

**Проект
«Системное сопровождение:
методика помощи пострадавшим от
военных действий»**

Благотворительный фонд «Ясное дело» с 2022 года последовательно оказывает помощь пострадавшим от военных действий. Мы стремимся к тому, чтобы она была максимально доступной, эффективной и быстрой. Для этого мы объединили опыт разных специалистов – юристов, психологов, экспертов в сфере благотворительности – и разработали методику комплексной поддержки, а также наладили механизмы взаимодействия с профильными органами власти.

В 2025 году мы запустили единый ресурс «Ясный маршрут», где собраны все меры поддержки и организации, которые её оказывают. Он призван помочь людям, которые нуждаются в помощи, найти её, а помогающим организациям – правильно маршрутизировать подопечных.

Мы убеждены, что только вместе можем создать устойчивую систему поддержки, где каждая организация и каждый специалист будут вносить свой вклад в общее дело. Поэтому считаем важным поделиться своим опытом, приглашаем к диалогу и совместному развитию проектов, чтобы достичь значимых результатов и по-настоящему изменить жизнь людей к лучшему.

Команда БФ «Ясное дело»



Содержание:

Введение

1. Актуальность проекта.....	2
2. Цели и задачи проекта.....	3
Раздел 1. Почему социально-психологическое сопровождение людей, пострадавших от последствий боевых действий и находящихся в пунктах временного размещения или проживающих во временном жилье, должно быть долгим и системным.....	3
1.1. Актуальность пролонгированного подхода к оказанию помощи.....	3
1.2. Механизм сопровождения пострадавших.....	4
1.3. Принципы планирования целевой помощи на основании текущей ситуации и пути решения психологической адаптации в ЛНР.....	7
Раздел 2. Специфика и особенности комплексной социальной поддержки людей, пострадавших от последствий военных действий.....	9
2.1. Алгоритм работы службы по оказанию целевой комплексной социальной поддержки для удовлетворения выявляемых потребностей из опыта работы.....	9
2.2. Необходимые личностные качества и навыки специалистов, оказывающих комплексную социальную поддержку людям, пострадавшим от последствий военных действий.....	11
Раздел 3. Практическая реализация проекта.....	15
3.1. Подробное описание кейсов.....	15
Кейс №1: Семья с детьми в условиях ПВР.....	15
Кейс №2: Инвалид-колясочник и его мать.....	20
Кейс №3: Многодетная семья в условиях ПВР.....	23
Кейс №4: Эвакуированная семья из Харьковской области.....	28
Кейс №5: Семья пенсионеров.....	33
Кейс №6: Внук с бабушкой без документов, удостоверяющих личность.....	35
3.2. Методические рекомендации по работе с пострадавшими.....	37
Заключение.....	38
1. Итоги проекта.....	38
2. Перспективы развития.....	38
Приложение: Инфографика алгоритмов работы.....	40

Введение

Проект «Служба комплексной социальной поддержки людей, пострадавших от последствий военных действий» создан на основе опыта и наработок сотрудников благотворительного фонда социальной поддержки и развития «Ясное дело».

Фонд работает на территории ЛНР с 2022 года. За это время мы оказали помощь более чем 380 людям, включая 60 детей. Все они проживали в подшефных пунктах временного размещения (ПВР).

Сейчас под опекой АНО находятся более 20 семей, которые уже покинули ПВР и живут во временном жилье. Однако эвакуация продолжается, и к нам регулярно обращаются новые семьи, нуждающиеся в экстренной поддержке.

Накопленные знания и отработанные методики позволили нам создать эффективный алгоритм помощи. В этом методическом пособии мы подробно его описываем.

1. Актуальность проекта

В условиях вооруженных конфликтов гражданское население становится наиболее уязвимой категорией, сталкиваясь с интенсивными негативными переживаниями и эмоциональными потрясениями. Внезапные разрушения, насилие, гибель близких, потеря жилья лишают человека привычного уклада жизни, приводя к состоянию, которое кажется безвыходным. Традиционные жизненные ориентиры утрачивают актуальность, а картина мира кардинально меняется.

Эти события, наполненные страхом и ужасом, наносят тяжелый удар по психике, лишая способности рационально оценивать ситуацию и принимать решения. Особенно страдают дети и пожилые люди, чья зависимость от окружающих усугубляет их беспомощность.

Даже после эвакуации в безопасные районы – пункты временного размещения (ПВР) или новые места жительства – проблемы вынужденных переселенцев не исчезают. Вчерашние полноправные граждане, обладатели профессий и социального статуса, сегодня сталкиваются с потерей имущества, жилья, работы и документов. Отсутствие возможностей для самореализации и неопределенность будущего приводят к глубокой дезориентации.

Особую группу риска составляют люди, уже до конфликта находившиеся в сложных жизненных обстоятельствах: это те, кто страдал от семейных конфликтов, асоциального поведения, алкогольной или наркотической зависимости, имел низкий уровень социально-бытовой адаптации. Для них кризис становится катализатором дальнейшей деградации, повышая риски:

- роста преступности;
- ухудшения здоровья;
- нарушения прав детей;
- социальной изоляции.

В таких условиях своевременная, комплексная и долгосрочная социально-психологическая поддержка – не просто гуманитарная миссия, а необходимое условие сохранения психического здоровья общества. Это возможность помочь людям восстановить веру в себя, адаптироваться к новым реалиям и построить жизнь заново.

2. Цели и задачи проекта

Цель: помочь людям, проживающим в пунктах временного размещения на территории Луганской народной республики и пострадавшим от военных действий, преодолеть кризисную ситуацию, адаптироваться к новым условиям и социализироваться в мирной жизни.

Задачи:

- Обеспечить экстренную помощь благополучателям, проживающим в ПВР, в удовлетворении необходимых базовых потребностей.
- Оказать долгосрочную комплексную социальную поддержку благополучателям, преодолевшим острый кризисный период и проживающим вне ПВР.
- Описать и апробировать алгоритм работы службы комплексной социальной поддержки людей, пострадавших от последствий военных действий, разработанный сотрудниками фонда «Ясное дело».

Раздел 1. Почему социально-психологическое сопровождение людей, пострадавших от последствий боевых действий и находящихся в пунктах временного размещения или проживающих во временном жилье, должно быть долгим и системным

1.1. Актуальность пролонгированного подхода к оказанию помощи

Полученный многолетний опыт работы в социальной сфере показывает, что в ситуациях долговременного кризиса (стихийное бедствие, катастрофы и т.п.) пострадавшие люди нуждаются не только в сиюминутной экстренной помощи, но и в длительной системной социально-психологической поддержке. Психолог может снять на некоторое время симптомы психотравмы, волонтер – обеспечить первыми необходимыми для удовлетворения бытовых нужд предметами, но если у человека нет крова, нет средств для существования, нет документов и его положение не определено юридически, то психологические проблемы и проблемы здоровья возвращаются.

Человек не всегда способен справиться с кризисной ситуацией самостоятельно из-за биологических реакций организма на стресс - повышается уровень **кортизола**, что провоцирует фиксацию организма только на выживании и переживании негативных последствий. При этом снижается инициативность – человек не видит выход из сложившейся ситуации и «опускает руки». Физического восстановления организма удастся достичь за счет удовлетворения потребностей в еде, одежде и т.д., а также за счет профессионального сопровождения и оказания психологической помощи.

Если хоть одна из этих проблем остаётся нерешённой (а они не ситуативные и могут длиться долго), это сводит на нет усилия специалистов по оказанию таких прямых услуг, как гуманитарная помощь, юридические, психологические и др. консультации. В результате человек возвращается в состояние кризиса. Как показывает наработанный нами опыт, проинформировать человека в кризисе о том, что ему необходимо делать - недостаточно. Для снятия тревоги о будущем, человеку необходимо предоставить четкий и понятный план сопровождения, а также показать результативность и итог предлагаемых специалистами действий.

Актуальность пролонгированной помощи обусловлена следующими факторами:

1. Длительность кризиса

Последствия катастроф носят затяжной характер. Каждому пострадавшему человеку требуется разное время для преодоления этих последствий, излечения психологических травм и проживания кризиса. Именно по этой причине важен индивидуальный подход к каждому конкретному человеку, что возможно осуществить только при наличии чётко

сформированной профессиональной позиции специалистов, понимания специфики целевой группы. Для полного удовлетворения потребностей людей, переживших травматические ситуации, важнейшим приоритетом помогающих специалистов является результат, а не скорость его достижения.

2. Уязвимость целевой группы

Основная масса пострадавших – социально незащищенные категории: пенсионеры, инвалиды, раненые, многодетные семьи, люди с низкой психологической и правовой грамотностью. Их ресурсы для преодоления трудностей крайне малы.

3. Комплексность проблем

Ситуация требует индивидуального подхода и продолжительного сопровождения, однако отсутствуют:

- Достоверная статистика и методики работы с такими случаями.
- Четкие правовые механизмы защиты интересов людей с низкой социальной адаптацией;
- Алгоритмы межведомственного взаимодействия.

Особую сложность представляет отсутствие мотивации у части пострадавших: многие не верят в возможность изменений или не знают, как действовать. Проблема усугубляется еще и нехваткой государственных ресурсов для индивидуальной работы с каждым случаем, поскольку государство ориентировано на масштабную помощь, тогда как НКО могут действовать точно.

Перспективы работы:

- Демонстрация эффективности комплексного подхода на практике.
- Обобщение опыта в виде методических рекомендаций.
- Разработка алгоритмов помощи для разных категорий пострадавших.

Пролонгированная поддержка – не просто дополнение к экстренным мерам, а необходимое условие для восстановления жизни людей после кризиса.

1.2. Механизм сопровождения пострадавших

Структура работы службы комплексной поддержки пострадавших в ЛНР

Учитывая продолжающуюся эвакуацию жителей из зоны военных действий и прилегающих территорий, а также долгосрочный характер необходимой помощи, эта работа не теряет своей актуальности и требует организационного развития. В рамках текущего проекта на территории ЛНР работа службы комплексной поддержки людей, пострадавших от последствий военных действий, включает в себя три основных компонента:

1. Экстренная помощь целевой группе, в том числе гуманитарная (срочная социальная помощь, снабжение предметами первой необходимости, продуктами питания, одеждой и обувью), психологическая, социально-бытовая, социально-правовая помощь, восстановление документов, оформление пособий и выплат.

Такой подход показал свою результативность в том, что у человека снижается уровень стресса за счет удовлетворения потребностей, это позволяет далее самостоятельно преодолевать кризис и справляться с текущими задачами. Но существует большая категория людей, кому экстренной помощи недостаточно для возобновления внутренних ресурсов, и требуется более длительное сопровождение.

В этом случае специалистами разрабатывается план по выходу из кризиса для каждой конкретной семьи, каждого конкретного человека и по каждому конкретному случаю. Прописываются шаги для специалиста и для пострадавшего человека. При таком подходе понятна цель и видна последовательность действий, а также будущий результат. Такой алгоритм помогает человеку снизить стресс – появляется состояние определённости и понимания, куда двигаться дальше.

2. Адресное длительное сопровождение социальными кураторами и командой специалистов в процессе решения актуальных проблем и задач (подбор нового жилья; содействие в трудоустройстве и освоении новых профессий; переговоры с потенциальными работодателями и производственная адаптация; профилактическая работа, предупреждающая конфликты; индивидуальная психологическая помощь; групповые программы социальной адаптации к новым условиям и взаимоотношениям).

Для полной социальной адаптации в условиях кризиса важно, что на этом этапе человек мягко подключается к деятельности по улучшению своей жизненной ситуации и начинает чувствовать свою собственную результативность, а значит - ответственность за изменения в своей жизни. Специалисты лишь направляют и поддерживают. Человек через понятные шаги обращается в инстанции, выстраивает социальные контакты, что способствует социализации в новых условиях.

3. Эффективное взаимодействие со стейкхолдерами (партнёрами, благотворителями, органами и учреждениями государственного и муниципального уровня, волонтерскими группами).

Фонд не подменяет государственные органы, так как не обладает теми возможностями, которые есть у государства, а дополняет их, выступая надстройкой и оказывая только те услуги, которые не предоставляет государство.

Преимущества такой модели:

- Индивидуальный подход – гибкость в каждом конкретном случае.
- Объединение ресурсов – синергия государства и общества дает максимальный эффект.
- Проверенная эффективность – многолетний опыт подтверждает успешность модели объединения ресурсов государства и общества (НКО), как наиболее эффективной.

4. Разработка, апробирование и описание алгоритмов работы специалистов и решения организационных и целевых задач.

В рамках проекта помощь оказывается пострадавшим от военных действий через многоуровневую систему поддержки, включающую экстренные меры, реабилитацию и долгосрочное сопровождение.

Основные компоненты работы службы (в виде алгоритма):

1. Экстренная помощь

- Гуманитарная поддержка (продукты, одежда, гигиенические наборы).
- Срочная социальная помощь (временное жилье, медицинская помощь).
- Психологическая первая помощь (снятие острого стресса, кризисное консультирование).
- Юридическая консультация (при необходимости срочно проинформировать человека о том, как он должен действовать, если ему нужно быстро решить

юридические вопросы, чтобы самостоятельно справиться с задачей).

2. Социально-психологическая и правовая реабилитация

- Психологическая поддержка (индивидуальная и групповая терапия).
- Восстановление документов, оформление льгот и выплат.
- Юридические консультации (защита прав, помощь в решении жилищных вопросов).
- Юридическое сопровождение (составление запросов, сопровождение в государственные инстанции, представление интересов в суде и т.д.).

3. Долгосрочное адресное сопровождение

- Социальные кураторы для каждой семьи/человека.
- Помощь в поиске жилья, трудоустройстве, переквалификации.
- Переговоры с работодателями, адаптация на новом месте.
- Программы социальной интеграции (адаптация к новым условиям жизни).

4. Взаимодействие с партнерами и госструктурами

- Координация с местными администрациями, НКО, волонтерами.
- Привлечение благотворителей и спонсоров для решения конкретных задач.
- Создание сети поддержки между участниками проекта.

5. Разработка и внедрение методик

- Анализ эффективности помощи, адаптация подходов.
- Создание алгоритмов работы для разных категорий пострадавших.
- Подготовка инфографики и методических рекомендаций для тиражирования опыта.

Цели и этапы поддержки

1. Первичная стабилизация

- Снижение острого стресса, удовлетворение базовых потребностей.
- Восстановление минимального уровня безопасности и стабильности.

2. Ресурсное восстановление

- Помощь в поиске жилья, работы, оформлении документов.
- Психологическая реабилитация, повышение мотивации.

3. Социальная интеграция

- Развитие навыков самостоятельного решения проблем;
- Постепенный переход к самообеспечению и устойчивости.

Ожидаемые результаты:

- Снижение уровня тревоги и депрессии у пострадавших.
- Восстановление документов и доступа к социальным гарантиям.
- Трудоустройство и жилищное обустройство нуждающихся.
- Создание универсальных алгоритмов помощи для кризисных регионов.

Этот механизм, как показал практический опыт, не только помогает людям пережить последствия катастрофы, но и дает им инструменты для самостоятельного построения жизни после кризиса.

1.3 Принципы планирования целевой помощи на основании оценки текущей ситуации и пути решения психологической адаптации в ЛНР

Фонд помогает беженцам и вынужденным переселенцам с весны 2022 года. В «зоне внимания» организации находилось 10 пунктов временного размещения (ПВР) на территории Луганской Народной Республики (ЛНР), 6 из которых были расформированы, в том числе благодаря работе службы нашей организации.

Посещая подшефные организации ПВР, специалисты имеют возможность оценить ситуацию напрямую, через постоянные контакты с благополучателями, а также через взаимодействие с организациями, оказывающими помощь целевой группе.

1. На этапе подбора целевой аудитории благополучателей и выявления их актуальных потребностей первостепенной задачей становится установление контакта и построение доверительных отношений с каждым пострадавшим. Ключевую роль в этом процессе играют личностные качества специалистов: психологическая грамотность, эмпатия, способность к принятию и сопереживанию. Именно доверительная беседа с людьми и подтверждение слов безотлагательными действиями, такими как предоставление самых необходимых вещей для налаживания быта в условиях ПВР: средств гигиены, продуктов, и др., - дают возможность планирования дальнейшего сопровождения и необходимых видов помощи.

2. Изучение и понимание условий жизни в ПВР - важная составляющая для психологической поддержки находящихся там людей.

В условиях ПВР в одной комнате порой проживают до 12 человек разного возраста и социального статуса, что негативно отражается на эмоциональном состоянии людей, их способности к адаптации и интеграции в общество, значительно снижает ресурсные возможности семьи.

Люди, временно пребывающие в пунктах размещения, ранее имели налаженный быт, пользовались привычными средствами гигиены и продуктами питания.

Некоторые волонтеры считают, что шампунь, например, не является средством первой необходимости, но важно учитывать то, что и беженцы, уже не находясь в ситуации кризиса, угрожающего жизни, когда бытовые мелочи не играли важной роли. Шампунь вместо кускового мыла (если имеется возможность его предоставить) на этом этапе помощи будет способствовать не только установлению доверительных отношений, но и даст ощущение заботы о человеке, как полноценной и полноправной личности, а не пострадавшей жертве.

Такой подход помогает пострадавшему восполнить психологические ресурсы, необходимые для адаптации и более мягкого проживания кризиса. Цель помощи

состоит еще и в том, чтобы наладить жизнь людей заново, по возможности сохраняя их привычные бытовые потребности.

3. Проверка, есть ли у каждого из пострадавших документы, необходимые для полноценной жизни в социуме.

В ситуации экстренной эвакуации не всегда есть возможность взять с собой необходимые вещи и документы. Иногда документы утрачиваются во время пожаров и разрушений. Восстановление документов занимает много времени. Особенно сложно и часто невозможно без профессиональной юридической помощи восстановить документы для людей, эвакуированных с территорий, не имеющих правового статуса.

4. Поиск родственников или близких знакомых, проживающих на мирных и безопасных территориях, чтобы обратиться к ним за помощью в предоставлении временного жилья пострадавшим.

Общение с родственниками, в процессе восстановления после кризиса, важно, как источник поддержки. Многие пострадавшие потеряли связь с близкими и не имеют возможности самостоятельно ее восстановить. Кураторы помогли найти родственников на территории их проживания через дружественные НКО и волонтеров.

5. Изучение психологического состояния пострадавших с целью выявления причин апатии (депрессия, травма, выученная беспомощность, страх неудачи и т.д.).

В настоящее время на территории ЛНР многие семьи уже смогли восстановить документы и переехали в социальное жилье, но низкий адаптационный уровень из-за длительного стресса, отсутствие внешней поддержки не позволяют семьям вернуться к привычной жизни. Наблюдаются сложности с получением квалифицированной психологической и социальной помощи на бесплатной основе.

Для исследования и дальнейшего планирования психологической поддержки в ноябре 2023 года специалисты провели диагностический срез психологического состояния среди 30 взрослых представителей целевой группы (24 человека, проживающих в ПВР; 6 человек, покинувших ПВР). Изучались три параметра: депрессия, тревожность и состояние безнадёжности. В качестве инструмента использовали опросник А. Бека.

По результатам обследования выявлено:

- 40% опрошенных имеют очень высокий уровень тревожности;
- 60% - среднюю и тяжелую депрессию;
- 33% - умеренное чувство безнадёжности.

Полученные данные подтверждают, что даже после решения материально-бытовых вопросов психологическое состояние людей остается критическим, что мешает полноценной реинтеграции в общество.

Рекомендуемые меры для улучшения психологического состояния пострадавших:

1. Расширение доступной психологической помощи:

- Бесплатные консультации на базе соцучреждений и онлайн.
- Групповая терапия (поддержка людей с похожими травмами).
- Тренинги по стрессоустойчивости (когнитивно-поведенческие методики).

2. Социальное сопровождение:

- Кураторы для семей – помощь в решении повседневных проблем.
- Программы соадаптации (постепенное вовлечение в общественную жизнь).
- Трудотерапия и профориентация – возвращение ощущения полезности.

3. Работа с чувством безнадежности:

- Истории успеха – примеры людей, преодолевших кризис.
- Постановка небольших целей – чтобы вернуть веру в свои силы.
- Поддержка через волонтеров и НКО – создание сети взаимопомощи.

Вывод:

Даже при наличии жилья и документов психологические последствия войны остаются барьером для возвращения к нормальной жизни. Необходима долгосрочная программа поддержки, сочетающая:

- Психологическую реабилитацию (индивидуальную и групповую).
- Социальное сопровождение (кураторы, помощь в трудоустройстве).
- Профилактику выученной беспомощности (мягкое вовлечение в активную жизнь).

Только комплексный подход поможет людям не просто выжить, но и найти силы для новой жизни.

Раздел 2. Специфика и особенности комплексной социальной поддержки людей, пострадавших от последствий военных действий

2.1. Алгоритм работы службы по оказанию целевой комплексной социальной поддержки для удовлетворения выявляемых потребностей (из опыта работы с семьями пострадавших)

Апробированный фондом в ходе реализации проекта алгоритм социального сопровождения семьи или человека в трудной жизненной ситуации хорошо структурирован и направлен на устойчивые изменения. Вот его основные этапы с уточнениями и рекомендациями:

1. Сбор информации и первичная диагностика

Задачи:

- Определить ключевые проблемы семьи (материальные, юридические, психологические и др.).
- Оценить ресурсы (внутренние – навыки, здоровье; внешние – соцвыплаты, поддержка родственников).
- Сформировать доверительный контакт, мотивировать на совместную деятельность по улучшению качества жизни.

Важно:

- Избегать навязывания решений – спрашивать, какие варианты видит сама семья.
- Учитывать, что некоторые проблемы не решаются быстро (например, получение статуса беженца).

2. Постановка цели и разбивка на подцели

Пример:

Глобальная цель: выход семьи на самообеспечение.

Подцели:

- Оформление пенсии (если возможно) → сбор документов, обращение в соцслужбы.
- Организация подсобного хозяйства → закупка семян, инструментов, обучение.
- Поиск временного заработка → помощь в составлении резюме, трудоустройство.

Принцип «маленьких побед»:

Даже если основная цель недостижима (например, пенсия), важно найти альтернативные пути (гуманитарная помощь/обеспечение необходимыми продуктами, семенами для посева, мотоблоком для обработки земельного участка + частичный доход).

3. Составление плана работы

Структура плана:

Задача	Мероприятия	Ответственный	Срок
Оформление документов	Запрос справок в архиве	Семья	01.05.2024
	Консультация юриста	Фонд	05.05.2024
Улучшение питания	Выделение гумпомощи (крупы, масло)	Фонд	Ежемесячно

Ключевое правило:

Поддержка фонда условна. Например, техника (телевизор) предоставляется только после выполнения семьей своего шага (получение справки). Это предотвращает иждивенчество.

4. Корректировка плана

Причины:

- Изменение законодательства (например, новые льготы для переселенцев).
- Появление/исчезновение ресурсов (помощь родственников, болезнь).
- Недостаточная валидность первоначальной диагностики (например, при более полной последующей диагностике, выяснилось, что глава семьи имеет неочевидные навыки для заработка).

5. Повторная диагностика

Методы:

- Сравнение показателей «до» и «после» (доход, уровень стресса, наличие плана на будущее).
- Опрос: «Что изменилось? Какая помощь еще нужна?».

Критерии успеха:

- Семья стала более самостоятельной (меньше запросов на экстренную помощь).
- Появились долгосрочные цели (не только выживание, но и развитие).

6. Постсопровождение

Формы поддержки:

- Участие в мероприятиях фонда (встречи, обучение, группы взаимопомощи).
- Возможность экстренной связи (например, при рецидиве кризиса).

Итог:

- Семья знает, куда обратиться, но не зависит от фонда.

Дополнительные рекомендации

Для сложных случаев (инвалидность, отсутствие документов):

- Подключать профильных специалистов (юристов, психологов).
- Использовать «обходные» пути (например, волонтерские центры для бесплатной медпомощи).

Мотивация:

- Подчеркивать прогресс: «Месяц назад у вас не было даже этого, теперь есть план – это уже шаг!».

Такой системный подход можно применять, как к беженцам, так и к другим уязвимым группам. Главное – баланс между поддержкой и ответственностью пострадавшего.

2.2. Личностные качества и навыки специалистов, оказывающих комплексную поддержку людям, пострадавшим от последствий боевых действий

Огромную роль в успешности работы проекта по оказанию помощи и комплексному сопровождению пострадавших, играют личностные и профессиональные навыки специалистов.

Личностные качества психолога, необходимые для оказания пролонгированной психологической помощи гражданским лицам, пострадавшим от боевых действий:

1. Эмпатия.

Позволяет психологу глубоко понимать переживания клиента, его реальные проблемы и душевное состояние. Это ключевое качество для выстраивания доверительного контакта,

точного подбора методов психологической помощи и своевременного направления к другим специалистам (психиатру, наркологу, психотерапевту), если требуется медикаментозная или иная поддержка.

2. Рефлексия

Помогает психологу осознавать, как его слова и действия воспринимаются клиентом, корректировать стиль общения и избегать профессиональных ошибок. Способность «зеркалить» эмоции и реакции человека повышает эффективность терапии.

3. Целеустремлённость и уверенность в себе

Вселяют в клиента доверие к специалисту, помогают ему принять психологическую поддержку даже в состоянии сопротивления или отрицания проблемы. Уверенность психолога снижает тревожность пострадавшего и создаёт ощущение надёжности.

4. Проницательность

Даёт возможность выявлять скрытые причины проблем клиента, которые он сам может не осознавать или не называть. Это особенно важно при работе с травмой, ПТСР и другими сложными состояниями, требующими деликатного подхода.

5. Эмоциональная стабильность и стрессоустойчивость

Позволяют психологу сохранять спокойствие и ясность мышления в кризисных ситуациях, не поддаваться влиянию сильных эмоций клиента. Это критически важно при работе с тяжёлыми случаями, чтобы не допустить профессионального выгорания.

6. Наблюдательность и открытость

Помогают замечать даже неочевидные детали в поведении, речи и эмоциональных реакциях клиента, что способствует более точной диагностике и подбору эффективных методов помощи. Открытость формирует безопасную атмосферу, в которой человек чувствует себя принятым.

7. Интеллектуальные качества (память, внимание, аналитическое мышление, способность к обучению)

Обеспечивают профессиональный рост психолога, позволяют анализировать сложные случаи, применять научно обоснованные методики и адаптировать их под индивидуальные потребности клиента.

Роль этих качеств в выполнении целевых функций сопровождения:

1. Специфической функции – личностные качества психолога способствуют эффективному воздействию на психоэмоциональное состояние и здоровье клиента, помогая ему преодолевать последствия травмы.

2. Психосоциальной – улучшают адаптацию и интеграцию человека в общество,

восстанавливают его социальные связи.

3. Информационной – позволяют собирать и анализировать данные о клиенте, разрабатывать индивидуальные стратегии помощи.

4. Эстетической – способствуют гармоничному развитию личности, помогая клиенту обрести внутренний баланс и смысл жизни после пережитых потрясений.

Личностные качества волонтеров, оказывающих первую помощь в ПВР

1. Социальная активность – умение легко находить общий язык с людьми и искренне интересоваться их проблемами.

2. Толерантность – способность уважать разные точки зрения, контролируя свои эмоции, поскольку помощь требуется людям с разным мировоззрением и психическим состоянием.

3. Эмпатия – готовность сопереживать, проявлять чуткость и доброжелательность.

4. Ответственность – стремление поддерживать цели движения, выполнять задачи и предлагать решения.

5. Терпимость – умение скрывать личный негатив или преобразовывать его в полезные действия.

6. Коммуникативность – навык выявлять потребности людей через общение и совместно планировать дальнейшую помощь.

Личностные качества юристов:

1. Неподкупность и принципиальность – соблюдение законов РФ при оказании помощи.

2. Коммуникабельность – способность доступно объяснять юридические нюансы людям в сложной ситуации.

3. Внимательность – умение замечать ключевые детали для эффективной защиты.

4. Педантичность – точность в работе с документами и правовыми актами для оперативного решения вопросов.

5. Справедливость – объективный подход к поиску законных решений.

6. Эрудированность – широкий кругозор для нестандартных решений сложных случаев.

7. Ответственность – готовность брать на себя сложные задачи в напряжённых условиях.

8. Дисциплинированность – соблюдение сроков в документации и переговорах с организациями.

9. Стрессоустойчивость – способность сохранять спокойствие при высокой нагрузке и эмоциональных клиентах.

Эти качества специалистов позволяют выполнять целевые функции сопровождения:

1. Специфическую – благотворное воздействие на динамику индивида и состояние его здоровья.
2. Психосоциальную – социализация и интеграция человека в общество.
3. Информационную, позволяющую накопить и передать сведения о человеке, его возможностях, а также путях и средствах увеличения возможностей.
4. Эстетическую – удовлетворение потребностей в гармоничном развитии.

Они же формируют основу для длительной поддержки людей, переживших

травматический опыт, помогая им восстановиться и вернуться к полноценной жизни.

Важно: чтобы специалисты, работающие в этом направлении, обладали знаниями об особенностях целевой группы. Иногда для оказания полноценной юридической помощи, недостаточно консультирования человека о том, куда обратиться, что сказать в том или ином органе, какие документы предоставить. Человек, попавший в сложную жизненную ситуацию, переживший стресс, не делает конкретные шаги, не потому что не хочет, а потому что не может.

В связи с этим, специалистам важна поддержка коллектива, необходима возможность приобретения необходимых навыков, профессиональные супервизии и психологические консультации.

Чтобы обеспечить специалистов возможностями обучаться и получать поддержку, работа в рамках проекта организована так:

1. Базовое обучение, исходя из особенностей целевой группы:

- Курсы по психологии травмы, стресса и выгорания.
- Изучение специфики работы с людьми в кризисных ситуациях.
- Правовые аспекты: не только формальные нормы, но и барьеры, с которыми сталкиваются пострадавшие.

2. Практико-ориентированные тренинги:

- Отработка навыков коммуникации с людьми в состоянии стресса.
- Техники мотивации людей к действию.
- Алгоритмы работы с сопротивлением и апатией.

3. Профессиональные социальные супервизии:

- Регулярные разборы сложных кейсов с опытными наставниками.
- Групповые супервизии для обмена опытом и поиска решений.
- Индивидуальные консультации для анализа профессиональных трудностей.

4. Психологическая поддержка специалистов:

- Доступ к индивидуальным консультациям психолога.
- Группы взаимопомощи и супервизии для профилактики выгорания.
- Тренинги по стресс-менеджменту и эмоциональной саморегуляции.

5. Методическая и экспертная поддержка:

- База знаний с актуальными материалами (инструкции, шаблоны, чек-листы).

- Вебинары и встречи с экспертами (юристами, психологами, соцработниками).
- Доступ к профессиональным сообществам для обмена опытом.

6. Мониторинг и обратная связь:

- Анализ сложных случаев для улучшения методик работы.
- Возможность корректировки индивидуальной нагрузки для специалистов.

Поддержка направлена не только на повышение квалификации, но и на сохранение психического здоровья команды, что напрямую влияет на качество помощи.

Раздел 3. Практическая реализация проекта

3.1. Подробное описание кейсов.

С 2022 года специалисты проекта работали в 10 ПВР в ЛНР.

Первой задачей специалистов был сбор полной информации о людях, находящихся в ПВР, начиная с их психического состояния, жизненной ситуации, информации о семье и её составе, местах нахождения родственников и так далее, и заканчивая бытовыми потребностями и актуальными нуждами в данный момент.

Для этого специалисты беседовали, знакомились и проводили анкетирование людей, находившихся в ПВР.

В результате длительной волонтерской работы в течение нескольких лет удалось заработать доверие людей, и в дальнейшем пострадавшие сами обращались за помощью и рекомендовали фонд «Ясное дело» другим беженцам.

Кейс №1: Семья с детьми в условиях ПВР

К специалистам проекта обратилась пожилая женщина, семья которой переехала из Кременского района и находилась в тяжелой жизненной ситуации.

О работе проекта женщина узнала благодаря посещению специалистами ПВР.

Виды помощи на первом этапе:

Волонтерская, гуманитарная

- Посещение места жительства семьи, чтобы выяснить, какие есть первичные потребности и оказать экстренную гуманитарную помощь;
- Предоставление гуманитарной помощи в виде предметов первой необходимости: детское питание, детская кровать, коляска, стульчик для кормления, постельные принадлежности, вещи для всей семьи, посуда, продукты.

Второе обращение женщины было уже целенаправленным и заключалось в том, что помощь требовалась ее детям – сыну и невестке с детьми. С ее слов, у мамы детей случаются психологические срывы, и дети остаются без должного материнского внимания.

Виды помощи на этом этапе:

Планирование:

1. Сбор информации;
2. Постановка цели работы;
3. Изучение психологического состояния семьи;
4. Разработка плана сопровождения.

Чтобы тщательно проверить поступившую информацию и понять, в какой конкретно помощи нуждается молодая семья, их посетили психолог, юрист и волонтеры.

Выяснено: Мама (А.В.) находится в неустойчивом эмоциональном состоянии, ранее наблюдалась у врача-психиатра. В связи с жизненными обстоятельствами: спонтанный переезд, отсутствие дохода, - в данный момент лечения не получает. Участились эмоциональные срывы и скандалы в семье. Муж, отец детей, злоупотребляет алкоголем, как позже выяснилось – наркотическими веществами, имеет проблемы со здоровьем. Совокупность факторов мешала ему работать и обеспечивать семью. Также он не предпринимал никаких мер, чтобы получить паспорт, поэтому семья не могла оформить единое пособие на детей и получать материальную помощь, необходимую для жизни.

Решение: Матери с детьми помогли переехать в другой ПВР, чтобы изолировать женщину от мужа, так как он, устраивая скандалы, не давал спокойной жизни, что приводило её к нервным срывам. Это также помогло защитить детей от негативного влияния отца и травматических для детской психики семейных ссор.

Психологическая помощь:

1. Диагностическое изучение психологом детско-родительских и супружеских отношений, эмоционального состояния матери и троих несовершеннолетних детей.

Цель:

- Оценка текущего эмоционального состояния, выявление потребности семьи и основные направления психологической помощи, в которой они нуждаются.

Диагностический инструментарий:

- **Шкала депрессии, тревоги и стресса** (DepressionAnxietyandStressScale, DASS) и **Шкала темного будущего** (Dark Future Scale).
- Проведение опросников для оценки уровня созависимости и эмоционального состояния.
- Использование проективных методик (например, рисование или написание писем) для выявления внутренних конфликтов и переживаний.

Результаты:

Высокий уровень по шкалам тревоги и стресса, высокий уровень тревоги за будущее.

2. Индивидуальное консультирование подопечной и детей.

Цель:

- Помощь в осознании и изменении созависимых паттернов поведения.
- Разработка новых способов взаимодействия с окружающими.
- Повышение самооценки и эмоциональной независимости.
- Установление здоровых границ в отношениях.
- Улучшение семейных отношений и коммуникации.
- Повышение общего психоэмоционального состояния.
- Обучение навыкам управления стрессом и тревожностью.
- Улучшение психологического состояния, влияющего на социальные показатели качества жизни семьи.
- Улучшение психологического состояния, влияющего на социальные показатели качества жизни семьи.
- Поддержка в период адаптации к новым отношениям и социальной среде.
- Объяснение концепции созависимости и ее признаков, обсуждение последствий для психоэмоционального состояния.
- Помощь в изменении негативных убеждений о себе.

3. Индивидуальное консультирование психолога подопечной и детей в виде терапевтических сессий:

- Психобучение: Объяснение концепции созависимости и ее признаков, обсуждение последствий для психоэмоционального состояния.
- Работа с эмоциями: Использование методов арт-терапии для выражения чувств, связанных с прошлым опытом (рисование, создание коллажей).
- Когнитивно-поведенческая терапия: Помощь в изменении негативных убеждений о себе, работа с внутренним критиком.
- Обучение навыкам коммуникации: Тренировка навыков асертивного общения для выражения своих потребностей и установления границ.
- Установление границ: Обсуждение важности личных границ и их установление в отношениях с окружающими. Помощь клиентке в осознании своих потребностей и желаний, формирование здоровых границ.
- Работа над самооценкой: Проведение упражнений на повышение самооценки (например, составление списка достижений и сильных сторон).
- Обсуждение позитивного самовосприятия и внедрение практик самопринятия.
- Работа с детьми на стабилизацию эмоционального состояния.

Юридическая помощь:

- Полное юридическое сопровождение в оформлении и получении единого пособия на детей.
- Юридическая помощь в получении свидетельства о разводе (Консультация по вопросу получения свидетельства о разводе).

Результат: А.В. подала заявление и предоставила необходимые документы в ЗАГС Жовтневого района.

- Полное юридическое сопровождение по оформлению паспорта РФ для мамы.
- Юридическая помощь в оформлении материнского капитала (Консультация по подготовке и предоставлению документов в СФР г. Алчевска для оформления маткапитала).

Результат: А.В. предоставила документы в отделение СФР г.Алчевска.

- Консультация по оформлению материнского капитала, подключения сервисов «ПСБ» и «Госуслуги».

Результат: А.В. подала заявление на получение сертификата по материнскому капиталу.

Комплексная помощь, направленная на социальную поддержку, восстановление смыслов жизни и мотивацию:

В связи с потерей жилья и бракоразводным процессом, подопечная с детьми нуждалась в собственном доме. Из-за нестабильного эмоционального состояния, незнания законов самостоятельно решить этот вопрос ей было сложно.

Для закрытия этой потребности семье предоставили следующие виды помощи:

Юридическая помощь:

Юридическое сопровождение в оформлении сделки покупки дома за материнский капитал:

- Обращение в Роскадастр и администрацию Станично-Луганского района; Государственная регистрация права собственности на жилой дом и земельные участки.
- Осуществление выезда в «Домклик Сбербанк» и получение выписок из ЕГРН на жилой дом и земельные участки.
- Фото всех объектов недвижимости для последующего предоставления в администрацию Станично-Луганского района для составления акта обследования дома. Также подготовлены все копии необходимых документов для предоставления в СФР.
- Выезд юриста в МФЦ.
- Обращение к Уполномоченному по правам ребенка за содействием в регистрации в Росреестре дополнительного соглашения к договору купли-продажи жилого дома.
- Консультация по регистрации места жительства.

Результат: мама обратилась в УМС МВД, предоставила необходимые документы и зарегистрировала место жительства свое и своих детей в доме, который приобрела за средства маткапитала.

С покупкой жилья были сложности, регистрацию удалось сделать не сразу. С этим понадобилась юридическая помощь, как и с переоформлением пособий, женщине отказывали в выплатах из-за задержки с регистрацией.

- Консультация мамы по оформлению единого пособия.

Результат: А.В. подала заявление и предоставила документы в СФР для оформления единого пособия.

Волонтерская, гуманитарная помощь:

- Помощь в решении бытовых проблем. Покупка необходимых вещей для налаживания быта: мебели (кроватей для детей, стола для обучения, компьютера), одежды, бытовой техники, швейной машинки, памперсов, продуктов, детского питания.

Психологическая помощь:

- Повторная диагностика с целью мониторинга результативности.

Результаты:

- Значительное снижение уровней тревожности и депрессии.
- Установление более четких границ в межличностных отношениях.
- Повышение самооценки и уверенности в себе.
- Улучшение навыков коммуникации и способности выражать свои потребности.
- Осознание важности заботы о себе и своих интересах.

По рекомендации психолога мама посещает группу поддержки и возобновила медицинское лечение.

Дальнейший мониторинг и поддержка психолога:

- Регулярные встречи для отслеживания прогресса и адаптации к новым жизненным условиям.
- Поддержка в период адаптации к новым отношениям и социальной среде.

Итог:

Сейчас А.В. встретила мужчину, который не злоупотребляет алкоголем, не курит, помогает ей заниматься с детьми, учит ее хозяйству. Появилась мотивация для построения дальнейшей жизни - женщина планирует заняться разведением кроликов и кур, заниматься швейным делом, либо ремонтом обуви. Бросила курить.

Дети очень счастливы в этом доме, за домом сразу лес, они часто гуляют, ходят за грибами. Старший ребенок снова ходит в школу, помогает родителям присматривать за младшими детками. Средний сын устроен в детский сад (ранее такой возможности у семьи не было).

У мамы значительно улучшилось самочувствие и общее эмоциональное состояние. Для полного восстановления психического здоровья необходима длительная и глубокая психологическая работа, но уже есть ясность, стабильность и спокойствие, а у детей – дом, прописка (ранее дети не были нигде прописаны) и благополучная семья.

Родного отца детей в итоге привлекли к уголовной ответственности. Иногда даже такой результат может быть во благо для детей и самого мужчины, возможно, это сохранит ему жизнь и заставит задуматься о будущем.

Краткое описание алгоритма помощи по кейсу №1:

Проблемы:

- Алкогольная и наркотическая зависимость отца.
- Психические расстройства матери.
- Отсутствие документов у детей.

Этапы помощи:

1. Гуманитарная поддержка: продукты, одежда, мебель.
2. Изоляция семьи от агрессора – переезд в другой ПВР.
3. Психологическая диагностика:
 - методики DASS, Dark Future Scale;
 - выявлена высокая тревожность и созависимость.
4. Юридическое сопровождение:
 - оформление пособий;
 - получение паспортов;
 - развод.
5. Социальная адаптация:
 - покупка дома за маткапитал;
 - трудоустройство матери.

Результаты:

- снижение уровня тревоги и депрессии;
- восстановление правового статуса;
- стабилизация бытовых условий.

Кейс №2: Инвалид-колясочник и его мать

В марте 2022 года в поселке Рубежное в ЛНР прилетевший снаряд разрушил дом 37-летнего инвалида детства (Т.С.), где он проживал вместе со своей мамой. Полтора месяца семья укрывалась в погребе, после чего была эвакуирована в ПВР города Алчевск, который также был обстрелян. Затем семья попала в территориальный центр социального обслуживания, где проживала в, наспех переделанной под жилую, комнате.

Планирование:

1. Сбор информации.

2. Постановка целей и задач.
3. Изучение психологического состояния семьи.
4. Разработка плана сопровождения.

Виды помощи на этом этапе:

Социальная помощь:

- Покупка лекарств на постоянной основе для матери, болеющей сахарным диабетом.
- 1 раз в три месяца помощь в перевозке инвалида-колясочника из ПВР в Алчевске в Луганск на реабилитацию.
- Содействие в прохождении МСЕК.

Юридическая помощь:

- Оформление пенсий по инвалидности.
- Оформление документов на компенсацию разрушенного жилья.

Психологическая помощь:

- Изучение эмоционального состояния каждого члена семьи, наличия внутренних ресурсов для решения дальнейших жизненных задач и адаптации к новым жизненным условиям. (Использованы методы беседы, активного слушания, наблюдения).

Вывод: на данный момент в психологическом сопровождении членов семьи нет необходимости.

Т.С., передвигающийся на инвалидной коляске, и его мама оказались сильными духом. Семья все время искала выходы из создавшейся ситуации и использовала для этого все свои доступные возможности: сын приделал к коляске электросамокат, так он смог передвигаться гораздо быстрее и самостоятельно гулять на улице.

Со временем им предложили комнату в общежитии на 3-м этаже, но инвалиду-колясочнику пришлось бы отказаться от любимых прогулок на свежем воздухе и ограничить себя в передвижении, поэтому семья приняла решение снять квартиру в Луганске. Мама с сыном проживали на две пенсии (37 тысяч рублей), которой хватало на аренду квартиры, лекарства и скромное питание. Наладить комфортные условия быта и приобрести необходимую мебель возможности не было. Сын мечтал самостоятельно зарабатывать на жизнь и ни от кого не зависеть, а для этого ему нужна была швейная машинка и необходимая фурнитура для деятельности.

Виды помощи на этапе проживания на съемной квартире:

Гуманитарная:

Обеспечение семьи всем необходимым для комфортного быта и хороших жилищных условий:

- приобретение стиральной машины, мультиварки, посуды, постельного белья, кровати, холодильника.
- содействие в поиске жилья для приобретения в собственность за полученную компенсацию.

Комплексная помощь, направленная на социальную поддержку, восстановление смыслов жизни и мотивацию:

Помощь в социализации и профессиональном самоопределении:

Положительное подкрепление самостоятельных инициатив и положительных достижений:

- Раз в три месяца помощь в перевозке подопечного инвалида-колясочника из ПВР в Алчевске в Луганск для обучения швейному мастерству.
- Покупка швейной машинки с ручным управлением, оверлока и специального стола для работы.
- В результате сотрудничества с партнерскими организациями «Котоблог», «Просто помощь», приобретение ими тканей для начала профессиональной деятельности. (Мужчина решил шить специальные сумки и чехлы для инвалидных колясок, а его первая выпускная работа - спортивный костюм).

Краткий алгоритм оказания помощи по кейсу №2:

Проблемы:

- Потеря жилья из-за обстрелов.
- Проживание в непригодном ПВР.
- Ограниченный доход (две пенсии).

Оказанная помощь:

1. Медицинская и бытовая поддержка:

- Лекарства для матери, реабилитация сына.
- Покупка мебели, техники (стиральная машина, холодильник).

2. Юридическая помощь:

- Оформление пенсий, компенсации за жильё.

3. Социально-трудовая адаптация:

- Обучение швейному делу.
- Приобретение швейной машинки, тканей.

Результаты:

- Семья переехала в комфортное жильё.
- Человек с инвалидностью освоил профессию, начал шить на заказ.
- Улучшение качества жизни.
-

Кейс №3: Многодетная семья в условиях ПВР

Семья эвакуирована из села Петропавловка (Купянский р-н, Харьковская обл.) в ПВР села Веселое (Старобельский МО, ЛНР).

Знакомство с семьей произошло при первом посещении ПВР.

Состав семьи: мама (К.Е.) и её муж, отец К.Е. (1951 г.р., имеет проблемы со здоровьем, передвигался на костылях), 5 несовершеннолетних детей (всего у К.Е. 9 детей).

Все они (муж с женой, 5 детей и бабушка) проживали в актовом зале ПВР, к моменту встречи со специалистами фонда, женщина с мужем работали по хозяйству с минимальной зарплатой (~12 тыс. руб.).

Планирование:

1. Изучение истории семьи, сбор информации.
2. Проверка наличия документов.
3. Разработка первичного плана помощи.

Вид помощи на этом этапе:

Гуманитарная поддержка:

- Куплены постельные принадлежности, одежда, продукты, медикаменты, бытовая химия.

В связи с отсутствием прописки на территории ЛНР, семья не могла оформить никаких социальных выплат.

Юристы изучили ситуацию и начали работать над оформлением необходимых документов. Такая проблема касалась всех беженцев, эвакуированных из Харьковской области, так как акты о месте нахождения не могут заменить прописку и не имеют юридической силы, из-за отсутствия официального статуса у ПВР.

Решение:

- Составление коллективного письма от фонда «Ясное дело» на имя заместителя Председателя Правительства РФ со списком людей, нуждающихся в содействии органов власти для оформления пенсионных выплат.

Результат: спустя месяц сотрудники пенсионного фонда посетили ПВР и приняли документы у всех пострадавших, находящихся там.

Именно для этой многодетной семьи решили купить дом, чтобы закрыть проблему с регистрацией, а значит – и с выплатой пособий.

Полное юридическое сопровождение:

Проблема: отсутствие прописки в ЛНР → невозможность оформления социальных выплат (пенсии отца, детских пособий, мат. капитала).

- Юридические консультации и сопровождение по оформлению единого пособия на детей.

Результат: единое пособие на детей оформлено.

- Юридическое сопровождение по подтверждению статуса беженцев.

Результат: К.Е. получила ответ ГУ МЧС по ЛНР на запрос, и смогла подтвердить факт пересечения границы ЛНР. 30 сентября 2022 года ее внесли в список эвакуированных лиц.

Далее планировалась помощь в приобретении жилья для многодетной семьи за счет материнского капитала.

- Консультация по оформлению маткапитала.

Результат: К.Е. получила отказ в выдаче государственного сертификата на материнский капитал, потому что она не была гражданином РФ в день рождения ребенка.

- Консультация по оформлению справки многодетной семьи.

Результат: извещение о невозможности выдать свидетельства о рождении детей, в связи с отсутствием информации об актовых записях, зарегистрированных органами ЗАГС города Купянска.

- Составлено заявление об установлении факта регистрации рождения детей для подачи в Старобельский районный суд ЛНР. Подготовлены необходимые документы.

Психологическая помощь:

Многодетная семья беженцев обратилась за психологической помощью после переезда в новый регион из зоны конфликта. Они пережили травматические события, такие как потеря дома, разлука с близкими, насилие и страх за свою жизнь.

Основные проблемы, с которыми столкнулась семья, включают высокий уровень стресса, тревожность, трудности в адаптации к новым условиям жизни и проблемы в межличностных отношениях.

Процесс работы:

Входящая диагностика (**Шкала депрессии, тревоги и стресса** (DepressionAnxietyandStressScale, DASS) и **Шкала темного будущего** (Dark Future Scale)) показала потребности семьи и основные направления в психологической помощи, в которой они нуждаются.

По результатам диагностики были поставлены следующие задачи:

1. Обеспечение психологической поддержки для каждого члена семьи.
2. Помощь в адаптации к новым условиям жизни.
3. Устранение последствий травматического опыта.
4. Улучшение семейных отношений и коммуникации.
5. Повышение общего психоэмоционального состояния.
6. Развитие навыков управления стрессом и тревожностью.
7. Улучшение психологического состояния и социальных показателей качества жизни семьи.

Процесс работы:

- Установление доверительного контакта с каждым членом семьи и создание безопасного пространства для обсуждения переживаний.

- Обсуждение переживаний, связанных с миграцией и потерей дома.
- Обучение родителей методам управления негативными мыслями и страхами, связанными с будущим.
- Проведение упражнений на активное слушание и открытое выражение чувств для улучшения взаимодействия между членами семьи.
- Поддержка в период изменений (например, начало учебного года для детей).

Результаты:

- Снижение уровня тревожности у родителей и детей.
- Улучшение эмоционального состояния членов семьи.
- Повышение уровня доверия и открытости в общении между родителями и детьми.
- Дети стали более активными в социальных взаимодействиях, улучшилась их успеваемость в школе.
- Родители отметили улучшение в семейных отношениях, появление большего понимания и поддержки.
- Установление новых социальных связей и интеграция в новое сообщество.

Заключение:

По итогам работы была проведена повторная диагностика.

Комплексная работа с семьей дала положительные результаты и помогла улучшить психологическое состояние и социальные показатели качества жизни семьи.

Рекомендуется продолжать работу для дальнейшей поддержки и укрепления навыков адаптации к новым условиям, а также для решения возникающих трудностей в будущем. Важно создать поддерживающую атмосферу для всей семьи и обучить ее новым способам взаимодействия друг с другом и окружающим миром.

Социальная волонтерская помощь:

Из-за того, что получить материнский капитал в этом случае невозможно, специалисты проекта открыли сбор на приобретение жилья для семьи.

На этом этапе основным видом помощи было полное юридическое сопровождение:

Юридическая помощь:

- Консультация по приобретению дома.

Результат: покупателю разъяснили порядок вступления в наследство, восстановления сроков вступления в наследство, внесения сведений о недвижимом имуществе в ЕГРН, получения свидетельства о праве на наследство, в том числе порядок проведения сделки купли-продажи дома. По итогу проведенных переговоров продавец принял решение подготовить все документы для продажи дома в пользу К.Е.

- Сопровождение в оформлении всех необходимых документов купли-продажи жилья.

Результат: приобретение дома.

Виды помощи на этом этапе:

Волонтерская, гуманитарная помощь:

- Помощь в решении бытовых проблем. Покупка необходимых вещей для налаживания быта: техники, посуды, одежды, продуктов, компьютера для детей и других вещей, необходимых в хозяйстве).

Комплексная помощь, направленная на социальную поддержку, восстановление смыслов жизни и мотивацию:

Социализация и интеграция к самостоятельной жизни:

Наши специалисты ознакомили семью с возможностями дополнительного финансирования по государственной программе социального предпринимательства.

Результат: К.Е. отремонтировала сарай в доме и купила цыплят для разведения бройлеров.

Итоги:

Сейчас вопрос со статусом многодетной семьи и оформление материнского капитала находятся в стадии решения, так как факт проживания семьи до момента вступления ЛНР в состав РФ приходится подтверждать через суд. Для получения статуса многодетной семьи также через суд необходимо подтверждать актовые записи и статус матери-одиночки. Это связано с тем, что запрос в архивы Харьковской области направить невозможно.

Но, несмотря на все трудности, жизнь семьи стала гораздо комфортнее: есть собственный дом и материальная поддержка в виде выплат единовременного пособия на ребенка.

Осталось только оформить материнский капитал и получить статус многодетной семьи.

Краткий алгоритм работы по кейсу №3

1. Проблемы семьи, выявленные в ходе диагностики

Психологические трудности:

- Высокий уровень тревожности (у родителей и детей) из-за неопределенности будущего.
- Травматический опыт, связанный с миграцией, потерей дома, возможными пережитыми кризисами.
- Эмоциональная нестабильность – подавленность, страх, чувство беспомощности.
- Сложности в адаптации к новым условиям жизни (язык, культура, социальная среда).

Нарушение семейных отношений:

- Плохая коммуникация между членами семьи (неумение выражать чувства, конфликты).
- Недостаток доверия и поддержки (родители могут быть поглощены своими переживаниями, дети чувствуют одиночество).
- Ролевая дезориентация (изменение привычных семейных ролей из-за переезда, финансовых трудностей).

Социальная дезадаптация:

- Трудности интеграции в новое сообщество (отсутствие друзей, сложности в общении).
- Проблемы детей в школе (низкая успеваемость, отсутствие мотивации, возможная буллинг-травма).

- Отсутствие стабильного жилья – семья не может получить материнский капитал, вынуждена искать альтернативные варианты.

Юридические и финансовые сложности:

- Необходимость покупки жилья, но отсутствие средств и сложности с оформлением документов.
- Проблемы с наследством (восстановление сроков, внесение данных в ЕГРН).
- Незнание местных законов и процедур, что усложняет решение бытовых и правовых вопросов.

Стресс и отсутствие навыков саморегуляции:

- Неумение справляться со стрессом, что приводит к эмоциональным срывам.
- Родители не знают, как поддержать детей в новых условиях.
- Отсутствие плана на будущее, что усиливает тревогу.

Вывод:

Семья находится в сложной жизненной ситуации, требующей комплексной поддержки: психологической, социальной, юридической и материальной. Без помощи специалистов стресс и дезадаптация могут усугубиться, что негативно скажется на детях и семейных отношениях.

Этапы и виды помощи:

Юридическое сопровождение (2023–2024):

- Направлено коллективное письмо в Правительство РФ (январь 2024) → визит Пенсионного фонда в ПВР.
- Отец Елены получил пенсию по старости.
- Оформлены единовременные выплаты на детей (16 тыс. руб./ребенок).
- Получен отказ в материнском капитале из-за отсутствия прописки.

Решение жилищного вопроса (февраль – июль 2024):

- Открыт сбор на покупку дома.
- Найден дом в селе, документы переоформлены по РФ.
- Сбор закрыт благодаря спонсору.

Задачи юридического сопровождения:

- Оформление сделки купли-продажи (оплата от БФ безналом).
- Временная регистрация семьи.

Статус многодетной семьи:

- Подтверждение актовых записей о детях (требуется суд, так как запросы в архивы Харьковской обл. невозможны).

- Установление статуса матери-одиночки (через суд).

Материнский капитал:

- Подтверждение факта проживания в ЛНР до вхождения в состав РФ (через суд).

Результат:

- Семья имеет собственный дом.
- Получает детские пособия (16 тыс. руб./ребенок).
- Дополнительная поддержка: техника, одежда, продукты, помощь в обустройстве (Елена завела хозяйство – бройлеры).
- Планируется участие в программе соцпредпринимательства.

Остающиеся вопросы:

- Оформление материнского капитала.
- Получение статуса многодетной семьи.

Вывод:

Семья прошла сложный путь от проживания в ПВР до собственного дома, но юридические процедуры требуют дополнительного времени и усилий. Специалисты продолжают сопровождать семью для полной интеграции в социальные программы РФ.

Кейс №4: Беременная мама с тремя детьми

Женщина (Н.) с мужем и тремя несовершеннолетними детьми эвакуированы из Купянского района Харьковской области в ПВР Старобельского района ЛНР. Семья потеряла жилье, когда снаряд попал в их дом.

Специалисты познакомились с будущими подопечными в 2022 году при повторном посещении ПВР с волонтерской миссией. Заведующая общежитием, в котором был размещен ПВР, обратилась к нашим специалистам за помощью этой семье, когда семья там уже не проживала. Они сняли домик в деревне с очень плохими условиями для жизни в обмен на оплату коммунальных услуг. Н. была беременна четвертым ребёнком и родила девочку в условиях эвакуации. Семья очень нуждалась в помощи.

Планирование:

1. Изучение потребностей семьи.
2. Составление списка необходимых для восстановления документов.
3. Входящая психологическая диагностика эмоционального состояния членов семьи.
4. Составление плана сопровождения.

Виды помощи на этом этапе:

Гуманитарная помощь:

- Открыт сбор и предоставлены необходимые вещи для семьи и новорожденного ребенка: кровать, памперсы, детское питание, продукты, постельное белье, стиральная машинка, холодильник, и многое другое.

Как и многие беженцы из Харьковской области, Н. долгое время пыталась самостоятельно оформить социальные выплаты. Сначала это было сложно, так как у мужа отсутствовал паспорт. Позже она получала отказ по причине отсутствия официального дохода за 3 месяца, несмотря на законное действие льготного периода на территории ЛНР. Отец семейства не имел возможности устроиться на работу и получить бесплатную медицинскую помощь. Для решения этих проблем подключились юристы.

Юридическая помощь:

Помощь в восстановлении утраченных документов и оформлении прописки:

- Консультация по вопросу временной регистрации по месту проживания Н. и ее детей при обращении в миграционную службу.

Результат: отказано в связи с тем, что по одному адресу зарегистрировано много людей.

- Консультация по нотариальному переводу свидетельств о рождении детей, обращение к нотариусу.

Результат: переводы свидетельств о рождении детей получены.

- Консультация по временной регистрации по месту проживания при обращении в миграционную службу.

Результат: подготовлены необходимые документы.

Помощь в оформлении социальных выплат:

- Консультация по вопросу получения справки многодетной семьи при обращении в Республиканский центр соцзащиты.

Результат: изучены документы об отказе в выдаче справки многодетной семьи, подготовлен текст жалобы для обращения в Минтруд ЛНР.

Оформление единого пособия:

- **Консультация по оформлению единого пособия и материнского капитала, подготовка документов для подачи в СФР.**

Результат: Н. предоставила в СФР документы.

- Консультация по вопросу получения единого пособия.

Результат: СФР одобрил выплаты единого пособия.

Оформление материнского капитала:

- **Консультация по получению справки о фактическом проживании для оформления маткапитала.**

Результат: Н. по требованию СФР запросила в МВД и горисполкоме справку о фактическом

проживании, получила отказ. После повторного посещения СФР она отправила заявление на получение адресной справки через Госуслуги.

Психологическая помощь:

Семья обратилась за психологической помощью после переезда на новое место жительства в результате боевых действий. Они пережили травматические события, связанные с потерей жилья, разлукой с родственниками и страх за свою жизнь. Основные проблемы, с которыми столкнулась семья, включают стресс, тревожность, адаптацию к новым условиям жизни и трудности в общении. У членов семьи наблюдаются такие симптомы как навязчивые воспоминания, избегание триггеров, эмоциональная подавленность и напряжение.

Результаты диагностики:

По результатам входящей диагностики (**Шкала депрессии, тревоги и стресса** (Depression Anxiety and Stress Scale, DASS) и **Шкала темного будущего** (Dark Future Scale)), выявлены потребности семьи и основные направления в психологической помощи, в которой они нуждаются:

1. Обеспечение психологической поддержки для каждого члена семьи.
2. Помощь в адаптации к новым условиям жизни.
3. Устранение последствий травматического опыта.
4. Улучшение семейных отношений и коммуникации.
5. Повышение общего психоэмоционального состояния.
6. Развитие навыков управления стрессом и тревожностью.
7. Улучшение психологического состояния, влияющего на социальные показатели качества жизни семьи.

В процессе работы удалось установить доверительные отношения с мамой. С ней провели оценку текущего состояния и обсудили симптомы, их влияние на повседневную жизнь. Вместе работали с травматическими воспоминаниями для снижения уровня тревожности.

Использовались методы и техники для совладания со стрессом, а также проводилась работа над когнитивными искажениями, вызванными травматическими событиями.

Результаты:

- Снижение уровня тревожности и частоты навязчивых воспоминаний.
- Восстановление сна.
- Повышение осознания своих эмоций и улучшение навыков совладания со стрессом.
- Готовность обсуждать травматический опыт без значительного ухудшения состояния.
- Улучшение общего эмоционального состояния и восстановление интереса к социальной активности.

С детьми проводились групповые занятия по снижению уровня тревожности и работе со страхами. В результате работы мама отметила улучшение состояния детей: они стали

более открытыми в выражении своих чувств, улучшилось их эмоциональное состояние.

В процессе работы с психологом ребенок сообщил, что в школе подвергся буллингу со стороны одноклассников, что привело к снижению самооценки, проявлениям тревожности и депрессивным настроениям. Родители заметили изменения в поведении ребёнка, такие как: избегание школы, ухудшение успеваемости и социальная изоляция.

Процесс работы психолога по запросу семьи:

- Использование техник арт-терапии для выражения чувств через творчество.
- Ролевые игры для отработки ответов на агрессию, обучение асертивному поведению.
- Помощь ребенку в изменении негативных мыслей о себе на более позитивные.
- Обучение родителей методам поддержки ребенка и способам реагирования на буллинг.

Результаты:

- Снижение уровня тревожности и улучшение эмоционального состояния ребёнка.
- Повышение самооценки и уверенности в своих силах.
- Улучшение социальных навыков: ребёнок стал более открытым к общению со сверстниками.
- Установление более крепкой связи с родителями и улучшение коммуникации в семье.

В результате работы с психологом семья больше не испытывает тревогу перед своим будущим. Комплексная работа дала положительные результаты и помогла улучшить психологическое состояние и социальные показатели качества жизни семьи.

В сентябре старшая девочка пошла в школу. Обеспечить ребенка всем необходимым для обучения было сложно, в связи с отсутствием дохода в семье.

Виды помощи на данном этапе:

Гуманитарная помощь:

- Сбор ребенка в школу: рюкзак, школьные принадлежности, необходимые вещи.

Результат:

В данный момент семья чувствует себя более уверенно, присматривает жилье за материнский капитал. В гуманитарной помощи практически не нуждается. Дальнейшее сопровождение будет заключаться в юридической помощи при оформлении сделки.

Краткое описание алгоритма помощи по кейсу № 4:

Семья эвакуирована из села Кисловка (Купянский район, Харьковская обл.) в ПВР села Веселое (Старобельский МО, ЛНР).

Состав семьи: Н., муж, трое несовершеннолетних детей (позже родился 4-й ребенок).

Проблемы:

- Отсутствие прописки в ЛНР → невозможность оформления соцвыплат.
- Муж долго ждал паспорт РФ → не мог устроиться официально.

Первая помощь гуманитарная (декабрь 2022 – 2023):

Открыт сбор, благодаря которому семья получила:

- Крупную бытовую технику (стиральная машина, холодильник).
- Детские вещи (коляска, кроватка, одежда, питание).
- Бытовую технику, посуду, постельные принадлежности.
- Материальную помощь в подготовке детей к школе.

Юридическая помощь (2023–2024):

Семья столкнулась с серьезными юридическими сложностями в связи с отсутствием прописки на территории ЛНР:

- Отказы в выплатах.
- Отсутствие дохода за 3 месяца (хотя льготный период это позволял).
- Проблемы с документами (длительное оформление паспорта РФ).

После получения мужем паспорта РФ, подключился юрист фонда → началось оформление единого пособия и материнского капитала.

Результат (2024–2025):

Оформлено:

- Ежемесячные пособия.
- Материнский капитал.
- Временная прописка (январь 2025).
- Поданы документы на статус многодетной семьи, но для его получения необходимо подтвердить актовую запись старшей дочери через суд (ожидается решение).

Текущее положение:

- Семья стабильна, почти не нуждается в гуманитарной помощи.
- Планирует приобрести жилье за средства материнского капитала → возможно сопровождение сделки фондом.

Вывод:

Семья прошла сложный путь от отсутствия документов и соцподдержки до оформления ключевых выплат. Остается решить вопрос с подтверждением статуса многодетной семьи через суд. После этого можно будет сосредоточиться на приобретении жилья и полной адаптации.

Кейс №5. Семья пенсионеров

Муж и жена пенсионного возраста – 66 и 68 лет. Эвакуированы в сентябре 2022 года в ПВР

села Веселое (Старобельский МО, ЛНР) из села Кисловка (Купянский район, Харьковской обл.) по причине потери жилья из-за обстрелов.

Их дети выехали в Европу. Справляться с новыми условиями жизни без поддержки родственников, учитывая возраст, было не легко.

В условиях ПВР, где протекала крыша и было очень сыро, женщина заболела, обострились и старые болезни (мочекаменная болезнь, сахарный диабет, проблемы со зрением, перенесенные 2 инсульта).

Чтобы заработать на лекарства для супруги мужчина устроился на работу к местному предпринимателю. Полгода семья прожила без прописки, без пенсионных выплат.

В нашу организацию семья обратилась самостоятельно в 2023 году, после того как съехали из ПВР. Контакты им дали подопечные, получившие помощь специалистов проекта ранее. Свою историю они рассказали по телефону и попросили о помощи.

Виды помощи:

Гуманитарная помощь:

- Предоставление предметов первой необходимости: одеял, подушек, постельного белья, посуды, медикаментов, продуктов, бытовой химии.

В ходе общения было выяснено, что супруги не могут оформить пенсию, потому что у них нет прописки в ЛНР.

Юридическая:

- Помощь в оформлении социальной пенсии по старости для женщины. Мужчине в пенсии было отказано, потому что он не достиг пенсионного возраста - 70 лет.
- Рассмотрение вариантов оформления иных социальных выплат:
- Для оформления пенсии по стажу необходима временная прописка и трудовая книжка. Подтвердить стаж, запросив документы из архивов, в данный момент невозможно.

Длительная гуманитарная поддержка:

В течение 2-х лет семья получает гуманитарную помощь:

- Один раз в 3-4 месяца - большое количество необходимых лекарств с запасом.
- Для создания более комфортных бытовых условий приобретены: одежда, обувь, телевизор, пылесос, инструменты, необходимые мужчине в быту (дрель, болгарка, ключи и прочее), электромясорубка, блендер, посуда и прочие предметы быта.

Запланированная дальнейшая помощь:

- В данный момент семья нуждается в культиваторе, чтобы можно было обрабатывать землю, а также в новых кроватях с матрасами.

Результат:

Семья очень позитивная, морально устойчивая, гостеприимная. Занимаются обработкой земельного участка в силу своих физических сил и возможностей, делают запасы на зиму. Очень мечтают встретиться с детьми.

Краткое описание алгоритма помощи. Кейс №5

Семья 3. (муж 66 лет, жена 68 лет) эвакуирована из Купянского р-на (Харьковская обл.) в

2022 году.

Причины обращения:

- Потеря жилья из-за обстрелов.
- Отсутствие пенсий и прописки.
- Проблемы со здоровьем (диабет, инсульты, мочекаменная болезнь).
- Дети уехали в Европу – нет поддержки.

Виды помощи:

1. Гуманитарная:
 - Одежда, подушки, постельное белье.
 - Лекарства (регулярно, раз в 3-4 месяца).
 - Продукты, бытовая химия, посуда.
 - Техника (телевизор, пылесос, блендер, мясорубка).
 - Инструменты (дрель, болгарка).
2. Юридическая:
 - Оформлена пенсия жене (по старости).
 - Мужу отказано в оформлении пенсии (не хватило возраста – 70+).
 - Не удалось подтвердить стаж (нет доступа к архивам).
3. Долгосрочная поддержка:
 - Обеспечение медикаментами.
 - Улучшение бытовых условий.
 - Планируется: культиватор, новые кровати.

Результат:

- Жена получает пенсию – частичное улучшение дохода.
- Обеспечены лекарствами и предметами первой необходимости.
- Сохранен позитивный настрой, семья ведет хозяйство.
- Мечтают воссоединиться с детьми.

Вывод:

Комплексная помощь помогла стабилизировать жизнь семьи, но требуется дальнейшая поддержка.

Кейс № 6. Внук с бабушкой без документов, удостоверяющих личность

Молодой человек 2003 г.р. (Д.) и его бабушка, эвакуированы в сентябре 2022 года в ПВР села Веселое (Старобельский МО, ЛНР) сиз села Ивановка (Купянский район, Харьковской обл.). Все документы, подтверждающие личность парня, были утрачены.

Мама Д. болела онкологией и умерла в ПВР. Д. остался с практически лежачей бабушкой 1954 г.р., требующей ухода.

Планирование:

1. Посещение ПВР юристом.
2. Сбор сведений о наличии документов.
3. Изучение семейной истории с целью определения необходимой помощи.
4. Психологическая диагностика эмоционального состояния с целью определения необходимости психологической помощи.
5. Планирование пролонгированной помощи.

Виды помощи:

Первичная и длительная регулярная гуманитарная помощь:

- Предоставление предметов первой необходимости: лекарства, одежда, медикаменты и мед оборудование (тонометр, инвалидная коляска), постельные принадлежности.
- Предоставление предметов для помощи в социализации - новый велосипед, чтоб Д. мог ездить на работу.

Юридическая помощь:

Во время посещения ПВР юрист фонда выяснил, что у Д. на руках не было практически никаких документов, удостоверяющих его личность. Процедура по восстановлению документов и оформлению социальных пособий длилась более двух лет.

Процедура установления личности:

- Обращение в миграционную службу города Старобельска, обращение в МВД, оформление справки о фактическом проживании.

Результат: получение заключения об установлении личности – личность установлена, но без выдачи паспорта РФ, потому что невозможно подтвердить регистрацию.

Помощь в оформлении паспорта РФ:

- Обращение в суд с заявлением об установлении факта проживания в ЛНР по состоянию на 30.09.2022 года. Сбор доказательств: предоставление свидетелей, получение справок от МЧС о регистрации беженцев.

Результат: получение положительного решения суда.

- Обращение в миграционную службу.

Результат: получение паспорта РФ.

Юридические консультации по оформлению всех необходимых документов по

законодательству РФ: СНИЛС, ИНН и т.д.

Оформление для бабушки социальной пенсии по старости.

Восстановление смыслов жизни и мотивации, как результат сопровождения:

- В августе 2024 года Д. поступил в техникум на вечернее обучение, днем он работает.
- Планирует выехать из ПВР с бабушкой на съемную квартиру.

Запланированная гуманитарная помощь на этом этапе:

- Покупка бойлера и другой необходимой техники для обустройства быта семьи.

Результат: цитата Д.: «Жизнь налаживается!».

Краткий алгоритм работы по кейсу №6:

1. Проблема:

- Молодой человек (2003 г.р.) и его бабушка (1954 г.р.) эвакуированы из Харьковской области в ПВР (село Веселое, ЛНР).
- Утрачены все документы, удостоверяющие личность.
- Мать молодого человека умерла в ПВР, бабушка – лежащая, требует ухода.

2. Этапы помощи:

1. Первичная помощь:

- Гуманитарная помощь (лекарства, одежда, коляска, тонометр).

Результат: Обеспечены базовые потребности.

- Велосипед для социализации и работы.

Результат: Молодой человек смог быстрее добираться на работу.

- Психологическая диагностика.

Результат: в психологической помощи семья не нуждается.

2. Юридическая помощь:

- Установление личности через миграционную службу и МВД.

Результат: Получено заключение, но паспорт не выдан (нет подтверждения регистрации).

- Суд для подтверждения проживания в ЛНР (свидетели, справки МЧС).

Результат: Получено решение суда → оформлен паспорт РФ.

- Оформление СНИЛС, ИНН, пенсии для бабушки.

Результат: Все документы восстановлены, бабушка получает пенсию.

3. Социальная адаптация:

- Поступление в техникум (2024), работа.
- Планы на переезд из ПВР в съемное жилье.
- Покупка бойлера и техники для быта.

Результат: Поддержка в обустройстве самостоятельной жизни.

3. Итог:

Документы восстановлены (паспорт РФ, пенсия, СНИЛС, ИНН).

Стабильность: молодой человек учится и работает, бабушка под опекой. Перспективы: переезд из ПВР, обустройство быта.

3.2. Методические рекомендации по работе с пострадавшими

Все государственные структуры на своём уровне оказывают точечную помощь беженцам, исходя из возможностей своего конкретного вида деятельности, но при этом у них нет возможности изучить психологическое состояние и материальные потребности семьи на каждом жизненном этапе в процессе их интеграции в мирную жизнь.

Важно помнить, что:

- Не каждый пострадавший от боевых действий человек находится в эмоциональном и физическом состоянии, позволяющем предпринимать конкретные шаги для восстановления собственного жизненного уклада и решения задач по взаимодействию с госструктурами.
- Не все обладают финансовой и юридической грамотностью для понимания алгоритма действий, необходимых для восстановления документов, оформления пособий и т.д.
- В некоторых семьях не налажен контакт и комфортные отношения между членами семьи: нет взаимовыручки, взаимопонимания, поддержки, что приводит к апатичному отношению к жизни и отсутствию психологического ресурса для решения актуальных задач, налаживания быта, воспитания детей, поиска работы и т.д.

Исходя из перечисленного, мы считаем, что для оптимальной помощи семьям необходим координатор в виде команды центров или фондов, способных наладить взаимодействие между государственными органами и общественными организациями. Это нужно не только для оказания точечной помощи пострадавшим, но и для изучения потребностей на каждом этапе жизни семьи после пережитого кризиса, чтобы выстроить дальнейшее сопровождение.

В задачи координационной работы помимо создания логистики и своевременного закрытия потребностей, должно входить сопровождение, направленное на восстановление способности человека самостоятельно строить своё благополучие и принятие на себя ответственности за свою жизнь.

Итоги проекта:

- Полное сопровождение и интеграция в самостоятельную жизнь 65 семей. Предоставление гуманитарной материальной помощи для налаживания бытовых условий для 600 человек.
- Предоставление юридического сопровождения и консультирования для 112 человек (всего 453 консультации).
- Предоставление психологического сопровождения для 103 человек (всего 308 консультаций).

Перспективы развития:

На основе представленных итогов проекта можно выделить несколько ключевых перспектив для развития общества:

1. Укрепление социальной стабильности:

- Снижение уровня бедности и социальной исключённости благодаря поддержке семей в кризисных ситуациях.
- Уменьшение количества людей, зависящих от государственной помощи, за счёт их вывода на самообеспечение.

2. Повышение качества жизни:

- Улучшение бытовых условий семей благодаря материальной помощи, что способствует их долгосрочной устойчивости.
- Психологическая поддержка помогает преодолеть травмы и стресс, снижая риски депрессии и социальной дезадаптации.

3. Развитие правовой грамотности и защищённости через юридическое сопровождение:

- Повышение осведомлённости людей об их правах и возможностях, снижение рисков эксплуатации и мошенничества.
- Укрепление доверия к государственным и социальным институтам.

4. Социальная интеграция и снижение маргинализации:

- Помощь в социализации (трудоустройство, обучение, адаптация) снижает риски криминализации и зависимости от пособий.
- Формирование устойчивых сообществ, способных к взаимопомощи.

5. Экономический эффект:

- Семьи, перешедшие на самообеспечение, начинают вносить вклад в экономику (налоги, потребление, труд).
- Снижение нагрузки на бюджет за счёт уменьшения числа людей, нуждающихся в экстренной помощи.

6. Масштабирование успешных практик:

- Опыт проекта может быть тиражирован на другие регионы и социальные группы, расширяя его влияние.
- Возможность создания партнёрских программ с бизнесом и НКО для устойчивой поддержки уязвимых категорий.

Вывод

Проект не только решает текущие проблемы, но и создаёт основу для долгосрочного развития общества: устойчивые семьи → стабильное сообщество → сильная экономика. Дальнейшее развитие может включать углублённые программы профессионального

обучения, наставничество и развитие социального предпринимательства.

Приложение

Алгоритм системной поддержки

1. Экстренная помощь

Гуманитарная поддержка:

- Выдача продуктовых наборов, одежды, гигиенических средств

Срочная социальная помощь:

- Организация временного жилья (кризисное размещение)
- направление на медицинскую помощь (при необходимости)

Психологическая первая помощь:

- Краткосрочная психологическая поддержка (снятие острого стресса)
- Кризисное консультирование

2. Разработка индивидуального плана поддержки

- Назначение куратора (для долгосрочных случаев)
- Определение этапов помощи (ресурсное восстановление - интеграция)
- Согласование плана с клиентами и партнерами (при необходимости)

3. Социально-психологическая и правовая реабилитация

Психологическая поддержка:

- Индивидуальные и групповые сессии.
- Долгосрочная терапия (при необходимости).

Правовая и административная помощь:

- Восстановление документов (паспорт, пособия, льготы).
- Юридические консультации (жилье, трудовые права, защита от насилия)

4. Долгосрочное адресное сопровождение

Социальный куратор:

- Регулярный контакт с подопечным.
- Помощь в трудоустройстве, переквалификации.
- Переговоры с работодателями, арендодателями.

Социальная интеграция:

- Обеспечение первым необходимым для начала своего дела.
- Обучение финансовой грамотности.
- Программы адаптации (социализация, навыки самостоятельной жизни).

5. Взаимодействие с партнерами и госструктурами

- Координация с НКО, волонтерами, местными администрациями.
- Привлечение спонсоров для решения конкретных задач (оплата жилья, обучения).
- Создание сети поддержки (взаимопомощь между участниками программы).

6. Мониторинг и оценка эффективности

- Анализ динамики (улучшение условий жизни, психологического состояния).
- Корректировка плана при необходимости.
- Фиксация успешных кейсов для тиражирования опыта.

7. Завершение сопровождения

- Постепенное снижение поддержки при достижении устойчивости.
- Обеспечение доступа к социальным лифтам (трудоустройство, жилье).
- Возможность возврата в программу при новых кризисах.

Разработка и внедрение методик:

- Анализ лучших практик, адаптация под разные группы.
- Создание инструкций, инфографики для сотрудников и партнеров.

Обратная связь от клиентов:

- Опросы, интервью для улучшения работы службы.

Дополнительные процессы

Разработка и внедрение методик:

- Анализ лучших практик, адаптация под разные группы.
- Создание инструкций, инфографики для сотрудников и партнеров.

Обратная связь от клиентов:

- Опросы, интервью для улучшения работы службы.

Этот алгоритм обеспечивает поэтапную, системную поддержку — от экстренной помощи до полной социальной интеграции.

Необходимые сведения для планирования помощи:

Волонтеры/горячая линия проекта:

- Есть ли необходимость в первой гуманитарной помощи?
- Есть ли необходимость в кризисной психологической помощи?
- Какая помощь необходима для налаживания бытовых условий на каждом этапе жизни подопечного?
- Поиск и реализация возможностей переместить семью в более комфортные временные или постоянные условия проживания.

Юристы:

- Оформлен ли паспорт РФ?
- Какие необходимые документы есть в наличии, а какие отсутствуют?
- Какие льготы и выплаты можно оформить для подопечных?
- Поиск и реализация возможностей получения всех необходимых документов, льгот и закрытие юридических потребностей семьи.

Психологи:

- В каком состоянии находится человек? Есть ли необходимость срочной кризисной помощи?
- Изучение психологического состояния и запросов каждого члена семьи.
- Какая психологическая помощь необходима для адаптации в социуме и налаживании эмоционального комфорта внутри семьи?
- Поиск методов и реализация оказания необходимой психологической поддержки.

Помощь беженцам – скоординированные действия

1. Кто помогает?

Государственные организации:

- Министерство социальной политики (жильё, пособия).
- Миграционные службы (оформление статуса, документы).
- МЧС (эвакуация, временные пункты размещения).

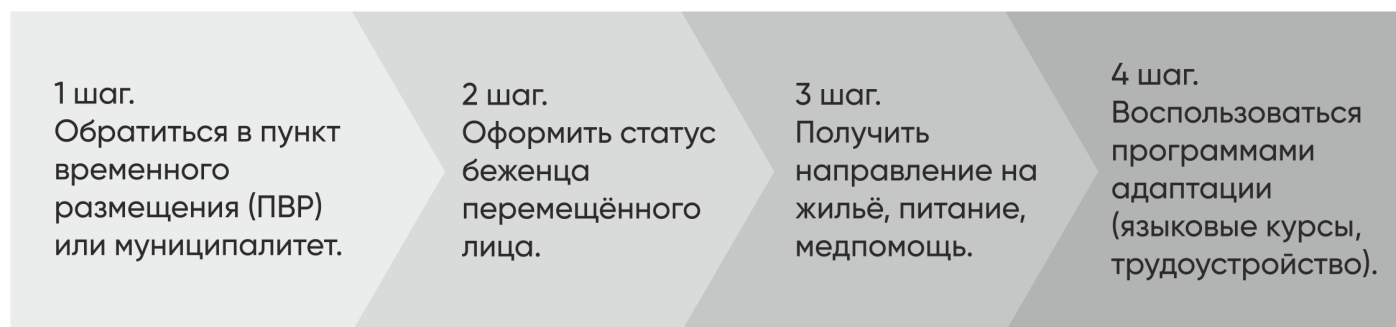
Муниципалитеты:

- Организация временного жилья (общежития, хостелы).
- Бесплатные столовые, медпомощь в поликлиниках.
- Трудоустройство через центры занятости.

Общественные организации:

- Красный Крест (гумпомощь, медицина).
- Благотворительные фонды (одежда, продукты, психологическая поддержка).
- Волонтерские центры (юридические консультации, детские сады).

2. Как получить помощь?



3. Куда обращаться?

Горячая линия Министерства труда и социальной политики ЛНР: 8-957-93-27-43

Единый сервис с базой мер поддержки:
<https://yasmarshrut.ru/>

Рекомендации:

- Расширить сеть партнёров для трудоустройства.
- Разработать онлайн-курсы для волонтёров.

Ясный маршрут

Удобный инструмент, который подскажет, куда можно обратиться в сложных жизненных ситуациях



yasmarshrut.ru



«Всероссийское общество инвалидов»

Оказывает разностороннюю помощь людям с инвалидностью

☎ +7 (959) 227-12-27

🌐 vrovo.ru ☎ lro_voi

📍 г. Луганск, ул. Победоносная, 15 Г, к.112



«Будущее Донбасса»

Поддерживает людей в трудной жизненной ситуации: слабовидящих, диабетиков, многодетные семьи, сирот, беженцев и пожилых.

☎ +7 (959) 123-67-50

☎ buddonbassa

📍 г. Луганск, ул. Королёва, 33, офис 109



Конный клуб «Декурион»

Уроки верховой езды и реабилитация для детей с инвалидностью.

☎ +7 (959) 155-40-18

☎ oodekurion

📍 Краснодарский район, с. Хрящеватое, ул. Южная, 22

Ясное дело

БФ «Ясное дело»

Фонд помогает семьям в сложных ситуациях, тем, кто остался без крова и средств для жизни во время боевых действий.

☎ +7 (959) 297-99-19 🌐 yasdelo.ru

☎ yasnoe_delo

📍 г.Луганск, ул. Херсонская, 5А



Проект «Донбасс: психология жизни»

Оказывает бесплатные индивидуальные и групповые консультации, проводит семинары, лекции, мастер-классы и т.д. на психологические темы.

☎ +7 (959) 546-73-51

☎ psydonbass

📍 г. Луганск, пл. БОВ, 5



Комитет семей Воинов Отечества в ЛНР

Помощь участникам СВО и их семьям.

☎ +7 (959) 104-82-79

🌐 knsvo.rf ☎ ksvo_lnr

📍 г. Луганск, пл. БОВ, 5



БФ «Страна для детей»

Оказывает социальную, гуманитарную, психологическую, реабилитационную и иную помощь.

☎ +7 (959) 191-67-55

+7 (989) 522-02-28

🌐 stranadlyadetei.ru

☎ detyam_v_ruki

☎ detyam_v_ruki_dnr



БФ «Благодарите»

Фонд оказывает адресную помощь, содействует в разных сферах для развития лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.

☎ +7 (959) 509-83-69

🌐 blago-darite.ru

☎ bf_lugansk ☎ dom_nko

📍 г. Луганск, ул. Коцюбинского, д. 13, оф. 93

Проект «Ясный маршрут» реализован при поддержке Фонда президентских грантов По вопросам партнёрства и публикации организации в «Ясном маршруте» info@yasdelo.ru. © Благотворительный фонд социальной поддержки и развития «Ясное дело»



АНО «СОПРИЧАСТНОСТЬ»

Содействие в оформлении документов и мер поддержки.

☎ +7 (959) 245-30-30

+7 (959) 101-22-80

☎ soprichastnost_lnr



Общественная организация «Путь добра»

Оказывает разностороннюю помощь и поддержку людям с ограниченными возможностями здоровья, семьям с детьми инвалидами, людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

☎ +7 (959) 132-57-03

🌐 pathofgood.ru

☎ pathofgood

📍 г. Луганск, ул. Оборонная, 4В

НАРОДНЫЙ ФРОНТ

Оказывает гуманитарную, юридическую помощь, а также поддержку бойцам СВО.

☎ +7 (959) 959-95-90

🌐 onf.ru ☎ nf_lnr



«Ассоциация юристов России» в ЛНР

Оказывает правовую помощь гражданам.

☎ +7 (959) 259-09-26

🌐 alrf.ru

📍 г. Луганск, ул. Коцюбинского, 13. каб. 4



«Республиканский центр социальной реабилитации инвалидов»

Защищает права инвалидов, организует мероприятия для улучшения качества их жизни.

☎ +7 (959) 111-15-65

+7 (959) 227-12-27

🌐 rcsri.puc ☎ lugansk_rcsr

📍 г. Луганск, ул. Победоносная, 15 Г, к.112



Общественно полезный благотворительный фонд «Мы вместе»

Фонд оказывает всестороннюю поддержку и помощь социально уязвимым жителям ЛНР.

☎ +7 (959) 259-09-26

☎ bfmivmeste2024 ☎ bf_mivmeste

📍 г. Луганск, пл. Героев БОВ, 5



yasmarshrut.ru