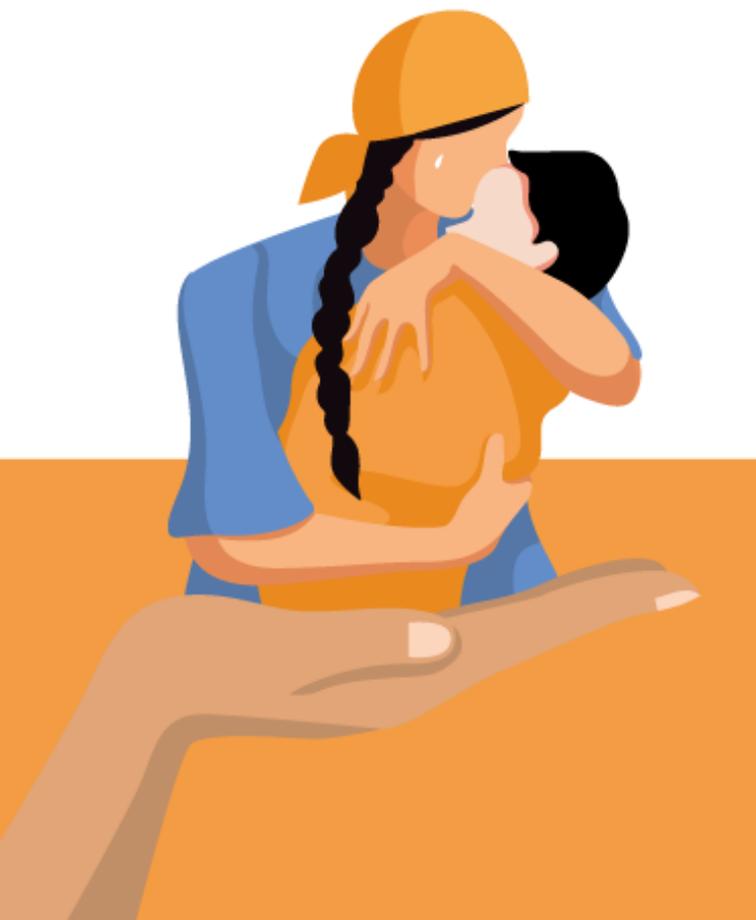


ТЕМА 2. СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ЛИЦ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ СЕМЕЙНОГО НАСИЛИЯ



**Лекция 2. Особенности оказания
помощи женщинам и детям,
пострадавшим от семейного насилия**

Первый контакт с пострадавшим лицом

Первоначальный контакт должен продемонстрировать женщине или законному представителю ребенка, что органы социального развития заинтересованы предоставить необходимую помощь.

Рекомендации по опросу женщин, пострадавших от семейного насилия

- Представьтесь и кратко проинформируйте о вашей компетенции в оказании помощи. Попросите заявителей представиться.
- Не оставляйте лицо, пострадавшее от семейного насилия наедине с лицом, совершившим семейное насилие.
- Демонстрируйте вашу заинтересованность в оказании помощи. Тон голоса, выражение лица и глаз, содержание слов должны подчеркивать вашу обеспокоенность произошедшим.
- Избегайте физического контакта с лицом, пережившим насилие, и с сопровождающими ее/ его лицами.

Рекомендации по опросу женщин, пострадавших от семейного насилия

- Спросите пострадавшую(его)/законного представителя о желании получить поддержку от работника того же пола (по возможности).
- Дайте возможность заявителям задать вопросы обо всем, что они считают важным.
- Помните о потребностях различных групп населения и приложите все усилия для учета их потребностей:
 - например, лиц с инвалидностью,
 - лиц, не владеющих государственным/официальным языками,
 - религиозных лиц и этнических меньшинств,
 - беременных и кормящих женщин.

Практические рекомендации применения принципов в разговоре с женщинами, пострадавшими от семейного насилия:

- активно слушайте и задавайте уточняющие вопросы;
- берите на себя инициативу в вопросах о насилии – не ждите, что женщина сама все расскажет. Это покажет ей, что вы берете на себя профессиональную ответственность за ее ситуацию, и поможет построить доверительные отношения;
- помните, пострадавшая, вероятнее всего, находится в стрессовом состоянии и, следовательно, ей трудно адекватно оценивать произошедшее в отношении нее насилие и его возможные последствия;
- запрещается задавать женщине вопросы о случившемся насилии в присутствии лица, совершившего насилие, детей или других членов семьи;

Практические рекомендации применения принципов в разговоре с женщинами, пострадавшими от семейного насилия:

- будьте терпеливы, имейте в виду, что в условиях кризиса женщина может иметь противоречивые чувства к лицу, совершившему семейное насилие;
- внимательно прислушивайтесь к ее переживаниям и заверьте, что ее чувства оправданны;
- используйте тот же язык, что и пострадавшая, при необходимости пригласите переводчика или сотрудника, который говорит на языке пострадавшей;
- адаптируйте язык и слова до уровня понимания. Не используйте профессиональную лексику и выражения, которые могут сбить женщину с толку;
- не вините женщину. Используйте открытые вопросы и избегайте вопросов, начинающихся с **«почему»**, которые, как правило, подразумевают вину пострадавшей;

Практические рекомендации применения принципов в разговоре с женщинами, пострадавшими от семейного насилия:

- используйте вспомогательные утверждения, такие как: *«Я сожалею, что это произошло с вами»* или *«Вы действительно прошли через многое»*, которые будут стимулировать женщину раскрыть больше информации;
- подчеркните, что насилие не является виной пострадавшей, и только лицо, его совершившее, несет за него ответственность.

Практические рекомендации применения принципов в разговоре с женщинами, пострадавшими от семейного насилия:

- внимательно и очень серьезно воспринимайте угрозы в ее адрес (включая угрозы убить). В случае опасности ситуации предложите женщине с детьми обратиться за предоставлением помощи в кризисные службы, убежища, безопасное место. Дайте пострадавшей телефоны и адреса кризисных и правовых центров; помните, что пострадавшая может вам не доверять, это вполне допустимо;
- не обещайте того, чего не сможете сделать. Это приведет к еще более тяжелым последствиям для пострадавшей;
- сохраняйте терпение и уважение.

Неподходящие вопросы/ответы

- *Что вы натворили? За что вас избил?*
- *Уверен(а), что ваш муж хотел причинить вред или сделать больно.*
- *Наверное, муж переживает, что побил вас.*
- *Нормальный человек не начинает избивать просто так.*
- *Может, вам кажется, может, вы просто преувеличиваете?*
- *Ничего страшного не случилось, не делайте трагедию.*
- *Женщины иногда сами провоцируют скандал, а потом жалуются.*
- *К мужу нужно приспособливаться, вы же замужем.*
- *Решайте, что делать, у меня есть другие дела.*

Подходящие вопросы/ответы

- *Я правильно понял(а), 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.*
- *Все, о чем мы говорим, останется только между нами. Я ничего никому не расскажу без вашего разрешения.*
- *Мне очень жаль, что это произошло с вами.*
- *Вам не обязательно принимать решение прямо сейчас. Вы можете обдумать и решить, нужна ли вам социальная или психологическая помощь.*