и международными организациями, участвующими в борьбе с социальным исключением.