

Как оказывать поддержку
лицам, пережившим
гендерное насилие в случае
отсутствия специальных
служб помощи в вашем
регионе

ПОШАГОВЫЙ КАРМАННЫЙ
СПРАВОЧНИК ДЛЯ
РАБОТНИКОВ
ГУМАНИТАРНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ



Что представляет собой Карманный справочник?

Карманный справочник и вспомогательные материалы ¹ предназначены для предоставления **всем работникам гуманитарных учреждений** информации по следующим вопросам:

- Как оказать поддержку лицу, пережившему гендерное насилие (ГН),
- Которая рассказывает вам о пережитом опыте ГН
- В условиях отсутствия специальной службы по ГН (в т.ч. маршруты направления к профильным специалистам по ГН или координатора по ГН).

Карманный справочник руководствуется мировыми стандартами предоставления базовой помощи и информации лицам, пережившим ГН без причинения еще большего вреда. Мы приветствуем адаптацию этого источника к вашим местным условиям при поддержке специалиста по ГН и при условии применения подхода, ориентированного на пострадавшего человека.

Хотя **Карманный справочник** основывается на концепции Первичной психологической помощи (ППП) – Подготовься, Наблюдай, Слушай, Устанавливай контакт – знание или наличие обучения в области ППП не является обязательным. Комплексное обучение ППП приветствуется.

РАЗДЕЛ	СТРАНИЦА	ИСПОЛЬЗУЙТЕ КАК
Ключевые положения	2 - 3	Непосредственное руководство
Дерево решений	4	
Список служб помощи	5 - 6	
Что делать, чего не делать и что говорить: Наблюдай Слушай Устанавливай контакт	7-10	
Пошаговая инструкция Поиск поддержки и ЗСЭН Подготовься, Наблюдай, Слушай, Налаживай контакт	11 - 15	Подготовка и формирование знаний и навыков реагирования
Дети и подростки	16 - 20	Непосредственное руководство по работе с детьми и подростками в возрасте до 18 лет

¹ К Карманному справочнику прилагаются Справочная информация и Советы пользователю/ Практическое руководство.

Ключевые положения

- **Первым делом всегда консультируйтесь со специалистом по ГН по вопросу наличия услуг по борьбе с ГН, доступных в вашем регионе.** Некоторые службы помощи могут работать в форме горячих линий, мобильных приложений и других видах дистанционной поддержки.
- **Будьте информированы о том, какие еще службы помощи доступны в вашем регионе.** Узнайте о партнерах, оказывающих гуманитарные услуги, таких как медицинские услуги, психосоциальные услуги, предоставление убежища и обеспечение непродовольственными товарами. Не забывайте про помощь, которую предоставляют мечети/церкви, женские организации и организации по оказанию помощи инвалидам.
- **Помните о своей роли.** Будьте внимательным беспристрастным слушателем. Предоставляйте точную, актуальную информацию о доступных службах помощи. Позвольте пострадавшему сделать самостоятельный выбор. Знайте, что находится в сфере вашего контроля, а что – нет. Даже если в вашем регионе отсутствуют службы по оказанию помощи в случае ГН, возможно, имеются другие партнеры, такие как, специалисты в области защиты детей или по охране психического здоровья, которые могут оказать помощь пострадавшим, нуждающимся в дополнительном внимании и поддержке. Всегда спрашивайте у пострадавшего разрешения перед тем, как связаться с третьей стороной. Не оказывайте давления, если он/она говорит «нет».
- **Не пытайтесь заранее идентифицировать или искать пострадавших от ГН.** Будьте доступны на случай, если кому-то понадобится поддержка.
- **Помните о сфере ваших полномочий.** Все специалисты гуманитарных учреждений должны оказывать непредвзятую и недискриминационную помощь людям независимо от пола, сексуальной ориентации, гендерной принадлежности, семейного положения, инвалидности, возраста, этнической/родовой/расовой/религиозной принадлежности, того, кто совершил насилие и в какой ситуации оно совершено.

Придерживайтесь подхода, ориентированного на пострадавшего, предусматривающего:

- **Уважение:** все предпринимаемые вами действия основываются на уважении выбора, пожеланий, прав и достоинства пострадавшего.
- **Безопасность:** безопасность и защищенность пострадавшего от ГН является главным приоритетом.
- **Конфиденциальность:** пострадавшие имеют право выбирать, кому они расскажут или не расскажут свою историю. Соблюдение конфиденциальности значит, что вы не будете разглашать полученную информацию.
- **Отсутствие дискриминации:** оказание равнозначной и справедливой помощи любому человеку, который в ней нуждается.
- **При наличии медицинских услуг, всегда предоставляйте о них полную информацию.** Делитесь тем, что вы знаете и обязательно объясняйте, чего вы не знаете. Позвольте человеку принять лично решение относительно обращения в медицинские службы. Получение квалифицированной медицинской помощи в течение 72 часов может предотвратить заражение заболеваниями, передающимися половым путем (ЗППП), и в течение 120 часов предотвратить нежелательную беременность.

→ Предоставьте людям с ограниченными возможностями шанс общаться с вами без присутствия опекуна/сиделки, если это необходимо и не ставит под угрозу или не создает напряженности в их взаимоотношениях.

→ Если жертвой сексуального насилия является мужчина или мальчик, это не значит, что он гомо- или бисексуален. Гендерное насилие основывается на применении силы, а не на чьей-либо сексуальности.

→ Сексуальные и гендерные меньшинства всегда находятся в группе повышенного риска причинения вреда или насилия в силу их сексуальной принадлежности и/или гендерной идентичности. Внимательно слушайте и старайтесь поддержать всех жертв насилия.

→ Акт гендерного насилия может совершить кто угодно, включая: супруга, близкого партнера, члена семьи, опекуна, родственников по браку, незнакомого человека, родителя или какого-либо лица, обменивающего деньги или товары на сексуальный акт.

→ Каждый человек может стать жертвой гендерного насилия, включая, но не ограничиваясь людьми, состоящими в браке, пожилыми людьми или теми, кто работает в сфере предоставления сексуальных услуг.

→ Обеспечьте защиту персональных данных и безопасность пострадавшего. Не записывайте, не делайте фотографий и не передавайте устно никакой персональной информации о пострадавшем или происшествии, в том числе и своему начальнику. Уберите телефоны и компьютеры, чтобы избежать возможной записи голоса пострадавшего.

→ Персональная/ идентифицирующая информация включает имя пострадавшего, имя совершившего/их насилия, дату рождения, номер паспорта, домашний адрес, адрес места работы, местоположение школ, куда ходят дети потерпевшего/ей, точное время и место происшествия, и т.п.

Адаптировано из GBV Constant Companion организации Shelter Cluster (www.sheltercluster.org/gbv).



→ Делитесь общей, не содержащей специфических деталей, информацией

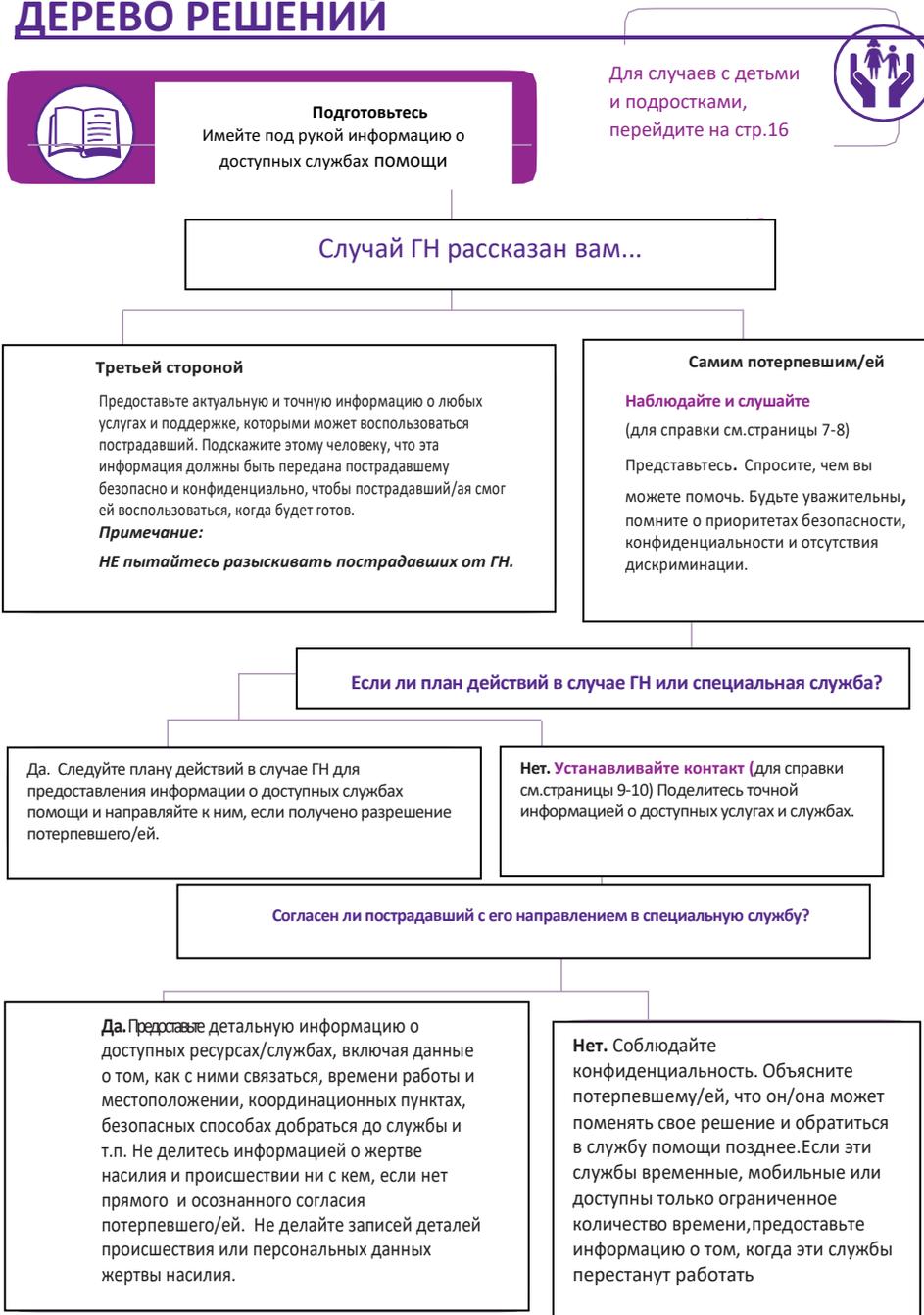
— С членами вашей команды или партнерами по сфере деятельности, чтобы сделать вашу программу более безопасной.

— С вашей сетью поддержки, в случае если вы сами нуждаетесь в помощи или поддержке.

“До меня дошли сведения, что люди становятся жертвами домогательств около пункта водоснабжения в силу его удаленного и обособленного расположения. Мы можем попытаться решить эту проблему, если будем использовать близкорасположенный пункт водоснабжения или ходить за водой группами, или...”

“Один человек поделился со мной своим негативным опытом насилия. Я не могу разглашать детали, но мне нужна поддержка в том, как взаимодействие с ним влияет на меня».

ДЕРЕВО РЕШЕНИЙ



Информационный лист

Заполните данный информационный лист со списком служб в вашем регионе и держите его в легкодоступном месте.

Сотрудничайте со специалистом по ГН, лидером вашей группы и коллегами для определения

- (1) услуг, предоставляемых другими гуманитарными службами и
 (2) услуг внутри сообщества, предоставляемых, к примеру, религиозными группами/местами богослужений; женскими службами помощи, организациями помощи инвалидам и т.п.

Защита детей	Информация:	
	Координаторы:	
Психическое здоровье/ психосоциальные услуги	Информация:	
	Координаторы:	
Здравоохранение	Информация:	
	Координаторы:	
Сексуальное и репродуктивное здоровье	Информация:	
	Координаторы:	
Непродовольственные товары/ средства личной гигиены, места помывки	Информация:	
	Координаторы:	
Убежища	Информация:	
	Координаторы:	

Юридическая помощь	Информация:	
	Координаторы:	
Продовольственные товары и питание	Информация:	
	Координаторы:	
Службы помощи подросткам/молодежи	Информация:	
	Координаторы:	
Службы помощи людям с ограниченными возможностями	Информация:	
	Координаторы:	
Службы помощи сексуальным и гендерным меньшинствам	Информация:	
	Координаторы:	
Службы помощи домохозяйствам, возглавляемым детьми или женщинами	Информация:	
	Координаторы:	
Другие	Информация:	
	Координаторы:	
Другие	Информация:	
	Координаторы:	

Для случаев с детьми и подростками, перейдите на стр.16



НАБЛЮДАЙТЕ

- ✓ **Позвольте** пострадавшему обратиться к вам за помощью. Выслушайте и узнайте, в чем он нуждается.
- ✓ **Узнайте**, можете ли вы чем-то помочь в удовлетворении неотложных базовых потребностей. Некоторым потерпевшим могут потребоваться немедленная медицинская помощь или одежда.
- ✓ **Спросите** пострадавшего, чувствует ли он/а себя комфортно в том месте, где вы находитесь. Если пострадавший пришел в сопровождении какого-либо лица, не предполагайте априори безопасным вести разговор о потерпевшем/ей и его опыте в присутствии сопровождающего лица.
- ✓ **Предложите** практическую помощь, например, стакан воды, обособленное место для сидения, салфетку и т.п.
- ✓ **Приложите** все усилия, чтобы при необходимости потерпевший/ая мог выбрать переводчика или компаньона для поддержки, с которыми ему комфортно.
- ✗ **Не игнорируйте** человека, который подходит к вам и делится информацией, что с ним произошло что-то плохое, некомфортное, неправильное и/или он стал жертвой насилия.
- ✗ **Не навязывайте** людям помощь, не будьте слишком настойчивым или назойливым.
- ✗ **Не реагируйте** слишком остро. Соблюдайте спокойствие.
- ✗ **Не старайтесь** получить от пострадавшего больше информации, нежели он/она чувствует возможным рассказать. Детали того, что именно произошло и кто это сделал не важны для вашей миссии, которая заключается в том, чтобы выслушать и предоставить информацию о доступных службах помощи.
- ✗ **Не уточняйте**, стал ли человек жертвой ГН, был ли изнасилован или избит и т.п.

Примеры того, что нужно говорить...

→ “Кажется, Вы испытываете сильную боль, не хотели бы Вы обратиться в больницу?”

→ “Вам комфортно здесь? Может быть, есть место, где Вы будете чувствовать себя лучше? Комфортно ли Вам разговаривать здесь?”

→ “Хотите воды? Пожалуйста, располагайтесь как Вам будет удобно..”



слушайте

Что делать

- ✓ **Воспринимайте** любую информацию, которой с вами поделились, как конфиденциальную. Если вам нужно получить совет или рекомендацию о том, как лучше оказать поддержку, спросите у потерпевшего/ей разрешения проконсультироваться со специалистом или коллегой. Спрашивайте совета, не раскрывая персональных данных жертвы
- ✓ **Управляйте** любыми ожиданиями относительно ограниченной конфиденциальности, **если это применимо в вашем случае.**²
- ✓ **Управляйте** ожиданиями относительно вашей роли.
- ✓ **Слушайте** больше, чем говорите.
- ✓ **Выражайте** слова сочувствия и поддержки, подчеркивайте, что это произошло не по вине потерпевшего/ей.

Чего не делать

- ✗ **Ничего не записывайте**, не делайте фото жертвы, не записывайте разговор на телефон или другое устройство, ничего не рассказывайте другим, включая СМИ.
- ✗ **Не задавайте** вопросов о том, что случилось. Вместо этого слушайте и спрашивайте, чем вы можете помочь.
- ✗ **Не сравнивайте** опыт пострадавшего с тем, что произошло с другими людьми. Не говорите, что произошедшее не является ничем особенным или является неважным. Имеет значение только то, как пострадавший воспринимает случившееся.
- ✗ **Не подвергайте сомнению** и не отрицайте то, что вам рассказывают. Помните, ваша задача – беспристрастно выслушать и предоставить информацию о доступных службах помощи.

Примеры того, что нужно говорить...

→ “Какую помощь я могу вам оказать?”

→ “Все, о чем мы говорим, останется только между нами. Я не расскажу никому ничего без Вашего разрешения..”

→ “Я постараюсь оказать Вам помощь, но я не консультант. Я дам вам всю имеющуюся у меня информацию о службах поддержки, куда Вы можете обратиться.»

→ “Пожалуйста, рассказывайте мне то, что вы хотите рассказать. Вам не обязательно рассказывать мне о пережитом опыте, для того, чтобы получить информацию о службах поддержки.»

→ “Мне очень жаль, что это произошло с Вами.»

→ “То, что случилось, - не Ваша вина.»

² В некоторых случаях, информирование о происшествии является обязательным. За более подробной информацией и консультацией обратитесь в Координационный центр по защите и/или специалисту по ГН.



- ✓ **Уважайте** право пострадавшего принимать решения самостоятельно.
- ✓ **Предоставляйте** информацию о всех доступных услугах и службах, даже если они не специализируются на ГН.
- ✓ **Объясните** пострадавшему/ей, что он/а не обязан/а принимать решение прямо сейчас, он/а могут поменять свое решение и обратиться за помощью в будущем.
- ✓ **Узнайте**, есть ли кто-то – друг, член семьи, опекун или кто-то другой – кому потерпевший/ая доверяет и может обратиться за помощью.
- ✓ **Предложите** воспользоваться вашим телефоном или другим устройством связи, если вам кажется, что это безопасно, чтобы потерпевший/ая мог/ла связаться с тем кому он/а доверяет.
- ✓ **Спрашивайте** разрешения пострадавшего перед тем, как предпринимать какие-либо действия.
- ✓ **Завершайте** разговор ободряющими словами.

- ✗ **Не преувеличивайте** свои возможности, не давайте ложных обещаний и ложной информации.
- ✗ **Не давайте** советов и не высказывайте своего мнения по поводу того, как надо действовать или каким должен быть следующий шаг.
- ✗ **Не считайте**, что вы знаете желания и потребности другого человека. Некоторые действия могут привести к стигматизации, мести или причинению вреда в дальнейшем.
- ✗ **Не делайте** предположений о человеке и пережитом им опыте; не допускайте дискриминации по любому признаку, включая возраст, семейное положение, инвалидность, религиозные верования, этническую и классовую принадлежность, сексуальную ориентацию, гендерную принадлежность, личность совершившего/их насилие и т.д.
- ✗ **Не пытайтесь** помирить, заставить принять или разрешить проблему между пострадавшим от ГН и кем-либо (совершившим насилие или любой третьей стороной, например, членом семьи, членом общины, лидером общины и т.п.)
- ✗ **Не разглашайте** подробности происшествия и личную информацию пострадавшего кому-либо. Члены семьи пострадавшего, полиция и другие службы безопасности, лидеры общины, коллеги, руководители и т.д. не являются исключением. Передача подобной информации может еще больше повредить пострадавшему/ей.
- ✗ **Не спрашивайте** контакты пострадавшего/ей по завершении разговора.



Примеры того, что нужно говорить...

- “Наш разговор останется между нами.”
- “Я не являюсь консультантом, однако, я могу поделиться с Вами информацией, которой владею. Существуют люди/ организации, которые могут оказать помощь Вам и/или Вашей семье. Хотите ли Вы получить от меня такую информацию?»
- “Вот детальная информация о службе помощи, включая местоположение, время работы, стоимость (если есть), способы проезда и имя человека, к которому Вы можете обратиться. »
- “Есть ли кто-нибудь, кому Вы доверяете и можете обратиться за помощью, может быть, друг или член семьи? Вы можете воспользоваться моим телефоном, чтобы позвонить человеку, в котором Вы сейчас нуждаетесь.»
- “Что касается дальнейших шагов – здесь самое главное, что Вы хотите и что будет комфортно для Вас.»
- “Не обязательно принимать решение прямо сейчас. Вы можете все обдумать и у Вас всегда есть возможность изменить свое решение в будущем.»
- “Я не могу разговаривать ни с кем от Вашего имени и пытаться разрешить ситуацию. Что я могу сделать, это оказывать Вам поддержку во время нашего разговора и выслушать Ваши опасения.»
- “Кажется, у Вас появился план действий. Это очень хорошо.»



Взгляд с точки зрения пострадавшего:

Выгоды и риски обращения за помощью

Поиск помощи не всегда безопасен для пострадавшего от ГН и может привести к еще большим проблемам. Помните, что ваша роль – предоставить точную, актуальную информацию о доступных службах помощи и позволить пострадавшему самостоятельно принимать решение о том, что он считает наиболее безопасным для себя. Рассмотрите следующий пример выгод и рисков:

Риски обращения за помощью

- Вероятность того, что друзья, семья и/или община узнает о случившемся, что может привести к стигматизации, риску быть изгнанным из дома или общины и/или быть подвергнутым еще большему насилию.
- Вероятность того, что преступник/и узнает о том, что другие люди осведомлены о случившемся, что может привести к мести через нанесение вреда или даже убийству пострадавшего от ГН.
- Вероятность того, что работники служб помощи будут получать угрозы или подвергнутся насилию со стороны преступника или общины, если будет известно, что они помогают жертве.
- Вероятность равнодушной реакции со стороны служб помощи, если они не имеют необходимой подготовки.

Польза обращения за помощью

- Доступ к жизненно важной поддержке, когда человек находится в бедственном положении.
- Доступ к своевременной, безопасной, конфиденциальной и профессиональной медицинской помощи, которая может предотвратить заражение ВИЧ и нежелательную беременность.
- Доступ к другим услугам, которые обеспечат сохранение человеческого достоинства и комфорт, включая варианты обеспечения безопасности и психосоциальной поддержки.
- Доступ к поддержке, которая может предотвратить дальнейшее насилие.

Сексуальная эксплуатация или домогательства, совершенные сотрудником гуманитарной службы или человеком, связанным с оказанием гуманитарной помощи

Защита от сексуальной эксплуатации и домогательств (ЗСЭН) – это термин, используемый для описания шагов, предпринимаемых с целью защиты уязвимых людей от сексуальной эксплуатации и надругательств, совершаемых сотрудником гуманитарной службы или членом партнерских служб, включая работников миссий гуманитарной помощи, волонтеров, охранников, подрядчиков, водителей, работников миссий ООН, полиции ООН, миротворцев, поставщиков товаров и услуг для гуманитарных целей и т.д.

Вне зависимости от того, кем является преступник, процедура поддержки любой жертвы насилия остается неизменной. Чтобы узнать о дополнительной ответственности, возникающей в случае, если совершивший акт насилия является работником гуманитарной службы или каким-либо образом связан с оказанием гуманитарной помощи, свяжитесь с региональным координационным центром ЗСЭН или сетью ЗСЭН внутри страны.



ПОДГОТОВЬТЕСЬ:

Подготовка очень важна. Даже если в вашем регионе нет службы по борьбе с ГН (включая план действий при ГН и координатор по ГН), другие службы, включая те, что работают на уровне района или общины, могут быть полезными для решения некоторых проблем. Скорее всего, вы знаете больше о таких службах, чем предполагаете!

Будьте в курсе существующих услуг

- Заполните **Информационный лист (стр.5-6)**. Работайте со специалистом по ГН, лидером вашей группы, коллегами и другими партнерами. Запишите необходимую информацию о том, как связаться с этими службами, включая данные о том, куда идти, с кем разговаривать и кто, и в каких случаях может/не может обращаться к ним (например, только женщины, список необходимых документов и т.п).
- Узнайте у своего лидера группы, руководителя программы и/или координатора направления о протоколах действий по предотвращению сексуальной эксплуатации и надругательств. В случае отсутствия у вашей службы подобного протокола, свяжитесь с координатором ЗСЭН для получения инструкций о дальнейших действиях в ваших условиях.

Практика ведет к совершенству

- Изучите **примеры фраз, приведенные на стр. 7-10**.

Практикуйте их произношение вслух или потренируйтесь с коллегами и друзьями. Чем больше вы тренируетесь, тем увереннее вы будете себя вести в случае обращения пострадавшего от ГН за помощью.

- Воспользуйтесь Руководством пользователя для получения дополнительной информации о том, как можно потренироваться и подготовиться к использованию данных материалов.
- **Карманный справочник** может быть полезен всем, кто попал в трудную ситуацию. Когда коллега или друг обратится к вам за помощью или советом в следующий раз, используйте вопросы и утверждения, приведенные в этом источнике.



Наблюдайте:

Когда человек рассказывает вам о своем опыте гендерного насилия...

Представьтесь

- Сообщите ваше имя, расскажите о сфере ваших обязанностей и кем вы являетесь. Спросите, чем вы можете помочь.

Удовлетворите насущные базовые потребности

- Каждый человек имеет разные базовые потребности, которые могут включать в себя неотложную медицинскую помощь, воду, установление контакта с близким человеком, одеяло или одежду, в случае, если она порвана, загрязнена или отсутствует. В особенности одежда может быть первоочередной необходимостью для пострадавших от ГН, чтобы почувствовать себя более комфортно и обрести чувство человеческого достоинства.

→ Позвольте пострадавшему рассказать вам, что он/а думает по поводу личной безопасности и защищенности. Старайтесь не делать никаких умозаключений на основании того, что вы видите.

Помните, что люди могут обращаться за поддержкой различными способами

→ Позвольте людям выражать их эмоции, какую бы форму они не принимали. Люди по-разному реагируют на стресс и кризисные ситуации. Некоторые люди могут быть подавлены и неспособны говорить, другие будут кричать и возмущаться; кто-то станет обвинять себя в произошедшем; кто-то будет плакать или вести себя агрессивно и т.д.

→ Люди с ограниченными возможностями, люди, говорящие на другом языке и т.п. сталкиваются с различными препятствиями при обращении за помощью. Придерживайтесь принципов фокусирования на потерпевшем/ей и конфиденциальности, когда пытаетесь найти способ выслушать и помочь этим людям. Даже если вы не понимаете, что вам говорят, вы всегда можете продемонстрировать желание помочь и проявить заботу.

→ Обеспечьте присутствие работников женского пола для оказания помощи, особенно в случаях, когда женщины/девочки не могут вступать в разговор с мужчиной в силу культурных традиций.

Осознавайте, что находится в сфере вашего контроля, а что нет

→ В некоторых случаях может потребоваться помощь, выходящая за рамки ваших компетенций, например, в случае, если в происшествии задействованы дети, необходимо обязательное предоставление информации о происшествии, есть прямая опасность для пострадавшего от ГН или в ситуации, когда потерпевший/ая представляет потенциальную опасность для себя или других. Возможно, существуют другие координаторы, которые могут оказать более эффективную помощь в подобных сценариях. Обратитесь к вашему **Информационному листу. (стр. 5-6).**

Помните, если вы хотите обратиться за помощью к вашему лидеру или другому специалисту гуманитарной службы, необходимо **ВСЕГДА сначала спрашивать разрешения у потерпевшего/ей.** Расскажите, с кем вы хотите поговорить, объясните почему вы хотите к нему обратиться и что вы будете рассказывать. Если жертва насилия чувствует дискомфорт или прямо отказывается делиться информацией, помогите ему/ей воспользоваться инструментами, описанными в данном Карманном справочнике.



В некоторых случаях, информирование о происшествии является обязательным. За более подробной информацией и консультацией обратитесь в Координационный центр по защите и/или специалисту по ГН.

Слушайте:

После того, как вы убедились в том, что базовые потребности потерпевшего/ей удовлетворены и он/а не находится в опасности на данный момент, **слушайте.**

Потерпевший/ая может быть очень расстроен/а или смущен/а, но вы, как помощник, должны оставаться спокойными настолько, насколько это возможно. Позвольте человеку поделиться с вами таким объемом информации, каким он/а считает нужным. Консультирование, совместный поход в службу помощи и проведение подробного обсуждения с пострадавшим о случившемся не являются вашей задачей. Вместо того, чтобы спрашивать о происшествии, сфокусируйтесь на предоставлении информации о доступных службах помощи.

СОВЕТ: Лучше избегать вопросов, особенно тех, которые начинаются со слова «почему», поскольку может создаться впечатление, что вы возлагаете вину за произошедшее на жертву насилия. Вместо этого просто слушайте, и при необходимости задавайте такие вопросы как «хотите ли вы, чтобы я проинформировал вас о службах помощи, в которые вы можете обратиться?» или «Чем я могу вам помочь?».

Выслушать – тоже помощь:

Иногда вы можете оказаться в ситуации, когда нет абсолютно ни одной службы помощи, куда вы могли бы направить пострадавшего. Вы можете почувствовать себя беспомощным. Важно быть честным с потерпевшим/ей, признавать мужество, с которым он /а делится с вами своим опытом, выразить свое сожаление о том, что не можете быть более полезным и всячески поддерживать человеческое достоинство жертвы насилия во время разговора. Активное внимательное слушание уже само по себе является помощью.



Устанавливайте контакт:

Когда вы помогаете потерпевшему/ей принять решение о дальнейших действиях ...

Узнайте, есть ли кто-то, кому потерпевший/ая доверяет и может обратиться за помощью

→ Если у вас спрашивают ваше мнение, отвечайте, что потерпевшему/ей следует решить это кому, когда и с какой целью обратиться за помощью.

→ Не делитесь вашим личным мнением о ситуации.

Если существуют какие-либо службы помощи, предоставьте точную информацию о них или о наиболее комфортных вариантах.

→ Подготовка очень важна. Воспользуйтесь вашим **Информационным листом (стр.5 и 6)** и убедитесь, что вы располагаете точной, актуальной информацией о действующих службах помощи и тому, как к ним можно обратиться.

→ Если вы не уверены в том, существует ли специальная служба, так и скажите.

Закончите разговор позитивно.

→ Сохраняйте конфиденциальность.

→ Отнеситесь с пониманием к любому решению, принятому потерпевшим/ей.

→ Помните, что ваша роль состоит в поддержке решений и выбора пострадавшего/ей, даже в случае, если он/а не принял/а никакого решения. Не проводите повторных встреч или разговоров с жертвой насилия, не пытайтесь давать консультации или управлять ситуацией, в которой оказался этот человек.

После разговора

Рефлексия и забота о себе: Важно помнить, что вы можете сделать все правильно, но это не поможет исправить опыт этого человека и не устранил его страдания. Выслушивание и понимание произошедшего с другими людьми может оставить вас под влиянием их болезненного, травматического, нездорового опыта – что также известно, как переживание вторичной травмы. Подумайте, как помочь себе в том случае, если вас посетят подобные чувства. Свяжитесь с вашей системой поддержки и сетью, включая ваших коллег, лидера группы или специалиста по ГН, чтобы рассказать о вашей ситуации (помня о конфиденциальности) и получить поддержку.

Так как некоторые виды насилия (например, бытовое насилие) могут повторяться циклически, вы можете вновь увидеть данного человека или узнать о повторном случае насилия в отношении него. Вы не можете изменить их опыт, но вы можете:

→ Беспристрастно выслушать жертву насилия в каждом случае, не принимая во внимание, видели вы этого человека ранее или нет.

→ Подумать о том, как улучшить вашу программу, сделать ваши услуги более безопасными и создать более комфортные условия для пострадавших от ГН.

Помощь детям и подросткам младше 18 лет

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

→ **Всегда сначала консультируйтесь** со специалистом по ГН или службой защиты детей в вашей стране/условиях, чтобы понять: (1) какие есть службы помощи в вашем регионе и (2) каковы местные протоколы и процедуры.⁴

→ **Не навредите.** Не пытайтесь разыскивать детей-жертв насилия. Проведение расследования и контакт с ребенком/подростком, который находится в ситуации насилия не является вашей работой. Такие действия могут привести к еще большему насилию и создать риски для ребенка/ подростка. Будьте готовы, когда ребенок/подросток сам захочет обратиться к вам за помощью.

→ **Помните о своей роли.** Если ребенок/подросток обратился к вам за помощью,

1. Выслушайте его беспристрастно.
2. Помогите ему связаться со взрослым, которому ребенок/подросток доверяет или считает безопасным.

Это не обязательно может быть родитель, член семьи или опекун.

3. Не принимайте за него/нее решений, в том числе не принуждайте к разговору с вами в присутствии опекуна или другого взрослого.

→ **Создайте комфортную обстановку.** Позвольте ребенку/подростку управлять ходом разговора, даже если это означает, что вам придется молчать. Расположитесь на уровне глаз, выберите открытую позицию, чтобы показать ребенку/подростку, что он может рассказать вам все, если захочет. Избегайте вопросов о том, что произошло, кто виноват и почему это случилось – вместо этого используйте успокаивающие фразы и говорите так, чтобы ребенок/подросток мог вас легко понять.

Помните, если в вашем регионе есть служба по ГН или защите детей, лучше содействовать безопасному и конфиденциальному перенаправлению ребенка/подростка к специалисту для обеспечения лучшей помощи.

Используйте это руководство, если в вашем регионе **нет специальной службы по ГН или плана действия в случае ГН.**



⁴ Обратитесь к координатору по ГН или Организации по защите детей в вашей стране, чтобы узнать информацию о протоколах и процедурах, включая: (1) ограничения конфиденциальности и (2) определенные координаторы по ГН и защите детей.

→ Относитесь ко всем детям в равной степени справедливо. Всем детям должна быть предоставлена одинаковая помощь, вне зависимости от их пола, возраста, ситуации в семье, статуса их опекуна или других характеристик. Не относитесь к ребенку, пострадавшему от ГН, как к беспомощному. У каждого ребенка есть уникальные способности и сильные стороны, также, как и способность исцелиться. Разговаривайте с ребенком, пережившим насилие, понятным ему языком, с уважением к его человеческому достоинству и мнению.

→ Сохраняйте конфиденциальность.

Не ведите записей, не делайте фотографий и не документируйте никаким другим способом ваше взаимодействие с ребенком/подростком. Уберите телефон и компьютер, чтобы не вызывать подозрений о том, что вы записываете разговор. Спрашивайте разрешения поделиться любой информацией о ребенке/подростке и том, что с ним произошло. Это касается и передачи сведений человеку, которого ребенок/подросток идентифицировал как того, кому он доверяет.

→ Убедитесь в том, что ребенок находится в безопасности. Главным приоритетом является физическая и эмоциональная безопасность ребенка. Думайте о безопасности ребенка во время любых взаимодействий с ним и в отношении ко всем дальнейшим шагам.



В некоторых случаях может быть не ясно, как защитить **интересы ребенка** и его физическое и ментальное благополучие.

Если вы не уверены в безопасности ситуации, скажите ребенку, что вы должны конфиденциально проконсультироваться с другой службой или членом команды, который, возможно, знает больше о том, как обеспечить его/ее безопасность.

→ Будьте осведомлены о том, каким образом ребенок/подросток или его опекун могут получить помощь.

Дети и подростки ищут помощь способами, отличными от взрослых и редко рассказывают о произошедшем напрямую. Детям может быть трудно довериться или поговорить со взрослым, особенно тем, кого они не очень хорошо знают; они могут испытывать страх, стыд и смущение; они могут бояться выразить свои эмоции. Вы можете: (1) услышать слух о насилии над ребенком, (2) узнать ситуацию от взрослого, который хочет получить помощь для ребенка или (3) подозревать насилие над ребенком, исходя из изменений в его поведении.

Что делать

чего не делать

Если кто-то просит о помощи для ребенка, попавшего в трудную ситуацию

- ✓ Предоставьте точную, актуальную информацию о службах помощи человеку, который попросил вас о помощи.
- ✓ Соблюдайте конфиденциальность.⁴
- ✗ Не расследуйте слухи и не пытайтесь найти/поговорить с ребенком/подростком.
- ✗ Не обсуждайте и не делитесь деталями рассказанного вам ни с кем.⁴



ЕСЛИ РЕБЕНОК/ПОДРОСТОК ПРОСИТ ВАС О ПОМОЩИ...

наблюдайте

- ✓ Спросите ребенка/подростка, не хочет ли он перейти в более тихое и приватное место для разговора. Удостоверьтесь, что в этом месте вас видно, но не слышно.
- ✓ Убедитесь в том, что вы находитесь на уровне глаз вашего собеседника. Используйте открытый язык тела.
- ✓ Уточняйте у девочек и мальчиков, хотят ли они поговорить со взрослым того же пола.
- ✗ Не направляйте ребенка/подростка в более тихое и приватное место, не изолируйте ребенка против его воли.
- ✗ Не трогайте, не обнимайте и не устанавливайте никакого физического контакта, поскольку это может нанести травму, доставить дискомфорт или создать напряжение ребенка.



слушайте

- ✓ Слушайте внимательно и обращайтесь внимание на невербальную коммуникацию.
- ✓ Будьте спокойны и терпеливы, принимайте все сказанное беспристрастно.
- ✓ Позвольте ребенку/подростку выражать себя свободно и говорить своими словами.
- ✗ Не интервьюируйте и не оценивайте. Ничего не записывайте, не делайте фотографий и никому не передавайте устную информацию о ребенке/подростке или том, что произошло.
- ✗ Не демонстрируйте шока, недоверия, гнева или любой другой реакции, которая может привести к стрессу у ребенка/подростка.
- ✗ Не используйте громких слов и не говорите больше, чем ребенок/подросток



Успокойте

- ✓ **Успокойте** ребенка/подростка в том, что он/а рассказал/а вам о произошедшем – это нормально.
- ✓ **Уважайте** мнение, убеждения и мысли ребенка.
- ✓ **Используйте** успокаивающие фразы, соответствующие культурному контексту... **Например:**
“я верю тебе” – для поддержания доверия
“я рад, что ты со мной поделился” – для установления взаимоотношений с ребенком
“Спасибо, что поделился своим опытом” – показывает понимание
“Ты поступил/а очень смело, рассказав обо всем” –ободряет и обнадеживает

- ✗ **Не давайте** обещаний, которых не сможете сдержать, например, используя фразы «Все будет хорошо», тогда как обеспечение безопасности ребенка находится вне сферы вашего контроля.
- ✗ **Не заставляйте** ребенка/подростка разговаривать с вами, если он/а не хочет.



Устанавливайте контакт

- ✓ **Узнайте**, есть ли человек, которому ребенок/подросток доверяет, хочет ли он связаться с этим человеком или нужна ли ему помощь в поиске этого человека.
- ✓ **Оставайтесь** рядом с ребенком/подростком, пока он не почувствует себя в безопасности или до тех пор, пока не передадите его под опеку человека, которого он идентифицирует как безопасного и достойного доверия.
- ✓ **Предоставьте** ребенку/подростку и взрослому, которому он доверяет, точную, актуальную информацию о службах защиты и том, как с ними связаться.
- ✓ **Говорите**, что вы знаете, а чего не знаете. Говорите «я не знаю» или «я не имею такой информации», если у вас нет запрашиваемой информации.

- ✗ **Не заставляйте** ребенка/подростка разговаривать с вами в присутствии опекуна или любого другого взрослого, поскольку они могут быть совершившими насилие или ребенок/подросток может не хотеть делиться с ними тем, что произошло.
- ✗ **Не оставляйте** ребенка/подростка одного, если он находится в нестабильном состоянии (например, плачет, находится в состоянии гнева или шока).
- ✗ **Не пытайтесь** самостоятельно искать выход из ситуации, не планируйте и не принимайте решений за ребенка/подростка.



Справка о возрасте детей и способности принимать решения

Обратите внимание, что специалист с опытом работы с детьми/ подростками, пострадавшими от ГН, компетентен определить способность ребенка или подростка принимать решения в координации с детьми / подростками и их опекуном/ами.

Ваша роль как не специалиста – выслушать и успокоить ребенка/подростка, установить контакт между ним и взрослым, которому он/а доверяет и предоставить информацию о доступных службах помощи.

Приведенные ниже возрастные категории представлены в качестве справки и могут меняться в зависимости от возраста, уровня зрелости, развития и других факторов.

Старшие подростки в возрасте 15 лет и старше обычно достаточно зрелы, чтобы принимать решения и понимать суть произошедшего.

→ **Ваша роль:** (1) выслушать подростка, рассказывающего о произошедшем, (2) помочь подростку связаться с кем-то, кому он доверяет для дальнейшей поддержки и (3) предоставить информацию о службах помощи и способах связаться с ними.

Маленькие дети в возрасте от 6 до 8 лет и младшие подростки в возрасте от 10 до 14 лет могут, а могут и не быть способны самостоятельно рассказать о прожитом опыте насилия. Они могут быть, а могут и не быть способны самостоятельно принимать решения.

→ **Ваша роль:** (1) Помочь ребенку/подростку найти взрослого, которому он доверяет, и помочь с принятием последующих шагов и (2) предоставить информацию о службах помощи и способах связаться с ними как ребенку/подростку, так и взрослому, которого он указал.

Младенцы и маленькие дети от 0 до 5 лет не могут рассказывать о пережитом опыте в силу отсутствия или ограниченности навыков коммуникации. Скорее всего, другой человек – друг, опекун, член семьи, член общины и т.п. будет просить о помощи от лица ребенка.

→ **Ваша роль:** предоставить взрослому, сопровождающему ребенка, информацию о службах помощи и способах связаться с ними.

Адаптировано из: Рекомендации УВКБ ООН по определению наилучших интересов ребенка 2008 г. МКС/ЮНИСЕФ, Уход за детьми, пережившими сексуальное насилие: Руководящие указания для поставщиков медицинских и психосоциальных услуг в гуманитарных ситуациях, 2012.

Этот источник является дополнительным справочником к Руководящим принципам по противодействию гендерному насилию МПК, 2015 г.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



GBV Pocket Guide