

Министерство здравоохранения и социального развития
Кыргызской Республики



МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

по оказанию социальной помощи лицам, пострадавшим от
семейного и гендерного насилия, органами социального развития
и уполномоченным органом по защите детей

(пакет базовых социальных услуг для женщин и девочек,
пострадавших от насилия)



UK Government



Мнения, выраженные в этой публикации, не обязательно отражают точку зрения Фонда Организации Объединенных Наций в области народонаселения. Употребляемые обозначения не означают выражения какого либо мнения относительно правового статуса той или иной страны, территории или района, или их границ.

Методическое руководство по оказанию социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного и гендерного насилия, органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей.

Данное методическое пособие включает стандартные операционные процедуры по предоставлению Пакета базовых социальных услуг для женщин и девочек, пострадавших от семейного и гендерного насилия, разработанные агентствами ООН в целях реализации комплекса мер по борьбе с насилием в отношении женщин. Кроме социальных, базовый пакет включает медицинские услуги, услуги в области правосудия и охраны правопорядка, а также меры в области взаимодействия государственных органов и общественных организаций, которые все вместе обеспечивают качественное реагирование и профилактику семейного и гендерного насилия.

Пособие подготовлено Министерством здравоохранения и социального развития и ОФ «Центр исследования демократических процессов» с участием Ассоциации кризисных центров и Кризисного центра для женщин, подвергшихся насилию, «Шанс-КЦ» в рамках проекта Фонда народонаселения ООН в Кыргызстане при финансовой поддержке Правительства Великобритании. Содержание данного пособия необязательно отражает официальную точку зрения Правительства Великобритании.



БУЙРУК ПРИКАЗ

3-февраль 2019-жылы 10

Бишкек шаары

Үй-бүлөлүк жана гендердик зомбулуктан жабыр тарткандарга социалдык өнүктүрүү органдарынын жана балдарды коргоо боюнча ыйгарым укуктуу органдарынын социалдык жардам берүү боюнча Методикалык жетекчиликти бекемдүү туурулуу

Кыргыз Республикасынын “Балдар жөнүндө” Кодекенин, “Үй-бүлөлүк зомбулуктан сактоо жана коргоо жөнүндө” Мыйзамына, Кыргыз Республикасынын Окмөтүнүн 2019-жылдын 1-августундагы № 390 “Үй-бүлөлүк зомбулуктан сактоо жана коргоо тармагы жөнүндө” токтомуна ылайык, министрликтин аймактык органдары тарабынан үй-бүлөлүк жана гендердик зомбулуктан жабыр тарткан адамдарга жардам көрсөтүү маселелерин жөнгө салуу максатында, буйрук кылам:

1. Үй-бүлөлүк жана гендердик зомбулуктан жабыр тарткандарга социалдык жардам берүү жөнүндө Методикалык жетекчилик ушул буйруктун тиркемесине ылайык бекитилсин.

2. Райондук, райондор аралык жана шаардык эмгек жана социалдык өнүктүрүү башкармалыктарынын жетекчилери, үй-бүлөлүк жана гендердик зомбулуктан жабыр тарткан адамдар менен иштөөдө ушул буйруктун тиркемесине ылайык Методикалык жетекчиликти практикалык жетекчиликке алыш.

3. Методикалык жетекчиликке ылайык, өнүктүрүү боюнча өнөктөштөр шаардык, райондук жана райондор аралык эмгек жана социалдык өнүктүрүү башкармалыктардын кызматкөблөрү үчүн квалификациясын жетерилатуу боюнча окутуу жүргүзүлсүн (макулдашуу боюнча).

4. Документтик камсыз кылуу жана административдик колдоо бөлүмү ушул буйрукту аткаруучуларга жеткирсин.

5. Бул буйруктун аткарылышын контролдоо министрдин орун басары У.Э. Маматкановго жүктөлсүн.

**Об утверждении Методического руководства по оказанию
социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного и гендерного
насилия, органами социального развития и уполномоченным органом
по защите детей**

В целях регулирования вопросов оказания помощи лицам, пострадавшим от семейного и гендерного насилия, территориальными подразделениями Министерства в соответствии с Кодексом Кыргызской Республики «О детях», Законом Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия», постановлением Правительства Кыргызской Республики «О порядке осуществления охраны и защиты от семейного насилия» от 1 августа 2019 года № 390, приказываю:

1. Утвердить Методическое руководство по оказанию социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного и гендерного насилия, органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям городских, районных и межрайонных управлений труда и социального развития, при работе с лицами, пострадавшими от семейного и гендерного насилия принять Методическое руководство к практическому руководству.

3. Партнерам по развитию в соответствии с Методическим руководством провести обучение для сотрудников городских, районных и межрайонных управлений труда и социального развития (по согласованию).

4. Отделу документационного обеспечения и административной поддержки довести настоящий приказ до исполнителей.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Маматканова У.Э. – заместителя министра.

И.о. министра



А.К.Соатгонбекова

Оглавление

1. Введение.....	6
2. Цель и сфера применения руководства.....	7
3. Нормативные акты в сфере охраны и защиты от семейного насилия.....	8
3.1. Законодательство.....	8
3.2. Ведомственные акты.....	10
3.3. Вопросы для самопроверки.....	12
4. Стандарты предоставления социальных услуг женщинам и девочкам, пострадавшим от насилия.....	13
4.1. Базовые социальные услуги.....	14
4.2. Стандартные операционные процедуры.....	19
4.3. Опрос и оценка потребностей.....	25
4.4. Предоставление социальной помощи.....	28
• Особенности общения с детьми, пострадавшими от насилия.....	31
• Особенности общения с людьми с инвалидностью.....	32
• Особенности работы с женщинами, подвергающимися пересекающимся формам дискриминации и насилия.....	36
4.5. Перенаправление.....	39
4.6. Отчетность.....	40
4.7. Оценка и управление рисками.....	40
4.8. Координация и межведомственное взаимодействие.....	40
4.9. Вопросы для самопроверки.....	43
Список литературы.....	44

1. Введение

Насилие в отношении женщин и детей в Кыргызской Республике является одной из острых социальных проблем, которая представляет угрозу для их здоровья и жизни. В последние 20 лет практически повсеместно получили распространение такие формы гендерного насилия, как семейное насилие, ранние браки, похищение женщин для вступления в брак, многоженство и сексуальное насилие.

Сотрудники органов социального развития являются ответственными лицами, предоставляющими в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия» социальные услуги и помощь в сфере охраны и социальной защиты от семейного насилия.

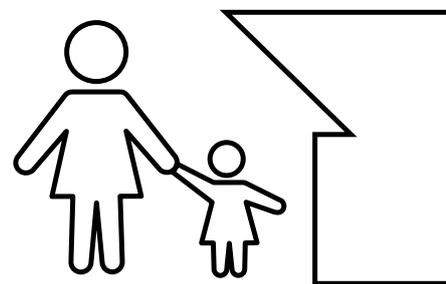
В Кыргызстане наиболее распространенным видом насилия на гендерной почве (по признаку пола) является семейное насилие. Так, за 10 месяцев 2020 года, по данным ведомственного аналитического отчета Министерства внутренних дел Кыргызской Республики (далее МВД КР), в Едином реестре преступлений и проступков зарегистрировано 7669 (6701) фактов семейного насилия (по сравнению с аналогичным периодом прошлого года), т.е. рост составил +968 (или +12,6%). Виновникам семейного насилия выдано временных охранных ордеров 7367 (5607), из них лицам мужского пола — 6760, или 91,3%. Досудебное производство в соответствии с Уголовным кодексом Кыргызской Республики ведется по 305 делам о преступлениях, связанных с семейным насилием.

В 2020 году ситуация усугубилась в связи с пандемией COVID-19, в условиях необходимых карантинных мер и режима чрезвычайного положения и комендантского часа (когда пострадавшие не могут покинуть место семейного насилия), в январе-марте 2020 года число случаев семейного насилия, по данным МВД КР, озвученным в СМИ, увеличилось на 65%. Кроме этого, многократно возросли потребности и нужды пострадавших женщин в различных видах социальной помощи. Эти и другие факторы определяют важность и необходимость социальной помощи — наряду со всеми другими видами помощи и поддержки, — придают особую актуальность вопросам повышения квалификации и целенаправленного обучения сотрудников органов социального развития в сфере охраны и защиты от семейного насилия.

Настоящее руководство направлено на обеспечение данного направления работы необходимыми методическими материалами, в которых в краткой, но емкой форме представлены соответствующие правовые и организационные основы деятельности органов социального развития и уполномоченных органов по защите семьи и детей, учитывающие особые подходы при оказании помощи женщинам, подвергающимся пересекающимся формам дискриминации.

Создание данного Методического руководства стало возможным благодаря помощи Фонда народонаселения ООН в Кыргызстане, ОФ «Центр исследования демократических процессов» и участию Ассоциации кризисных центров и Кризисного центра для женщин, подвергшихся насилию «Шанс».

2. Цель и сфера применения руководства

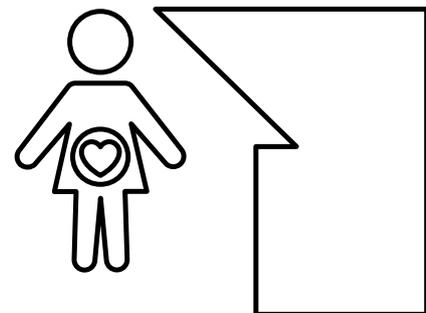


Целью данного методического руководства является обеспечение органов социального развития и уполномоченного органа по защите детей рекомендациями о том, как проводить работу по предоставлению социальной помощи женщинам и девочкам, пострадавшим от семейного насилия. Данные рекомендации основываются на законодательстве Кыргызской Республики, ведомственных актах Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики в сфере охраны и защиты от семейного насилия, а также включают международные стандарты оказания помощи женщинам и девочкам, пострадавшим от гендерного насилия.

В методическом руководстве также рассматриваются алгоритм предоставления социальной помощи пострадавшим от семейного насилия, а также порядок взаимодействия органов социального развития с другими государственными органами, осуществляющими охрану и защиту от семейного насилия. Для проверки полученных знаний соответствующие разделы сопровождаются вопросами для самопроверки.

Данное пособие предназначено для сотрудников органов социального развития и уполномоченного органа по защите детей, оно также может быть полезно другим заинтересованным лицам и организациям, оказывающим социальную помощь пострадавшим от семейного и гендерного насилия.

3. Нормативные акты в сфере охраны и защиты от семейного насилия



3.1 Законодательство

Министерство труда и социального развития Кыргызской Республики (далее — МТСР) наряду с исполнением государственной политики в сферах труда, содействия занятости и социальной защиты населения, осуществляет полномочия по охране и защите от семейного насилия, а также в области гендерного развития. На МТСР также возложено обеспечение координации деятельности государственных органов и иных субъектов, осуществляющих охрану и защиту от семейного насилия в пределах компетенции.¹

Правовые основы деятельности по охране и защите от семейного насилия заложены в *Законе Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия»* от 27 апреля 2017 года № 63² (далее — Закон).

Закон определяет семейное насилие как «умышленные действия физического, психологического, экономического характера или их угроза, а также пренебрежительное отношение, совершенные одним членом семьи, / приравненным к нему лицом в отношении другого члена семьи/приравненного к нему лица».³

Законом установлено, что при осуществлении охраны и защиты от семейного насилия руководящими принципами должны быть:

1. соблюдение законодательства и международных стандартов в области прав человека и гендерного равенства;
2. равенство доступа к охране и защите от семейного насилия;
3. недопущение народных обычаев и традиций, ущемляющих права и свободы человека и способствующих семейному насилию;
4. ответственность за причиненное семейное насилие;

¹ Положение о Министерстве труда и социального развития Кыргызской Республики, утвержденное Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 12 декабря 2016 года № 653.

² Доступно по ссылке: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/111570>

³ Ст.11 Закона Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия» от 27 апреля 2017 года №63.

5. профилактическая направленность;
6. ответственность государственных органов и органов местного самоуправления за соблюдение права граждан на охрану от семейного насилия;
7. участие общественности в охране и защите от семейного насилия;
8. предоставление защиты от семейного насилия независимо от наличия в производстве уголовного дела или дела о проступке.⁴

Органы социального развития входят в круг субъектов, осуществляющих охрану и защиту от семейного насилия⁵ (ст. 6). Их полномочия определены следующим образом:

***Уполномоченный государственный орган в сфере социального развития:*⁶**

1. организует деятельность органов социального развития по охране и социальной защите от семейного насилия;
2. осуществляет мониторинг деятельности органов социального развития в сфере охраны и социальной защиты от семейного насилия, в том числе по соблюдению минимальных стандартов по предоставлению социальных услуг и порядка их предоставления государственными и муниципальными организациями и учреждениями в сфере охраны и защиты от семейного насилия;
3. координирует деятельность органов и учреждений социального развития в сфере охраны и социальной защиты от семейного насилия;
4. обеспечивает методическую и консультативную помощь территориальным органам социального развития, органам местного самоуправления по вопросам охраны и социальной защиты от семейного насилия;
5. обеспечивает организацию и развитие государственных и муниципальных социальных служб, предоставляющих социальные услуги по вопросам охраны и социальной защиты от семейного насилия;
6. организует программы по повышению квалификации работников органов социального развития и социальных работников по выявлению, профилактике и защите от семейного насилия;
7. участвует в разработке коррекционных программ по работе с лицами, совершившими семейное насилие, и оказывает содействие территориальным органам социального развития по их внедрению;
8. определяет порядок выявления, регистрации и учета органами социального развития случаев семейного насилия;
9. взаимодействует с другими субъектами, осуществляющими охрану и защиту от семейного насилия;

⁴ Ст.4 Закона Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия» от 27 апреля 2017 года №63.

⁵ Там же п.10 ст.6

⁶ В соответствии с действующей структурой Правительства Кыргызской Республики — Министерство труда и социального развития (далее — МТСП) 9

10. представляет ежегодный отчет, а также информацию о своей деятельности по охране и защите от семейного насилия в уполномоченный орган;
11. размещает на своем сайте статистическую и иную информацию о деятельности органов социального развития в сфере охраны и защиты от семейного насилия, а также сведения о социальных службах, предоставляющих социальные услуги по вопросам охраны и защиты от семейного насилия, минимальные стандарты услуг и порядок их предоставления.

Органы социального развития:

1. предоставляют социальные услуги и помощь в сфере охраны и социальной защиты от семейного насилия;
2. уведомляют в течение двадцати четырех часов органы внутренних дел о выявленных фактах семейного насилия с согласия лица, пострадавшего от семейного насилия. Согласия пострадавших не требуется в случаях совершения семейного насилия в отношении несовершеннолетних и/или лиц, признанных недееспособными;
3. проводят мониторинг и анализ потребностей лиц, пострадавших от семейного насилия, в предоставлении социальных услуг и помощи;
4. реализуют коррекционные программы по работе с лицами, совершившими семейное насилие;
5. осуществляют информационную и просветительскую деятельность в сфере охраны и защиты от семейного насилия;
6. взаимодействуют с другими субъектами, осуществляющими охрану и защиту от семейного насилия;
7. представляют отчеты о деятельности по охране и защите от семейного насилия в уполномоченный государственный орган в сфере социального развития;
8. осуществляют иную деятельность по охране и защите от семейного насилия в пределах своей компетенции.

3.2 Ведомственные акты

С целью эффективной реализации указанных выше задач органам социального развития необходимо иметь четкие пояснения по порядку предоставления социальной помощи. Эту задачу решает **«Инструкция о предоставлении органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия» (далее — Инструкция).**⁷

⁷ Инструкция о предоставлении органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия, утвержденная приказом МТСП от 16 декабря 2020 года № 142.

Данная Инструкция разработана в соответствии с Законом и Постановлением Правительства Кыргызской Республики «О порядке осуществления охраны и защиты от семейного насилия» от 1 августа 2019 года № 390.⁸ Данным постановлением утверждены:

- порядок, задачи и виды взаимодействия государственных органов, осуществляющих охрану и защиту от семейного насилия, порядок оказания помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия;
- а также Типовая коррекционная программа.⁹

В Инструкции, в соответствии с Законом, дано следующее определение лица, пострадавшего от семейного насилия. Это член семьи или лицо, приравненное к члену семьи, в отношении которых совершено семейное насилие, а также несовершеннолетнее лицо, ставшее свидетелем семейного насилия.

В Инструкции установлены:

- принципы оказания социальной помощи пострадавшим от семейного насилия;
- порядок получения информации о семейном насилии и взаимодействие с территориальными подразделениями государственных органов и организаций;
- порядок приема заявлений и оказания социальной помощи пострадавшим от семейного насилия;
- отчетность о предоставлении социальной помощи пострадавшим от семейного насилия.

Инструкция устанавливает, что при работе с пострадавшими от семейного насилия сотрудники УТСР руководствуются следующими принципами:

1. соблюдение законодательства и международных стандартов в области прав человека, женщин и детей;
2. обеспечение равенства доступа к социальным услугам и достойное обращение с каждым пострадавшим независимо от пола, возраста, этнического происхождения, образа жизни или иных обстоятельств;
3. соблюдение принципа наилучших интересов детей, пострадавших от семейного насилия;
4. обеспечение подхода, ориентированного на потребности пострадавших и добровольность получения социальной помощи;

⁸ Доступно по ссылке: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/14713>

⁹ Типовая коррекционная программа по изменению насильственного поведения для лиц, совершивших семейное насилие

5. обеспечение конфиденциальности информации о лицах, пострадавших от семейного насилия;
6. недопущение народных обычаев и традиций, ущемляющих права и свободы человека и способствующих семейному насилию;
7. партнерство и межведомственное взаимодействие при оказании социальной помощи пострадавшим от семейного насилия.

Таким образом, в данном разделе руководства были рассмотрены закрепленные Законом принципы охраны и защиты от семейного насилия в деятельности субъектов его исполнения, а также полномочия органов социального развития, которые детально конкретизируются в Инструкции.

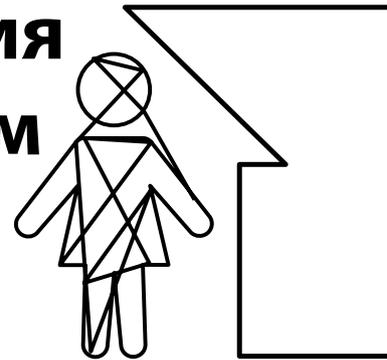
Поскольку одним из принципов охраны и защиты от семейного насилия субъектами исполнения Закона является не только соблюдение национального законодательства, но и международных стандартов в области прав человека и гендерного равенства, в следующем разделе рассматривается их содержание для уяснения того. Работнику социального развития следует понимать, как выполнять эти стандарты в работе органов социального развития и уполномоченного органа по защите детей. Международные стандарты необходимо всегда учитывать при исполнении Закона, Инструкции и других регламентирующих их деятельность органов социального развития нормативных правовых актов.

3.3 Вопросы для самопроверки

Для закрепления изученного материала предлагается ответить на следующие вопросы:

1. Какие виды семейного насилия обозначены в Законе Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия»?
2. В каком документе установлен порядок взаимодействия государственных органов по охране и защите от семейного насилия и какие полномочия в нем установлены для органов социального развития?
3. Каковы основные направления работы органов социального развития и уполномоченного органа по защите детей, порядок организации которых установлен в Инструкции о предоставлении органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия?

4. Стандарты предоставления социальных услуг женщинам и девочкам, пострадавшим от насилия



Стандарты предоставления социальных услуг женщинам и девочкам, пострадавшим от семейного насилия, отражены в документе «Пакет базовых услуг для женщин и девочек, подвергшихся насилию».¹⁰ Документ подготовлен Глобальной объединенной программой Организации Объединенных Наций (далее — ООН) по базовым услугам для женщин и девочек, подвергшихся насилию, в партнерстве с «ООН-женщины», Фондом народонаселения ООН, Всемирной организацией здравоохранения, Программой развития ООН, Управлением по наркотикам и преступности ООН и Детским фондом ООН.

Базовые услуги определяют предоставление услуг такими секторами, как здравоохранение, социальные службы, правоохранительные органы и правосудие, а также включают положения по координации предоставления услуг. Для каждого сектора определены стандартные операционные процедуры предоставления услуг, целью которых является обеспечение высококачественной услуги.

Стандартные операционные процедуры базовых услуг сформулированы на основе международных конвенций в области прав человека, женщин и детей, которые ратифицированы Кыргызской Республикой. Это позволяет использовать положения данного документа при определении принципов оказания социальной помощи, а также для разработки пакета социальных услуг и определения критериев их качества.

При этом необходимо учитывать, что пакет базовых услуг в первую очередь нацелен на случаи насилия со стороны интимного партнера и сексуального насилия со стороны другого лица, но в документе указывается, что они могут быть применены к другим формам насилия в отношении женщин и девочек. В соответствии с целью данного руководства стандартные операционные процедуры будут рассмотрены

¹⁰ Доступно по ссылке: https://eeca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/%D0%9C%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BB%D1%8C_Total.pdf

в контексте семейного насилия, поскольку в нашей стране этот вид насилия в отношении женщин и девочек наиболее распространен.

4.1 Базовые социальные услуги

Базовые социальные услуги предусматривают предоставление ряда услуг, чрезвычайно важных для обеспечения прав, безопасности и благосостояния женщин и девочек, подвергшихся насилию. Особое внимание уделяется тому, каким образом эти услуги предоставляются пострадавшим, поскольку это оказывает существенное влияние на их эффективность, а также стимулирует других пострадавших обращаться за помощью.

Необходимо обеспечивать ориентацию услуг на потребности женщин и девочек, учет возрастных особенностей, не допускать порицания и давать возможность выбора доступных услуг.

Структура руководящих положений состоит из четырех взаимосвязанных компонентов:

1. Общих принципов, лежащих в основе предоставления всех базовых услуг.
2. Характеристик, общих для всех видов услуг (не только социальных, но и правовых, медицинских, психологических).
3. Базовых услуг, то есть минимума необходимых услуг, предоставляемых для того, чтобы гарантировать соблюдение прав человека, безопасность и благополучие каждой пострадавшей женщины и девочки.
4. Основополагающих элементов, которые должны быть внедрены для предоставления этих услуг.

У Общие принципы, которые должны соблюдаться при предоставлении всех видов услуг, предусматривают:

- правозащитный подход;
- продвижение гендерного равенства и расширение прав и возможностей женщин;
- ориентированность на потребности потерпевшей;¹¹
- первостепенное значение безопасности;
- привлечение виновных к ответственности.

¹¹ Потерпевшая /жертва/пострадавшая/пережившая насилие – все эти понятия применяются в отношении как женщин, так и девочек, пострадавших от насилия по признаку пола, и отражают терминологию, используемую во время судебного процесса, свободу выбора и права этих женщин и девочек обращаться за необходимыми услугами. В исследовании Генерального секретаря ООН, в сноске 1 отмечаются продолжающиеся дебаты в отношении терминов «жертва» и «потерпевшие/пережившие насилие». По мнению некоторых, использование термина «жертва» следует избегать, поскольку он предполагает пассивность, слабость и природную женскую уязвимость и не учитывает их жизнестойкость и силу воли. Другие считают проблематичным использование термина «потерпевшая», поскольку он отрицает чувство виктимизации, испытываемое женщинами, которые стали объектом преступных действий, сопровождавшихся насилием».

Правозащитный подход

Правозащитный подход к предоставлению качественных базовых услуг признает, что государства в первостепенном порядке обязаны уважать, защищать и соблюдать права женщин и девочек. Насилие в отношении женщин и девочек является фундаментальным нарушением человеческих прав женщин и девочек, в частности их права на жизнь, свободную от страха и насилия. Правозащитный подход в приоритетном порядке предусматривает обеспечение безопасности и благополучия женщин и девочек и обращения с женщинами и девочками с достоинством, уважением и деликатностью. Он также призывает стремиться к максимально достижимым стандартам при предоставлении высококачественных социальных услуг, имеющих в наличии, доступных и приемлемых для женщин и девочек.

Продвижение гендерного равенства и расширение прав и возможностей женщин

Первостепенное значение гендерного неравенства и дискриминации, как коренной причины и следствия насилия в отношении женщин и девочек, требует проведения гендерно чувствительной политики и соответствующей практики при предоставлении услуг. Услуги призваны исключать потворство, терпимость или укоренение насилия в отношении женщин и девочек. Услуги призваны поощрять свободу воли и выбора женщин в случаях, когда женщины и девочки имеют право принимать свои собственные решения, в том числе и решения об отказе от базовых услуг.

Услуги с учетом культурных и возрастных особенностей

Базовые услуги, учитывающие культурные и возрастные особенности, должны принимать во внимание индивидуальные обстоятельства и жизненный опыт женщин и девочек, а также их возраст, культуру, сексуальную ориентацию, гендерную идентичность, этническую принадлежность и языковые предпочтения. Базовые услуги также призваны должным образом реагировать на потребности женщин и девочек, столкнувшихся с многочисленными формами дискриминации, не только потому, что они являются женщинами, но и из-за расовой, этнической принадлежности, касты, сексуальной ориентации, вероисповедания, ограниченных возможностей здоровья, семейного положения, рода занятий или других характеристик, или потому, что они были подвергнуты насилию.

Подход, ориентированный на потребности потерпевшей

Подход, ориентированный на потребности потерпевшей, ставит права, потребности и желания женщин и девочек в центр внимания при предоставлении услуг. Это подразумевает рассмотрение многочисленных потребностей жертв и потерпевших, различных рисков и факторов уязвимости, последствий принимаемых решений и действий, а также адаптированность услуг к уникальным потребностям каждой отдельно взятой женщины и девочки. Услуги призваны откликаться на ее желания.

Первостепенное значение безопасности

Безопасность женщин и девочек имеет первостепенное значение при предоставлении качественных услуг. При оказании базовых услуг должно уделяться первостепенное внимание их безопасности, а также безопасности пользователей служб с тем, чтобы не допустить причинения в дальнейшем вреда.

Привлечение к ответственности лица, совершившего насилие

Привлечение к ответственности лица, совершившего насилие, требует привлечения виновных к ответственности, при этом гарантируя справедливость правовых мер. Базовые услуги должны поддерживать и облегчать участие потерпевшей в процессах отправления правосудия, поощрять ее способность совершать действия или проявлять свободу воли и выбора. При этом нести бремя или ответственность за восстановление справедливости должно государство, а не женщина.

✓ *Характеристики, общие для всех видов услуг, предполагают их наличие; доступность, адаптивность, уместность, первостепенное значение безопасности, осознанное согласие и конфиденциальность; сбор данных и управление информацией; эффективную передачу информации и взаимодействие с другими секторами и ведомствами посредством направлений и координации.*

✓ *Базовые социальные услуги представлены следующим образом:*

1. Информация в кризисных ситуациях.
2. Консультирование в кризисных ситуациях.
3. Телефонная служба помощи.
4. Безопасное жилье.
5. Материальная и финансовая помощь.
6. Оформление, восстановление и замена документов, удостоверяющих личность.

7. Правовая и правозащитная информация, консультирование и представление интересов, в том числе в судебных инстанциях.
8. Психосоциальная поддержка и консультирование.
9. Поддержка, ориентированная на потребности женщин.
10. Услуги для детей, пострадавших от насилия.
11. Информирование, просвещение и охват на уровне местных сообществ.
12. Помощь с целью обеспечения экономической независимости, восстановления и обретения самостоятельности.

Большинство из представленных выше базовых услуг обеспечивается в Кыргызской Республике:

- органами социального развития на основе регламентирующих их деятельность нормативных правовых актов,
- кризисными центрами (далее КЦ) на основе Национального стандарта Кыргызской Республики «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги консультативно-профилактических центров женщинам»,
- Центром «Телефон доверия для детей» при МТСР, принимающим бесплатные звонки на горячую линию 111, функционированием «системы 112» в Министерстве чрезвычайных ситуаций на основе Положения о «Единой горячей линии», утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики от 6 октября 2011 года № 618,
- предусмотренными национальным законодательством видами материальной и финансовой помощи,
- а также общественными организациями (далее ОО), волонтерами и другими лицами, и организациями, оказывающими добровольную гуманитарную и спонсорскую помощь.

 *Основопологающие элементы* указанных услуг сопровождаются в документе руководящими положениями, которые разъясняют, каких стандартов необходимо придерживаться при их выполнении в процессе взаимодействия с пострадавшими женщинами и девочками, а именно:

Безопасность. Этот принцип распространяется, прежде всего, на пострадавших женщин и девочек, а также на детей и других членов семьи, в которой произошло насилие. Обеспечение безопасности включает незамедлительную изоляцию пострадавшей от возможного виновника и оценку ее безопасности, а в случае

¹² Национальный стандарт Кыргызской Республики «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги консультативно-профилактических центров женщинам», утвержденный и введенный в действие Приказом Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики от 15.11.2018 №65-СТ.

необходимости — помещение в безопасное место. В то же время должны обеспечиваться безопасность сотрудников социального развития. Учитывая, что семейное насилие может иметь непредсказуемый характер, выезжать на место совершения семейного насилия, а также входить в жилище следует только совместно с сотрудниками органов внутренних дел.

Конфиденциальность. Соблюдение конфиденциальности — важная мера для обеспечения безопасности пострадавших женщин и девочек. В отношении взрослых обмен конфиденциальной информацией означает, что некоторая информация может быть передана другим службам на основании информированного согласия, т.е. женщине должно быть объяснено, и она должна понимать, какая информация и кому будет передана, и она должна быть согласна на передачу информации. Согласия пострадавших на передачу информации о насилии в органы внутренних дел не требуется в случаях совершения семейного/гендерного насилия в отношении несовершеннолетних и/или лиц, признанных недееспособными. Конфиденциальность должна соблюдаться на всех этапах работы (отсутствие третьих лиц при их опросе, ограничение доступа к информации о месте проживания и нахождения и др.). Сохранение конфиденциальности направлено на предотвращение дальнейших угроз и/или насилия.

Информированность. Международные стандарты предоставления социальных услуг обращают внимание на то, что органы социального развития должны учитывать то обстоятельство, что пострадавшая, возможно, не получала каких-либо профессиональных советов или информации о защищающих их законах и видах юридических услуг, которые им доступны, поэтому они должны быть готовы предоставить такую информацию. Обязательное информирование в случае изнасилования должно включать информацию о постконтактной профилактике инфекций, передающихся половым путем, ВИЧ-инфекции и нежелательной беременности в первые 72 часа, которая проводится в организациях здравоохранения и предоставляется бесплатно. Пострадавшая также должна быть проинформирована о возможности обратиться в кризисные центры для получения психологической и юридической помощи.

Сознательный выбор. Любое действие должно быть осуществлено только после: (1) информирования пострадавшей о его необходимости и содержании и (2) после получения от нее осознанного согласия на его осуществление.

Приоритетность потребностей пострадавших от насилия. Важно учитывать пожелания, права и достоинство пострадавшей, органы социального развития должны в обязательном порядке провести оценку потребностей пострадавшей. Это

является наилучшим подходом, направленным на создание условий, благоприятно влияющих на минимизацию причиненного вреда и последующее восстановление.

Обеспечение отсутствия дискриминации. Этот принцип обеспечивает достойное обращение с каждой пострадавшей независимо от пола, расы, этнического происхождения, образа жизни или обстоятельств инцидента. Он означает, что следует относиться одинаково ко всем пострадавшим, включая женщин и несовершеннолетних, а также представительниц маргинализированных групп, и не подвергать их дискриминации.

Соблюдение культурных особенностей. Этот принцип означает, что в работе с пострадавшей социальный работник должен быть осведомлен о культурных особенностях, продиктованных ее региональной, этнической, религиозной или языковой принадлежностью. Необходимо учитывать все эти факторы при работе с пострадавшей.

4.2 Стандартные операционные процедуры

Стандартные операционные процедуры (далее СОП) описывают алгоритмы необходимых действий, которые должны учитываться в деятельности органов социального развития и уполномоченного органа по защите детей при оказании социальной помощи пострадавшим от насилия в семье.

Процедуры, которые должны быть соблюдены, сгруппированы ниже по типам тех мер и действий, которые необходимо осуществить.

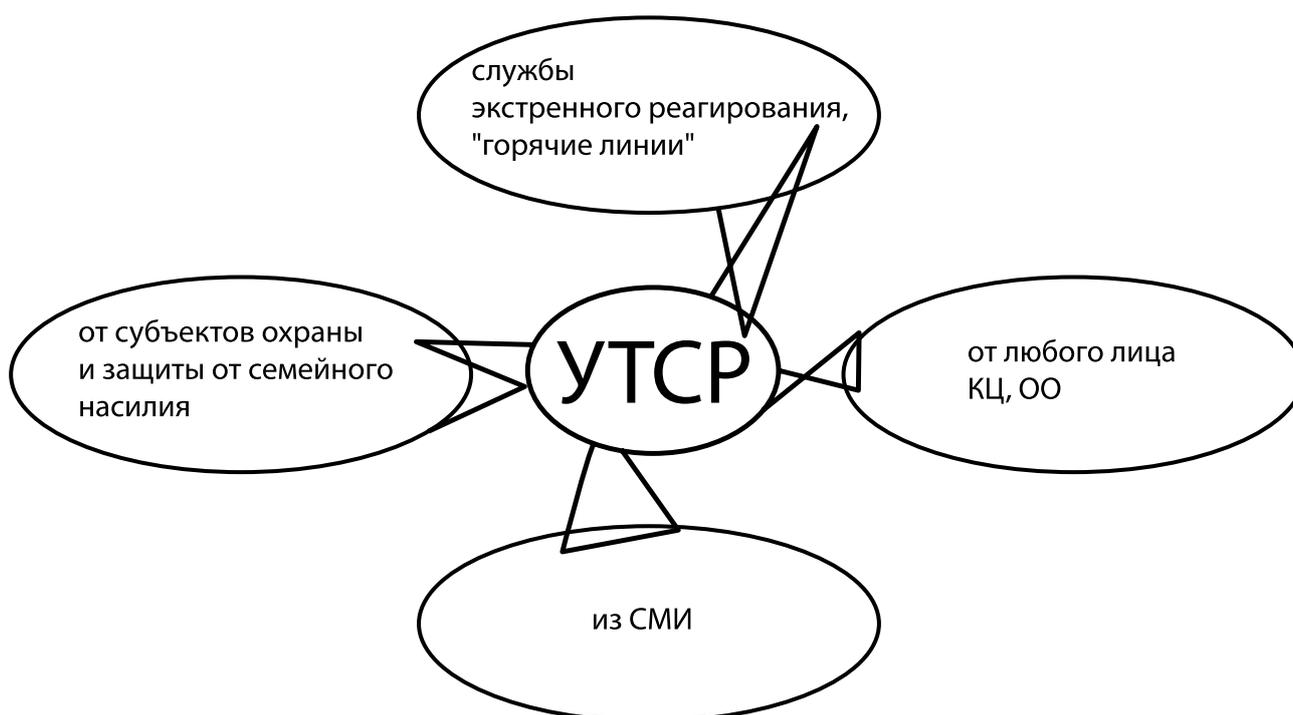
Выявление случаев и пострадавших от семейного насилия является первичной процедурой. В Инструкции, как уже отмечалось выше, определен порядок получения информации о семейном насилии и взаимодействие с территориальными подразделениями государственных органов и организаций. Он предусматривает следующие действия:

-  1. Уведомление о совершении семейного насилия и/или заявление об оказании социальной помощи лицу, пострадавшему от семейного насилия, принимается УТСП¹³ в письменной форме или по телефону от:

¹³ УТСП - территориальные органы социального развития и уполномоченный орган по защите детей

- любого лица, заявившего о факте семейного насилия;
- обращения/направления субъектов, осуществляющих охрану и защиту от семейного насилия;
- информации, поступившей от государственного учреждения «Центр «Телефон доверия для детей» при Министерстве труда и социального развития Кыргызской Республики, Единой государственной дежурно-диспетчерской службы «Система-112» Министерства чрезвычайных ситуаций Кыргызской Республики;
- обращения/сообщения общественных организаций и кризисных центров;
- информации, полученной из средств массовой информации.

Рисунок 1. Выявление/ получение информации о семейном насилии



 2. Если лицо, пострадавшее от семейного насилия, сообщает в УТСП по телефону (в том числе анонимно) о том, что переживает семейное насилие, специалист УТСП:

- мотивирует его/ее на очное обращение за помощью;
- предоставляет информацию о других субъектах, предоставляющих помощь пострадавшим от семейного насилия.

Рисунок 2. Действия специалиста УТСП при получении звонка о СН 



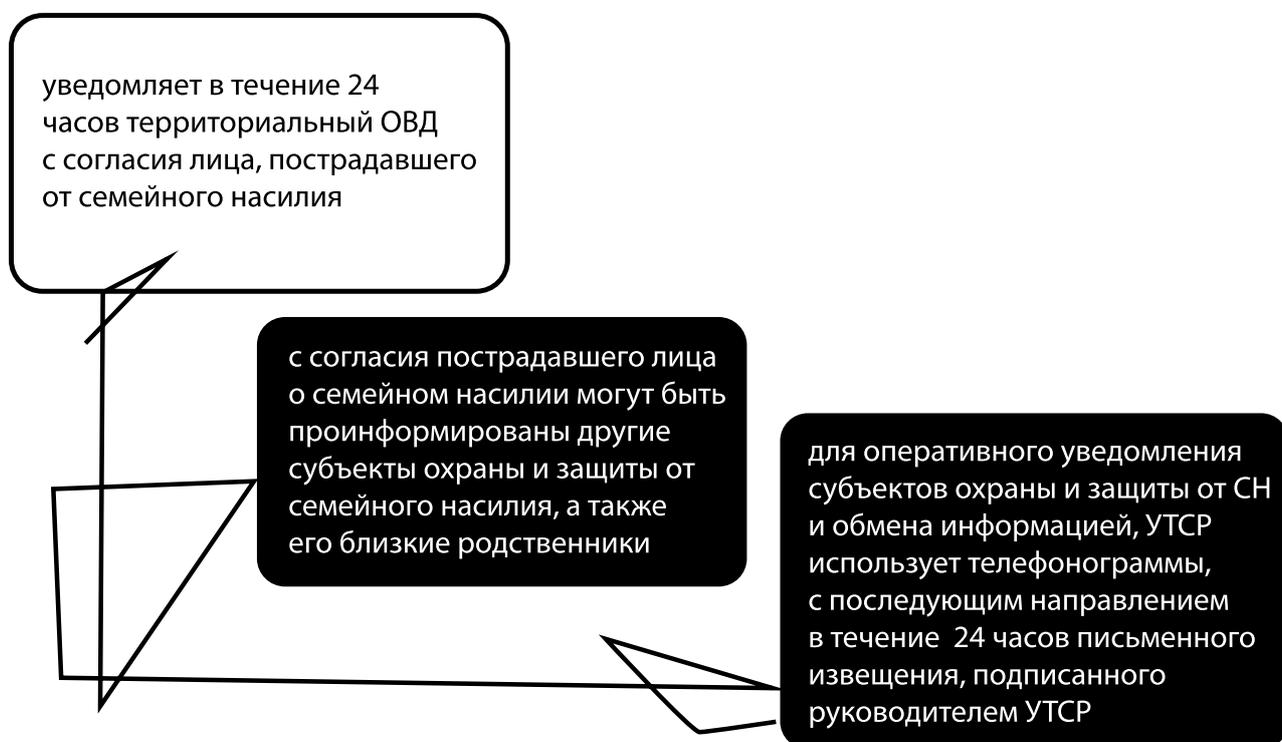
 3. Заявления/обращения о семейном насилии, полученные письменно и через телефон, фиксируются в журнале учета обращений граждан по фактам семейного насилия. Сведения о лицах, предоставивших информацию о семейном насилии, специалистами УТСП не разглашаются.

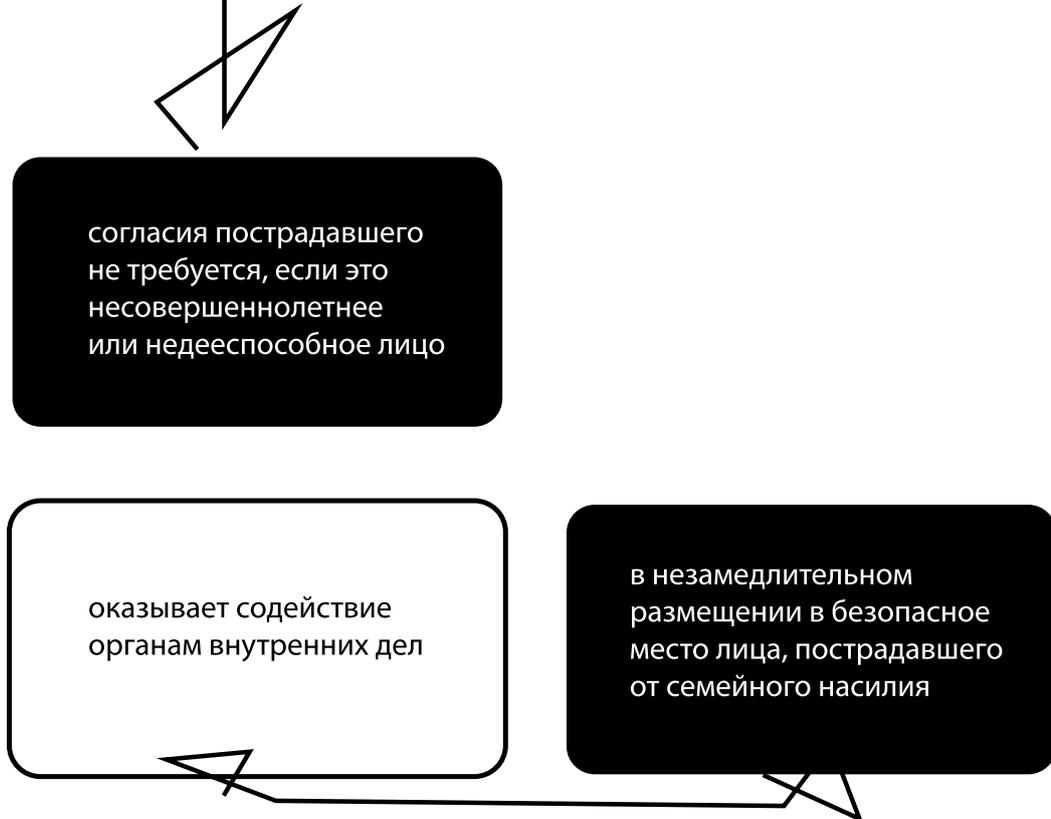
 4. Выявление детей и семей, пострадавших от семейного насилия, а также социальное сопровождение детей, подвергшихся семейному насилию, осуществляется в соответствии с Положением о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, утвержденным постановлением Правительства Кыргызской Республики от 22 июня 2015 года № 391.

 5. При выявлении детей и семей, пострадавших от семейного насилия, и/или получении информации о совершении семейного насилия сотрудник УТСП:

- уведомляет (в течение двадцати четырех часов) территориальный орган внутренних дел о факте семейного насилия с письменного согласия пострадавшего лица по форме согласно приложению 1 к Инструкции. С согласия пострадавшего лица о семейном насилии могут быть проинформированы другие субъекты охраны и защиты от семейного насилия, а также его близкие родственники. Согласия пострадавшего на уведомление органов внутренних дел и другие органы не требуется в случаях получения информации или выявления семейного насилия в отношении несовершеннолетних и/или лиц, признанных недееспособными. Для оперативного уведомления субъектов охраны и защиты от семейного насилия и обмена информацией УТСП использует телефонограммы с последующим направлением в течение двадцати четырех часов письменного извещения, подписанного руководителем УТСП;
- оказывает содействие органам внутренних дел в незамедлительном размещении в безопасное место лица, пострадавшего от семейного насилия.

Рисунок 3. Алгоритм действий сотрудника УТСП при получении информации/выявлении семейного насилия





 6. Отметка о передаче информации о семейном насилии в органы внутренних дел и другим субъектам охраны и защиты от семейного насилия фиксируется в журнале учета обращений граждан по фактам семейного насилия с указанием фамилий сотрудников, передавшего и принявшего информацию, даты и времени передачи информации.

 7. Субъекты охраны и защиты от семейного насилия, которым была перенаправлена информация о семейном насилии или к которому был перенаправлен пострадавший, обязаны сообщить о принятых мерах и оказании помощи в течение десяти дней со дня перенаправления.

 8. УТСП взаимодействуют с органами внутренних дел, образовательными организациями, организациями здравоохранения и другими субъектами охраны и защиты от семейного насилия при реализации плана индивидуальной работы с семьей и/или индивидуального плана по защите ребенка путем получения консультаций, письменной информации и организации встреч.

Рисунок 4. Взаимодействие субъектов охраны и защиты от семейного насилия



9. Взаимодействие УТСП с органами внутренних дел, порядок информирования органов внутренних дел о пострадавших от семейного насилия, направление на прохождение коррекционных программ и профилактика семейного насилия осуществляются также в соответствии с Инструкцией о порядке взаимодействия органов социального развития, по защите детей с органами внутренних дел в сфере охраны и защиты от семейного насилия, утвержденной совместными приказом Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 133 и Министерства внутренних дел Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 917.

10. УТСП, а также другие субъекты охраны и защиты от семейного насилия, принявшие информацию о факте семейного насилия, предоставляют пострадавшим помощь при условии согласия пострадавшего на ее получение (не требуется согласия несовершеннолетних лиц и лиц, официально признанных недееспособными).

4.3. Опрос и оценка потребностей

Опрос и оценка потребностей пострадавших является следующим необходимым шагом. При их проведении следует учитывать следующие руководящие положения:

- не допускать повторной (вторичной) дискриминации пострадавшей, обращаться с вежливостью, уважением, сочувствием и чуткостью к тому факту, что она подверглись насилию;
- проявлять терпение и предоставлять пострадавшей время, чтобы она смогла рассказать о случившемся своими словами, то есть не формулировать ответы за нее;
- слушать внимательно;
- помнить, что пострадавшие выражают свои эмоции по-разному;
- не выражать разочарования или раздражения, если женщина испытывает трудности с припоминанием фактов или формулированием своих потребностей в оказании ей помощи и поддержки;
- обращать внимание на признаки травмы, беспокойства или стресса и при необходимости принять меры для их снижения.

Следующие руководящие положения касаются того, как наименее травматично для лиц, пострадавших от семейного насилия, осуществлять опрос о случившемся:

1. избегайте задавать вопросы о насилии в присутствии члена семьи, друга или детей;
2. будьте терпеливы, имейте в виду, что в кризисной ситуации пострадавшие могут иметь противоречивые чувства. Не пытайтесь давить, если пострадавшее лицо не раскрывается, скажите о том, что навело вас на мысль о случившемся семейном насилии;
3. избегайте ненужных перерывов и задавайте вопросы для разъяснений только после того, как пострадавшая завершит свой рассказ;
4. избегайте пассивного слушания и отсутствия комментариев, внимательно прислушивайтесь к переживаниям пострадавшей и заверьте ее, что испытываемые ею чувства вам понятны;
5. говорите на языке пострадавшей от семейного насилия. Если необходимо, пригласите переводчика, чтобы помочь пострадавшей;
6. адаптируйте язык и слова до уровня ее понимания, не используйте профессиональные выражения, которые могут сбить ее с толку;

7. сформулируйте вопросы и фразы в благоприятной и непредвзятой манере, используя сочувствующий тон. Используйте открытые вопросы и избегайте вопросов, начинающихся с «почему», которые, как правило, подразумевают вину пострадавших семейного насилия;
8. не вините пострадавших, избегайте таких вопросов, как: «Почему вы остаетесь с ним?», «А у вас было основание, прежде чем произошло насилие?», «Что вы делаете здесь одна?», «Во что вы одеты?». Вместо этого убедите пострадавшую, что семейное насилие, как и любое насилие, нельзя терпеть;
9. используйте вспомогательные утверждения, такие как «Я сожалею, что это произошло с вами» или «Вы действительно прошли через многое», которые могут стимулировать женщину раскрыть больше информации;
10. подчеркните, что насилие не является виной пострадавших и только агрессор несет ответственность за него;
11. объясните, что информация останется конфиденциальной, и сообщите ей о любых ограничениях на конфиденциальность;
12. используйте зрительный контакт, приемлемый с культурной точки зрения, и сосредоточьте все внимание на пострадавшей. Избегайте выполнения бумажной работы в процессе общения;
13. осознавайте язык вашего тела. То, как вы стоите и держите руки и голову, выражение вашего лица и тон голоса — все это передает четкий сигнал женщине о том, как вы воспринимаете ситуацию. Выражайте непредвзятость и поддерживающую позицию, подтверждайте истинность того, что она говорит. Избегайте языка тела, передающего сообщение раздражения, неверия, неприязни или гнева по отношению к пострадавшей.
14. не судите поведение пострадавшей, основываясь на культуре или религии.

Таблица 1. Подходящие и неподходящие вопросы в разговоре с женщиной

Подходящие вопросы/ответы	Неподходящие вопросы/ответы
<ul style="list-style-type: none"> — Я правильно поняла, что муж избил вас? — Вам сейчас угрожает опасность? — Вы или кто еще получил травмы, ранение? — В том, что случилось, нет вашей вины. — Я расскажу, чем мы можем помочь, куда можно обратиться, и вы решите, что будет лучшим для вас. 	<ul style="list-style-type: none"> — За что вас избил? Что вы натворили? — Уверена, что ваш муж хотел причинить вред или сделать больно. — Наверное, муж переживает, что побил вас. — Нормальный человек не начинает избивать просто так.

<p>— Все, о чем мы говорим, останется только между нами. Я ничего никому не расскажу без вашего разрешения.</p> <p>— Мне очень жаль, что это произошло с вами.</p> <p>— Вам не обязательно принимать решение прямо сейчас. Вы можете все обдумать. У вас всегда есть возможность поменять решение в будущем.</p>	<p>— Может, вам кажется, может, вы просто преувеличиваете?</p> <p>— Ничего страшного не случилось, не делайте трагедию.</p> <p>— Женщины иногда сами провоцируют скандал, а потом жалуются.</p> <p>— К мужу нужно приспособливаться, вы же замужем.</p> <p>— Решайте, что делать, у меня есть другие дела.</p>
--	--

Первое впечатление всегда имеет устойчивое и значимое воздействие. Так, впечатление на пострадавших может оказать здание, приемная и общая обстановка. Это впечатление может повлиять на решение пострадавших от семейного насилия пройти через все последующие процедуры, и все это происходит еще до того, как работник социального развития начнет разговор.

Разговор должен происходить за круглым столом или, лучше, вовсе без стола. Сидение по разные стороны стола может добавить дополнительное препятствие в общении и снизить уровень доверия.

Нахождение непосредственно лицом к лицу и пристальный взгляд в глаза может спровоцировать неверное представление о противостоянии, так как это напоминает обычное поведение лица, совершающего насильственные действия.

По результатам опроса:

1. объясните, какая информация будет оглашена, а какая будет храниться в тайне;
2. предоставьте надлежащую информацию для получения осознанного согласия;
3. сообщите пострадавшей о возможных последствиях обмена информацией с другими учреждениями/поставщиками услуг.
4. осуществите на основании проведенного опроса оценку потребностей и нужд для предоставления необходимой социальной помощи пострадавшим. Оценка относится к получению и анализу информации о физическом и психологическом здоровье лица, пострадавшего от семейного насилия, социальной жизни, отношений и экономического статуса, вся эта информация поможет социальному работнику в создании наиболее подходящего плана по оказанию социальной помощи в соответствии с потребностями и имеющимися ресурсами.

4.4 Предоставление социальной помощи

Порядок приема заявлений и оказания социальной помощи пострадавшим от семейного насилия определен в разделе 3 Инструкции, в нем говорится, что:

15. Граждане Кыргызской Республики, иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, пострадавшие от семейного насилия, могут обратиться за помощью по месту проживания в УТСП.

16. УТСП ведет журнал учета обращений граждан по фактам семейного насилия по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

17. Лицо, пострадавшее от семейного насилия, или его законный представитель предоставляет в УТСП следующие документы для получения помощи (при их наличии):

- документ, удостоверяющий личность;
- временный охранный ордер, решение суда или суда аксакалов по факту семейного насилия;
- заполненную форму медицинского документирования случаев насилия установленного образца (форма № 003–3/у).

18. После получения информации о совершении семейного насилия и/или заявления об оказании социальной помощи пострадавшему лицу и/или направлении пострадавшего в УТСП другими субъектами охраны и защиты от семейного насилия, УТСП:

- проводят первичный опрос пострадавшего лица или его законного представителя;
- выявляют первичные потребности лица, пострадавшего от семейного насилия, в получении социальных услуг и помощи;
- содействуют в решении первичных проблем пострадавшего в момент обращения (необходимость в медицинской помощи, помещение в безопасное место, оказание первой психологической, социальной, правовой помощи), проводят мониторинг и анализ решения первичных потребностей;
- разрабатывают план индивидуальной работы с семьей в соответствии с Положением о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, утвержденном постановлением Правительства Кыргызской Республики от 22 июня 2015 года № 391;

- оказывают содействие в получении необходимых документов и социальных пособий в соответствии с законодательством о государственных пособиях;
- предоставляют консультации и информируют пострадавшего или его законного представителя о правах и видах помощи, предоставляемых субъектами охраны и защиты от семейного насилия;
- оказывают содействие в профессиональной подготовке/переподготовке и трудоустройстве пострадавших от семейного насилия;
- пострадавшим от пренебрежительного отношения членов семьи (несовершеннолетние лица, пожилые, лица с ограниченными возможностями здоровья, иные иждивенцы) незамедлительно оказывается содействие в получении медицинской и правовой помощи.

Рисунок 4. Алгоритм действий сотрудника УТСП при оказании социальной помощи лицу, пострадавшему от семейного насилия



предоставляют консультации и информируют пострадавшего или его законного представителя о правах и видах помощи, предоставляемых субъектами охраны и защиты от семейного насилия;

оказывают содействие в профессиональной подготовке/переподготовке и трудоустройстве пострадавших от семейного насилия

пострадавшим от пренебрежительного отношения членов семьи (несовершеннолетние лица, пожилые, лица с ограниченными возможностями здоровья, иные иждивенцы) незамедлительно оказывается содействие в получении медицинской и правовой помощи

19. В случае семейного насилия в отношении ребенка:

- выезжают по месту проживания (нахождения) ребенка и семьи, принимают меры для дальнейшей организации социального сопровождения ребенка, пострадавшего от семейного насилия, в соответствии с установленным законодательством порядком выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- ведут особый контроль (независимо от материального положения семьи) над детьми из семей трудовых мигрантов;
- принимают соответствующие меры по устройству детей, проживающих с родственниками и иными лицами без оформления официальной опеки/попечительства.

20. В случае, если пострадавший нуждается в получении иных видов помощи, пострадавший перенаправляется специалистом территориального подразделения к субъекту, в компетенцию которого входит предоставление помощи, необходимой пострадавшему.

21. Перенаправление пострадавшего осуществляется посредством предоставления заявителю бланка о перенаправлении по форме согласно приложению 3 к настоящей Инструкции.

22. Бланк о перенаправлении пострадавшего заполняется в двух экземплярах, один из которых предоставляется пострадавшему, а второй подлежит хранению в УТСП.

Особенности общения с детьми, пострадавшими от насилия

Таблица 2. Правила общения с ребенком, пострадавшим от семейного или гендерного насилия

1. Поверьте ребенку	Ребенок должен знать: вы являетесь взрослым, которому можно рассказать о насилии и который верит ему и принимает его рассказ всерьез. Сотрудник УТСП не должен винить, осуждать ребенка, высказывать оценивающих суждений. Отнеситесь к словам ребенка внимательно, дайте понять ребенку, что вы готовы его выслушать и помочь.
2. Сохраняйте спокойствие	В разговоре с ребенком следите за вашими эмоциями, не показывайте, что вы шокированы, злы или расстроены, в противном случае ребенок может закрыться и не рассказать о насилии. Успокойте и поддержите ребенка, объясните, что он поступил правильно, рассказав вам, что в данную ситуацию попадали и другие дети, которым вы смогли помочь. Используйте те же слова, которыми говорит ребенок, не делайте ему замечаний за использование непристойных выражений.
3. Обеспечьте безопасное место для разговоров	Убедитесь, что разговор проходит в приватном месте при отсутствии третьих лиц.
4. Не давайте обещаний, которые не можете сдержать	Заверьте ребенка в том, что вы готовы помочь. Обещайте ребенку свою поддержку. Не давайте ребенку опрометчивых обещаний о том, что вы никому об этом не расскажете. Скажите ребенку, что вы должны сообщить в милицию, и объясните, почему это важно.

<p>5. Не обсуждайте с ребенком личность насильника</p>	<p>Ребенок может иметь привязанность к лицу, совершившему насилие. Это характерно не только для семейного и гендерного насилия. Практика показывает, что в таких случаях ребенок может отречься от первоначальных показаний, что впоследствии может приводить к повторным злоупотреблениям.</p>
<p>6. Реагировать немедленно</p>	<p>Сотрудники УТСП должны незамедлительно реагировать на сообщения о насилии в отношении ребенка, в случае угрозы здоровью и жизни ребенка — организовать его изъятие. Сообщение о насилии в отношении несовершеннолетнего подлежит обязательной регистрации в Едином реестре преступлений и проступков (ЕРПП).</p>
<p>7. Ребенок должен знать, что произойдет</p>	<p>Ребенку должна быть предоставлена информация о том, что произойдет после того, как он рассказал о насилии. Важно ответить на вопросы ребенка. Если вы не можете ответить на его вопрос, то лучше сказать ему об этом. Ваша информация должна соответствовать возрасту и потребностям ребенка. Не советуйте ребенку забыть все и жить так, как будто ничего не было. Организуйте ребенку помощь психолога.</p>

Особенности общения с людьми с инвалидностью

Люди с инвалидностью составляют особую группу населения, поскольку они уязвимы в социально-экономическом плане, ограничены в доступе к информации, образованию, трудоустройству, услугам и др. Ситуация насилия всегда оборачивается для них несоразмерно более тяжелыми страданиями и недоступностью служб помощи. В этой связи социальным работникам требуется уделять особое внимание при работе с людьми с инвалидностью вопросам выявления насилия и пренебрежительного отношения к их нуждам.

В таблице 3 приведены некоторые особенности общения с людьми с инвалидностью в зависимости от вида нарушения здоровья.

Таблица 3. Особенности взаимодействия с пострадавшими от насилия с инвалидностью

Вид нарушения	Подходящие вопросы/ответы
При нарушении опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> • При разговоре сидите на одном уровне с человеком с инвалидностью, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову • Не перемещайте костыли, палочки, трости или инвалидные кресла без получения разрешения. • Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека. Не опирайтесь на коляску. Прежде чем оказать помощь в передвижении коляски, необходимо предложить, нужна ли помощь.
Проблемы со слухом	<ul style="list-style-type: none"> • Имейте список сурдопереводчиков вашего района. • Расположитесь необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха, например, со стороны средства индивидуального усиления звука. • В начале разговора убедитесь, что слабослышащий получатель услуг обратил на вас внимание. • Если получатель услуги не обращен к вам лицом, осторожно коснитесь его плеча. • Не кричите и не повышайте голос. Смотрите прямо на получателя услуг и не прикрывайте рот. Убедитесь, что вас понимают. • Установите и зафиксируйте как можно скорее предпочтительный для человека способ общения • Используйте короткие и простые фразы, не используйте в речи специальные термины и сложные конструкции в предложениях. • Говорите медленно и четко, чтобы получатель услуг мог читать по губам; • Имейте возможность вызвать сурдопереводчика.

<p>Проблемы со зрением</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Незрячему человеку нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости уточнить не только имена, но и должности). • Предлагая незрячему человеку сесть, нужно направить его руку на спинку стула или подлокотник. • В разговоре обращайтесь к получателю услуг, а не к его сопровождающему. Если в разговоре участвуют несколько человек, то не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя. • Не прикасайтесь к человеку без предупреждения. • Не думайте, что получатель услуги не может вас видеть совсем. • Не убирайте трость или другое средство передвижения от получателя услуги. • Подготовьте необходимую информацию, например, о правах и службах помощи, напечатанную большим шрифтом, в аудиоформате или в формате Брайля. • При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию
<p>Проблемы с речью</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха. • Не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. • Не торопите, предоставьте человеку столько времени, сколько ему необходимо, чтобы объяснить свою проблему. • Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль. • Попросите человека повторить, если вы что-то не поняли. • Формулируйте вопросы так, чтобы получатель услуги мог ответить «да» или «нет». • При наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например переписку.

<p>Интеллектуальные нарушения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • При взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если собеседнику некомфортно. • При разговоре в присутствии человека с интеллектуальными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысла сказанного между иными людьми. • Используйте простые слова и короткие предложения. • Повторяйте инструкции и важную информацию различными способами, используя различные инструменты общения, чтобы помочь получателю услуги легче понять (например, анатомические модели или куклы); • Следует помнить, что люди с нарушениями интеллектуального развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы. • Предоставьте получателю услуги номер телефона или способ повторного обращения к поставщику услуги в случае возникновения дополнительных вопросов. • Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания.
--	--

В таблице 4 приведены корректные термины, которые помогут улучшить общение с людьми с инвалидностью.

Таблица 4. Использование корректных терминов в отношении людей с инвалидностью

Некорректный термин	Корректный термин
Инвалид	Мужчина с инвалидностью; женщина с инвалидностью; люди с инвалидностью

ДЦПшник; человек, страдающий ДЦП	Человек с ДЦП
Даун; страдающий болезнью Дауна	Человек, живущий с синдромом Дауна; человек с синдромом Дауна; люди с особенностями развития
Глухонемые	Слабослышащие; люди с утратой слуха
Колясочники	Пользователь коляски; человек на коляске

Особенности работы с женщинами, подвергающимися пересекающимся формам дискриминации и насилия

Множественная дискриминация — это дискриминация одного человека сразу по нескольким признакам. Каждый из нас имеет пол, сексуальную ориентацию, возраст, национальность и т.д., и какой-то отдельный аспект нашей личности не обязательно должен быть более важным, чем все остальные. Таким образом, любая особенность личности человека или любая их комбинация может быть причиной для дискриминации. Человек может становиться объектом отдельных дискриминационных действий по разным признакам, каждый из которых усугубляет неблагоприятное отношение к нему. Этот аспект множественной дискриминации еще называется составной, совокупной или дополнительной дискриминацией. Термин «перекрестная дискриминация» широко используется для описания ситуации, в которой два или более признаков неразрывно служат в качестве основания для дискриминации. Перекрестный подход не только позволяет специалистам выявлять новые аспекты дискриминации, которые уже были признаны, но и открывает типы дискриминации, которые при иных обстоятельствах остались бы невидимыми.

Некоторые лица и группы лиц являются особо уязвимыми, и есть повышенная вероятность проявления по отношению к ним несправедливости либо причинения дополнительного вреда. Любой человек в какой-то период своей жизни может оказаться в уязвимом или маргинализованном¹⁴ положении. В этом положении часто оказываются следующие люди:

- дети, оставшиеся без попечения родителей/находящиеся в детских домах;
- беременные женщины;
- люди с хроническими заболеваниями, которым требуется регулярный доступ к услугам, в том числе с неизлечимыми/психическими заболеваниями;
- люди с инвалидностью;
- люди, подверженные риску насилия или дискриминации или сталкивающиеся с ними в настоящее время (например, люди, сталкивающиеся с насилием на почве их гендерной принадлежности и/или насилием, исходящим от их полового партнера, представители ЛГБТ+¹⁵, меньшинства);
- заключенные/освободившиеся из мест лишения свободы;
- беженцы, мигранты, люди в домах престарелых.

Женщины и девочки, относящиеся к уязвимым и маргинализированным группам, имеют наиболее высокие риски стать жертвами гендерного и семейного насилия. При этом очень часто женщины из уязвимых групп могут подвергаться нескольким видам насилия одновременно (пересекающимся формам насилия). Особенно подвержены пересекающимся формам насилия следующие группы женщин: женщины, принадлежащие к меньшинствам; женщины-беженцы; женщины, лишенные средств к существованию; женщины, находящиеся в различного рода учреждениях или содержащиеся в заключении; женщины с инвалидностью; женщины-наркопотребительницы, пожилые женщины и женщины, проживающие в отдаленных районах.

Например, из-за стереотипов, основанных на пересечении гендерных аспектов и инвалидности, женщины с инвалидностью могут столкнуться с препятствиями при подаче жалоб о насилии, такими как недоверие и отклонение жалоб со стороны милиции, прокуроров и судов.

В таблице 5 приведены корректные термины, которые помогут улучшить общение с представителями ЛГБТ+.

¹⁴ Маргинализация — социологическое явление, понятие, обозначающее промежуточность, «пограничность» положения человека между какими-либо социальными группами.

¹⁵ Знак + указывает на то, что список идентичностей не ограничен.

Таблица 5. Использование корректных терминов в отношении ЛГБТ+

Некорректный термин	Комментарий	Корректный термин
Больные ВИЧ; Зараженные СПИДом;	ВИЧ — это вирус иммунодефицита человека, СПИД — синдром приобретенного иммунодефицита, последняя стадия ВИЧ.	Человек с ВИЧ-позитивным статусом; Люди, живущие с ВИЧ;
Люди нетрадиционной ориентации	Это выражение подразумевает, что есть традиционная (“нормальная”) и нетрадиционная сексуальность, что не соответствует действительности.	Гомосексуальные люди/геи/бисексуальные люди/ бисексуалы(ки)/ лесбиянки/квир-люди
Секс-меньшинства	Это словосочетание также является нежелательным, поскольку оно делает акцент на сексуальности лесбиянок, геев и бисексуалов, в то время как поднимается проблема их дискриминации и отсутствия правовой защищенности.	Гомосексуальные люди/геи/бисексуальные люди/ бисексуалы(ки)/ лесбиянки/квир-люди
Гомосексуализм / гомосексуалисты	Изначально термин был введен для обозначения болезни. Всемирная организация здравоохранения в 1990 году исключила гомосексуализм из списка заболеваний.	Гомосексуальность/геи/ гомосексуалы/ гомосексуальные люди
Мужчина, который стал женщиной/ женщина, которая стала мужчиной	Мы говорим о человеке, исходя из его/ее актуального гендерного самоощущения. Если человек обозначает свой гендер как мужской, некорректно говорить о нем, как о женщине.	Трансгендерная женщина/ трансгендерный мужчина/

Смена пола	Трансгендерные люди не меняют пол, а совершают определенные действия, которые помогают им достичь желаемой гендерной репрезентации.	
------------	---	--

4.5 Перенаправление

Следует отметить, что в соответствии с международными руководящими положениями, относящимися к перенаправлению, все службы по оказанию базовых услуг (как органы социального развития, так и, например, органы правопорядка, органы здравоохранения и др.) должны в идеале иметь протоколы и соглашения по процедурам перенаправления. Обмен информацией по перенаправлению должен быть единообразным и известным сотрудникам всех ведомств, сама информация должна четко доводиться до сведения женщин и девочек. Все службы должны располагать механизмами координации и контроля эффективности процессов перенаправления. Когда это необходимо и уместно, должны выдаваться направления в специализированные детские службы.

Основания для предоставления социальной помощи. Основания для предоставления социальной помощи установлены в Законе «Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике»¹⁶. В нем указывается: «Материальная помощь предоставляется органами исполнительной власти и негосударственными организациями социального обслуживания гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в виде денежных средств, продуктов питания, одежды, обуви и других предметов первой необходимости, топлива, а также специальных транспортных средств, технических средств реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц, нуждающихся в постороннем уходе».

Трудная жизненная ситуация определяется в данном законе как «ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение

¹⁶ Закон «Об основах социального обслуживания населения в Кыргызской Республике» от 19 декабря 2001 года №111 - <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/943?cl=ru-ru>

в семье, семейное насилие, одиночество и т.п.), которую он не может преодолеть самостоятельно».

Также в данном законе среди тех, кто имеет право на социальное обслуживание, указаны «дети, испытывающие (испытывавшие) жестокое обращение и насилие в семье».

При оказании помощи, в соответствии с международными стандартами, необходимо получить согласие на услуги, которые будут предоставлены. Если пострадавшие не умеют читать и писать, письменное заявление о согласии должно быть прочитано и затем должно быть получено устное согласие (а данный факт зафиксировать при заполнении соответствующей формы).

4.6 Отчетность

Формирование отчетности по оказанию социальной помощи пострадавшим от семейного насилия является неотъемлемым компонентом СОП. В Инструкции указывается, что «УТСП ведет ежемесячный ведомственный отчет о принятых/выявленных фактах семейного насилия и предоставлении социальной помощи пострадавшим от семейного насилия по форме согласно приложению 4 и предоставляют ее в Министерство труда и социального развития Кыргызской Республики до 10 числа следующего месяца».

4.7 Оценка и управление рисками

Руководящие положения рекомендуют использовать при оказании услуг инструменты оценки риска и управления рисками, специально разработанные для принятия ответных мер на насилие. Необходимо осуществлять регулярную и единообразную оценку индивидуальных рисков для каждой женщины и девочки. Женщины и девочки должны получить индивидуальный план, разработанный с учетом их сильных сторон и содержащий стратегии управления рисками. Органы социального развития должны работать с другими учреждениями, включая сферу здравоохранения и систему правосудия в целях координации подходов к оценке риска и управлению рисками.

4.8 Координация и межведомственное взаимодействие

Координация и межведомственное взаимодействие являются решающим компонентом СОП. Без них невозможно оказание пострадавшим от насилия комплексной помощи (правовой, медицинской, психологической, социальной и др.), в которой обычно нуждаются пострадавшие от семейного насилия.

Руководящие положения в сфере координации и взаимодействия предполагают разработку политик и законов, мониторинг и оценку, а также необходимые ресурсы. Что касается политики и законов, то следует отметить, что в Кыргызской Республике проводится целенаправленная и последовательная государственная политика в данном направлении, особенно в части принятия законов и разработки программных документов.

Как уже отмечалось выше, в Законе определены различные субъекты исполнения (всего 17 субъектов). Важной инновационной нормой данного Закона стало то, что он устанавливает Уполномоченный государственный орган по координации деятельности субъектов по охране и защите от семейного насилия. Таким органом по решению Правительства Кыргызской Республики является МТСП. В соответствии с Законом данный орган:

1. координирует деятельность и взаимодействует с другими субъектами по охране и защите от семейного насилия, определенными настоящим Законом;
2. осуществляет сбор, обобщение и анализ данных о семейном насилии, проводит оценку эффективности системы мер по охране и защите от семейного насилия и вносит предложения по ее совершенствованию;
3. предоставляет субъектам, осуществляющим охрану и защиту от семейного насилия, методическую, информационную, консультативную и организационную помощь;
4. координирует разработку коррекционных программ по работе с лицами, совершившими семейное насилие;
5. осуществляет мониторинг деятельности субъектов по охране и защите от семейного насилия с учетом гарантии их независимости, определенной соответствующими законами, и направляет рекомендации по совершенствованию их деятельности в данной сфере;
6. организует проведение научных и иных исследований в сфере охраны и защиты от семейного насилия;
7. осуществляет информационную и просветительскую деятельность в сфере охраны и защиты от семейного насилия;
8. предоставляет информацию об охране и защите от семейного насилия средствами массовой информации и электронным изданиям;
9. ежегодно составляет и публикует отчеты об исполнении настоящего Закона;
10. обеспечивает доступ к информации в сфере охраны и защиты от семейного насилия, в том числе путем размещения ее на своем сайте;
11. оказывает содействие субъектам, осуществляющим охрану и защиту от семейного насилия, в привлечении внебюджетных средств и развитию сотрудничества с международными организациями, физическими и юридическими лицами;

12. осуществляет иную деятельность в сфере охраны и защиты от семейного насилия в пределах своей компетенции.

Особый порядок взаимодействия органов социального развития, по защите детей с органами внутренних дел определен Инструкцией о порядке взаимодействия органов социального развития, по защите детей с органами внутренних дел в сфере охраны и защиты от семейного насилия, утвержденной совместным приказом Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 133 и Министерства внутренних дел Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 917. В Инструкции предусмотрено взаимодействие аппаратов министерств, взаимодействие территориальных подразделений социального развития и органов внутренних дел, определен порядок информирования о пострадавших от семейного насилия и направление на прохождение коррекционных программ.

Наряду с Законом вопросам координации и межведомственного взаимодействия посвящено и Постановление Правительства Кыргызской Республики от 22 августа 2019 года № 418 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления, а также иных организаций и граждан по снижению рисков насилия в отношении женщин и детей в чрезвычайных и кризисных ситуациях» (далее — Положение). В нем, в частности, говорится, что «субъекты органов взаимодействия организуют взаимодействие по снижению рисков насилия в отношении женщин и детей на основании ведомственных, межведомственных актов (приказов, инструкций, планов), разрабатываемых на превентивном этапе чрезвычайной и кризисной ситуации. В ведомственных и межведомственных актах определяются цель, порядок и формы взаимодействия во время выполнения совместных заданий по предотвращению, пресечению и реагированию на гендерное насилие. Взаимодействие субъектов органов взаимодействия по предотвращению, пресечению и реагированию на гендерное насилие осуществляется на республиканском, областном и районном уровнях».

Таковы международные руководящие положения, которые в адаптированном виде могут и должны соблюдаться при предоставлении органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия.

4.9 Вопросы для самопроверки

1. Какие руководящие положения к основополагающим элементам базовых услуг должны соблюдаться при взаимодействии с лицами, пострадавшими от насилия?
2. Каковы стандартные операционные процедуры в сфере предоставления социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия?
3. Каковы особенности оказания помощи детям, пострадавшим от насилия?
4. Каковы особенности взаимодействия с людьми с инвалидностью?
5. Что понимается под термином «пересекающиеся формы насилия»?
6. Какие группы женщин и детей относятся к уязвимым группам?
7. Каковы особенности взаимодействия с женщинами с пересекающимися формами насилия?
8. Каков предусмотренный нормативными правовыми актами порядок предоставления социальной помощи органами социального развития и уполномоченным органом по защите детей лицам, пострадавшим от семейного насилия?

¹⁷ Постановление Правительства Кыргызской Республики от 22 августа 2019 года №418 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления, а также иных организаций и граждан по снижению рисков насилия в отношении женщин и детей в чрезвычайных и кризисных ситуациях» - <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/157028?cl=ru-ru>

Список литературы

1. Конституция Кыргызской Республики от 11 декабря 2016 года.
2. Кодекс Кыргызской Республики о детях от 10 июля 2012 года № 100.
3. Закон Кыргызской Республики «Об охране и защите от семейного насилия» от 27 апреля 2017 года № 63.
4. Постановление Правительства Кыргызской Республики от 1 августа 2019 года № 390 «О порядке осуществления охраны и защиты от семейного насилия».
5. Совместный приказ Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 133 и Министерства внутренних дел Кыргызской Республики от 25 октября 2019 г. № 917.
6. Инструкция о предоставлении социальной помощи лицам, пострадавшим от семейного насилия, утвержденная приказом Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики от «16» декабря 2020 г. № 142.
7. Пакет базовых услуг для женщин и девочек, пострадавших от насилия. https://eeca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/%D0%9C%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BB%D1%8C_Total.pdf
8. Насилие в отношении людей с ограниченными возможностями — Violence against people with disabilities. Насилие в отношении людей с ограниченными возможностями — https://ru.qaz.wiki/wiki/Violence_against_people_with_disabilities
9. Правила взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Составлены Карен Мейер, Национальный Центр Доступности США. https://nokkii.ru/download/socio_psychological_service/ethics_of_communication_01.pdf

