

## РОЛЬ СПЕЦИАЛИСТОВ

Оказание поддержки жертвам оказывает эмоциональное воздействие на специалистов.

Важно осознавать свое собственное отношение, убеждения, чувства и опыт, связанные с насилием в отношении женщин, в противном случае могут появиться цинизм, желание обвинить жертву, дистанцирование и равнодушие в работе.

*Для сохранения профессиональной гибкости специалистам важно помнить следующее:*

- не медлите и не торопитесь: не ждите немедленных результатов своего вмешательства; помощь, которую вы сегодня оказали жертве, однажды поможет ей освободиться от насилия;
- не ждите, что пострадавший окажется «идеальным»;
- не допускайте недооценки мелких происшествий в жизни пострадавшего;
- вместе с жертвой обсудите различные направления дальнейших действий, не останавливайтесь на одной решении;
- научитесь откровенно говорить со своими коллегами;
- договоритесь о ролях и функциях различных специалистов, входящих в группу, состоящую из представителей разных профессий; это поможет вам не «гореть на работе» и оказывать эффективную помощь жертве;
- обращайтесь за помощью, если вам пришлось столкнуться с насилием;
- обращайтесь за консультациями, помощью и проходите профессиональную подготовку.

### **ЧТО МЕШАЕТ СПЕЦИАЛИСТУ РАСПОЗНАВАТЬ НАСИЛИЕ?**

- Личные убеждения и мотивы
- Собственные страхи и ощущение незащищенности
- Опасение оскорбить пострадавшую
- Ощущение беспомощности и неспособности повлиять на ситуацию
- Опасение негативных последствий вмешательства в ситуацию насилия

### **ПРИЧИНЫ, ИЗ-ЗА КОТОРЫХ ПРОФЕССИОНАЛЫ МОГУТ «НЕ ЗАМЕЧАТЬ» НАСИЛИЯ**

- Мне трудно справиться с собой, когда другие испытывают сильные эмоции
- Если я выявлю насилие, мне нужно будет что-то делать с этим (а я не знаю, как)
- Я боюсь, что мне придется столкнуться с обидчиком
- Я не уверена, что я (не) могу к чему-то побудить другого человека
- Я не хочу вытягивать это из нее, я подожду, пока она сама не начнет об этом рассказывать
- Что, если она не подвергается насилию, а я затронула эту тему?
- Я не знаю, как заговорить на эту тему
- Я не уверена в правдивости ее рассказа – должна ли я верить всему?
- Это личное дело, я не должна в это вмешиваться
- Женщины не любят говорить о насилии
- Женщина не хочет ничего предпринимать в ситуации насилия
- Я слишком занят (а); у меня нет времени, чтобы заниматься еще и этим.
- Женщина принимает алкоголь или наркотики.
- Прежде всего я должна быть уверена в том, что это действительно ситуация насилия

## **Исходные позиции оказания помощи**

- Противодействие насилию означает принятие четкой позиции - «Ничто не может служить оправданием для насилия»
- Попытка сохранить нейтралитет в отношении актов насилия означает риск терпимости в отношении насилия
- Только обидчик несет ответственность за совершенное насилие
- Пережившие насилие нуждаются в службах, которые обеспечивали бы защиту и поддержку на долговременной основе, предоставляя им услуги сопровождения и осуществляя координацию мероприятий между различными службами и ведомствами
- Реагирование должно учитывать стадии цикл насилия (колесо власти и контроля)
- Насилие и конфликт в семье – разные ситуации
- Необходимо понимать особенности отношений, связанных с насилием и учитывать это при работе с пострадавшими и обидчиками

## **Руководящие принципы**

- При рассмотрении дел о домашнем насилии вопрос о безопасности пострадавших должен быть приоритетным. Реагирование должно выстраиваться вокруг интересов безопасности пострадавших.
- Всем учреждениям необходимо иметь четкие руководящие принципы и стандарты для борьбы с насилием в семье, которые должны существовать в письменном виде; все специалисты и сотрудники должны быть ознакомлены с ними, а также с порядком применения этих руководящих принципов в повседневной работе.
- Руководящие принципы должны предусматривать право клиентов на информацию обо всех предлагаемых им процедурах, мерах по вмешательству и помощи; информация, полученная от клиентов, должна рассматриваться как конфиденциальная; все действия должны предприниматься по согласию клиентов; исключения могут быть сделаны в случае непосредственной опасности или обязанности сообщать о произошедшем.
- Оценка рисков и планирование безопасности должна быть частью стандартного процесса в учреждении.

## **Сопровождение клиентов, предотвращение повторного насилия и перенаправление в другие учреждения**

- Пострадавшие от домашнего насилия нуждаются в постоянной поддержке, поэтому представители учреждений должны убедиться, что находятся в контакте с пострадавшими и могут либо сами предложить им помощь и поддержку, либо перенаправить пострадавших в специальные учреждения, такие как общественные организации и государственные учреждения социальной защиты населения, в том числе центры социальной помощи семье и детям, оказывающие помощь пострадавшим от насилия.
- Учреждения должны взять на себя ответственность за координацию с другими учреждениями процесса перенаправления и не оставлять только на клиента действия по связи с другими учреждениями.
- Успешное сотрудничество со службами, в которые перенаправляется клиент, и четкий порядок общения с ними важны для того, чтобы убедиться, что жертвы/клиенты приходят именно туда, куда намеревались; клиенту можно помочь, если учреждение возьмет на себя инициативу по установлению контактов с такой службой.
- Обмен информацией с другими учреждениями должен иметь своей целью повышение безопасности клиентов.
- Чтобы клиенты могли доверять таким учреждениям, их нельзя вынуждать иметь дело с разными сотрудниками всякий раз, когда они обращаются за помощью (за исключением экстренных случаев).
- Таким образом, сопровождение клиентов должно быть предпочтительным рабочим методом.

## ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДОВАНИЙ С ПОТЕРПЕВШИМИ

### 1) *Объективность*

Данный принцип предполагает максимально объективное, без предвзятости восприятие рассказа потерпевшего о свершившемся факте насилия. При этом важно выслушать потерпевшего без обвинения и без осуждения в его адрес.

Начать беседу можно с приветствия, затем представиться и сказать: «Я знаю, что с вами произошло и сделаю все возможное, чтобы вам помочь. Теперь мне нужно задать несколько вопросов, я понимаю, что вам трудно говорить, но нам необходимо знать подробности, чтобы...». Надо дать возможность жертве высказаться и внимательно ее выслушать. В ходе беседы не следует давать оценку действиям типа: «Сами виноваты...», нежелательно также сравнение со своим опытом «Я бы на вашем месте...» и т.д.

Помочь провести собеседование помогут вопросы:

- А. *Закрытые*** – подразумевают дачу однозначного ответа «да», «нет». Таких вопросов стоит избегать, например «Вас избили?»;
- Б. *Открытые*** – подразумевают дачу развернутого ответа. Лучше задавать открытые вопросы типа «Что случилось, когда ваш муж пришел домой?», «Как это произошло?», «В какой момент это произошло?»;
- В. *Уточняющие*** – направлены на уточнение ситуации, а не на выяснение кто виноват. Например, «Где именно?», «Когда именно?». Вопрос «Почему?» тоже нежелательно задавать, лучше спросить «Зачем?». Вопрос «Почему?» нужно задать обидчику, т.к. он несет ответственность за свои действия.

К проясняющим вопросам относятся те, в которых используются, так называемые, слова-«амортизаторы»: «Правильно ли я понял, что..?», «Правда ли что..?», «Действительно ли, на Ваш взгляд, что..?».

Не нужно задавать вопросы, косвенно подразумевающие вину жертвы, типа: «Что заставляет вас с ним жить?», «Вы получаете удовольствие от насилия?», «Почему вы не уходите?» и др.

Заканчивая собеседование, важно получить полное представление о ситуации, в которой оказалась женщина и об опасности, которой подвергается она и ее дети. Если риск достаточно велик, то необходимо обсудить план обеспечения безопасности.

### 2) *Принцип поддерживающего слушания*

Потерпевшие часто сами не осознают, какой серьезной проблемой является домашнее насилие, но даже когда они обращаются за помощью в правоохранительные органы, зачастую должной поддержки не получают, а проходят унижительную процедуру пересказывания своей истории по 5-6 раз разным людям. *В результате многие начинают думать, что они совершенно одиноки в борьбе с насилием и что это происходит только с ними.* Поэтому слушать нужно внимательно и помогать ей дальше продолжить рассказ. Здесь уместны следующие фразы: «Когда вы говорите, вы волнуетесь? Вам трудно говорить? Я понимаю ваше волнение...».

Также необходимо помочь понять жертве, что это происходит не только с ней. Возможно произнести такую фразу: «К сожалению, это происходит не только с вами и вы в этом не виноваты, мы готовы вам помочь, если...».

### 3) *Установление эмоционального контакта*

Слушатели должны понимать эмоциональное состояние пострадавших и мотивы их нежелания давать показания (страх мести со стороны виновника насилия, нежелание с ним снова встречаться в суде, чувство стыда, желание забыть произошедшее и др.).

Целесообразно задать следующие вопросы, выясняющие эмоциональное состояние заявителя: «Что вы чувствуете, когда вспоминаете произошедшее?», «В этой ситуации чувства страха, обиды оправданы, большинство людей в подобных ситуациях испытывают такие же чувства, как вы» и т.д.

### 4) *Принцип свободы выбора (добровольность принятия решения потерпевшим)*

Вы уважительно относитесь к любому решению, которое принимает сама жертва, каким бы оно ни было. Если женщина отказывается давать показания, то необходимо выяснить причины: подвергалась ли она принуждению или запугиванию с целью отказа от обвинений.

Нельзя склонять потерпевшего к принятию определенного решения, нужно только обсудить возможные варианты и их последствия. Если женщину выслушали и проинформировали о ее правах и судебной процедуре, она более охотно даст показания в суде, чем те потерпевшие, которые этой информации не получили.

## ЛОВУШКА СПАСАТЕЛЬСТВА

### СТИЛИ БЕСЕДЫ

<b>Директивный стиль</b>	<b>Недирективный (партнерский) стиль</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Я знаю, как</li><li>• Я говорю вам</li><li>• Следуйте указаниям</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Вы знаете, как</li><li>• Я спрошу вас</li><li>• Решение за вами</li></ul>

<b>Директивный язык</b>		<b>Коллаборативный язык</b>
Расскажите мне точно, что вы сделали	→	Могли бы вы рассказать об этом побольше?
Нет, ответ, который вы ищете, - три	→	Подскажите мне, как вы пришли к такому ответу?
Будьте со мною откровеннее	→	Я заметил, что обсуждая со мной некоторые вещи, вы иногда чувствуете себя не в своей тарелке. Я пытаюсь понять. Почему это происходит
Если вы хотите, чтобы ваша жизнь вне работы была разнообразнее, вам следует вступить в клуб или примкнуть к какой-либо группе	→	Как вы считаете, как можно разнообразить жизнь вне работы?
Я знаю, просто вступите в одно из сообществ для одиноких в интернете – они действительно работают неплохо	→	Какой вариант для вас был бы самым оптимальным?
Вы все тянете время? Надо это просто сделать	→	Что мешает вам начать действовать?

## Особенности работы с пострадавшими от домашнего насилия

- В первую очередь, необходимо выяснить, в безопасности ли сейчас клиентка. Если ситуация представляет опасность для жизни и здоровья, необходимо помочь сделать ее по возможности неопасной. Если есть серьезные травмы (иногда в шоке клиентка неверно оценивает состояние своего здоровья), необходимо оказать медицинскую помощь.
- Необходимо поверить, принять, признать ее переживания и опыт.
- Подчеркнуть, что она не виновата в случившемся насилии. Партнер/муж несет ответственность за совершенное насилие. Он не имеет право поднимать на нее руку ни в коем случае.
- Проявлять на протяжении всего разговора поддержку, открытость, готовность обсуждать любые темы, человечность.
- Признать двойственные чувства пострадавшей к насильнику: ненависть/любовь, доверие/недоверие, и т.д.
- Помочь клиентке нормализовать ее опыт: прошлое нельзя изменить, но она может исцелиться и вернуться к нормальной жизни. (В большей степени это относится к переживанию первичного насилия со стороны партнера.) В случае постоянного домашнего насилия происходит обратное: женщина может решить, что происходящее в ее семье, обычное явление.
- Предупредить клиентку о возможной негативной реакции со стороны людей, которым она расскажет о своей беде. Проработать с ней эту ситуацию.
- Позволить клиентке изучать и анализировать все возникающие у нее чувства. Выделить наиболее сильное и проработать.
- Рассказать о теории домашнего насилия. Помочь осознать, что каким бы ни было поведение пострадавшей, обидчик найдет повод, чтобы разрядить скопившееся у него напряжение, и что она не отвечает за характер и поведение мужа/партнера.
- Обсудить возможные изменения в семье. Предоставить информацию о том, что она может предпринять. Дать понять, что муж может понести уголовную ответственность за свои насильственные действия.
- Разработать совместно с клиенткой план безопасности.

Симптомы страха:	Симптомы беспомощности	Симптомы напряжения
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ учащенное сердцебиение</li> <li>▪ гипервентиляция</li> <li>▪ дрожь</li> <li>▪ усиленное потоотделение</li> <li>▪ головокружение</li> <li>▪ боли в животе</li> <li>▪ боли в области сердца</li> <li>▪ проблемы с дыханием</li> <li>▪ бессонница</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ слабость</li> <li>▪ депрессия</li> <li>▪ угнетенное состояние</li> <li>▪ усталость</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ головные боли</li> <li>▪ расстройства сна</li> <li>▪ боли в животе</li> <li>▪ нарушения менструального цикла</li> </ul>

## **СОБЕСЕДОВАНИЕ, НАПРАВЛЕННОЕ НА ВЫЯВЛЕНИЕ ОЦЕНКИ ОПАСНОСТИ, КОТОРОЙ ПОДВЕРГАЮТСЯ ПОТЕРПЕВШИЕ**

Приведенные далее вопросы можно использовать для получения наиболее полного представления о ситуации, в которой оказались потерпевшие, и оценки опасности для их собственной жизни и жизни их детей.

- Выяснить, подвергалась ли пострадавшая насилию раньше (история насилия).
- Какое проявление насилия / увечье было наиболее серьезным?
- Стали ли со временем проявления насилия более частыми, жестокими или серьезными?
- Имеется ли в доме оружие, в частности огнестрельное или холодное?
- Применял ли когда-либо виновник насилия оружие или угрожал его применить?
- Были ли попытки удушения?
- Принимает ли виновник насилия алкоголь или наркотики?
- Прибегает ли он к насилию в состоянии алкогольного или наркотического опьянения?
- Угрожал ли он убить женщину / детей?
- Боится ли женщина того, что виновник насилия серьезно изувечит или убьет ее или детей?
- Боится ли пострадавшая того, что виновник насилия может убить себя?
- Склонна ли сама потерпевшая к суициду?
- Ревнив ли виновник насилия и обвиняет ли он женщину в неверности?
- Находится ли он в угнетенном (депрессивном) состоянии или высказывает навязчивые идеи?
- Преследует ли он женщину, шпионит ли за ней, контролирует ли ее действия или запугивает ли ее?
- Нападал ли виновник насилия на других людей или нарушал ли он закон?
- Живет ли женщина отдельно от виновника насилия или собирается ли жить отдельно?

Если на несколько приведенных выше вопросов был получен **утвердительный ответ**, это означает, что женщина подвергается **большому риску**.

### **ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА.**

#### **26 ВОПРОСОВ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ СТЕПЕНИ ОПАСНОСТИ СО СТОРОНЫ ОБИДЧИКА**

##### **Предварительное обследование телесных повреждений**

Профессионал может пройти по списку вместе с женщиной.

##### **Предупреждение:**

Всегда будьте при этом рядом

«Пожалуйста, отметьте на календаре примерные даты прошлого года, когда Ваш партнер или муж избил Вас. Запишите в этой графе примерную длительность этих инцидентов и классифицируйте их согласно шкале, приведенной ниже»:

1. Шлепки, толчки: отсутствие повреждений и / или продолжительная боль.
2. Удары, пинания, синяки, порезы и / или продолжительная боль.
3. «Побои»; серьезные ушибы, ожоги, переломы.
4. Угрозы применить оружие; повреждения головы, повреждения внутренних органов, постоянные повреждения.
5. Применение оружия: ранения.

#### **26 ВОПРОСОВ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ СТЕПЕНИ ОПАСНОСТИ СО СТОРОНЫ ОБИДЧИКА**

##### **Вопрос к пострадавшей:**

Каким формам и видам насилия со стороны партнера / мужа Вы подвергались?

	Да	Нет	Не знаю	Вопросы
1.				Становился ли он агрессивным или опасным?
2.				Наносил ли он такие серьезные телесные повреждения, что Вам приходилось обращаться за медицинской помощью?
3.				Он когда-нибудь душил Вас?
4.				Он когда-либо наносил телесные повреждения или причинял вред / убил домашнее животное?
5.				Он угрожал убить Вас?
6.				Вы подвергались сексуальному насилию?
7.				Применял ли он оружие или угрожал его применить? Если да, то какое это было оружие?
8.				Случалось ли, что он преследовал Вас, проверял Ваше местонахождение, испытывал патологическую ревность?
9.				Возросло ли количество случаев насилия по отношению к Вам?
10.				Угрожал ли он тем, что совершит самоубийство? Были ли попытки самоубийства с его стороны?
11.				Подвергались ли Вы насилию во время беременности?
12.				В течение последнего года уходили ли Вы от партнера или, возможно, предпринимали попытки расстаться с ним?
13.				Прибегали ли Вы к помощи со стороны (милиция, убежище, сотрудник кризисного центра)?
14.				Чувствуете ли Вы себя изолированной от источников помощи (автомобиль, телефон, семья, друзья, и т.д.)?
15.				Находился ли обидчик в стрессовой ситуации в течение последнего года (потеря работы, смерть близкого человека, финансовый кризис)?
16.				Употребляет ли партнер / муж алкоголь?
17.				Лечился ли он от алкогольной / наркотической зависимости?
18.				Имеет ли обидчик доступ к оружию?
19.				Как Вы думаете, может ли он причинить Вам серьезный вред?
20.				Пытались ли Вы когда-либо оградить его от ответственности (забрать заявление из милиции, брали его на поруки, и т.д.)
21.				Подвергался ли он жестокому обращению в детстве?
22.				Был ли он свидетелем физического насилия в отношении матери?
23.				Раскаивается ли он после совершенного насилия?
24.				Совершает ли обидчик преступления, не связанные с насилием?
25.				Применял ли он насилие к другим людям, которые не являются членами семьи?
26.				Употребляет ли он наркотики?

## ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ ПОСТРАДАВШИХ ОТ ДОМАШНЕГО НАСИЛИЯ

### Если вы живете без обидчика, но он продолжает вас преследовать

- Продумайте систему безопасности: смените замки на дверях, установите решетки на окнах, обеспечьте хорошее освещение и т.д. (по возможности).
- Попросите кого-нибудь переехать к вам в квартиру, чтобы не находиться в одиночестве.
- Проинструктируйте детей: как вызвать полицию, позвонить членам семьи, друзьям или другим лицам, которые могут оказать помощь.
- Поговорите об опасности с работниками школы и детского сада, дайте им четкие указания о том, кто имеет право забирать детей, а кто нет; обсудите другие меры предосторожности.
- Продумайте, насколько безопасным будет ваш путь до работы и путь ваших детей до школы и обратно.
- Обратитесь в службу помощи потерпевшим от насилия, например, центр помощи женщинам (приют и др.), где специалисты могут оказать вам помощь и рассказать об имеющихся средствах правовой защиты.

### Если вы уходите от обидчика

- Приготовьте документы: паспорт, свидетельство о рождении (оригинал или копии), полис медицинского страхования, свидетельство о браке, водительские права, документы на автомобиль, свидетельство о разводе и другие судебные документы, запасные ключи от дома. Держите их в доступном месте.
- Приготовьте деньги, лекарства и рецепты, одежду и предметы первой необходимости для себя и детей где-нибудь вне дома (у родственников, друзей).
- Заранее договоритесь с друзьями и родственниками о предоставлении вам временного убежища.
- Сделайте все возможное, чтобы обидчик не нашел вас. Спрячьте или уничтожьте все свои записные книжки, конверты с адресами, которые могли бы помочь ему это сделать.
- **Если ситуация критическая, то следует покинуть дом незамедлительно, даже если вам не удалось взять необходимые вещи. Помните, под угрозой ваша жизнь!**

### Если вы остаетесь с обидчиком в одной квартире, или не можете выйти из квартиры

- Если в доме есть оружие, продумайте, как от него избавиться.
- Если в доме есть телефон, подумайте, кому вы можете позвонить в момент опасности или отправить смс-сообщение, кого вы и ваши дети можете позвать на помощь.
- В критической ситуации запритесь в ванной с телефоном и попытайтесь вызвать сотрудников полиции, чтобы они защитили вас и задержали лицо, совершившее насилие.
- Если телефона нет или невозможно им воспользоваться, вы можете подавать соседям любые условные сигналы, о которых заранее необходимо договориться: стучать по батарее, трубе, по стене, в потолок и т.д.
- Можно открыть окна и попытаться привлечь внимание прохожих, попросить их о помощи, громко кричать «Пожар!» и т.д.
- Если вам удалось выскочить на лестничную площадку – звоните во все двери, кричите, зовите на помощь. Даже если никто не выйдет, это может остудить нападающего, а у вас будут свидетели происшествия в случае, если вы в дальнейшем обратитесь в милицию.

**Помните! В критической ситуации лучше всего довериться собственной интуиции: иногда надо убегать, иногда – попытаться успокоить обидчика. Возможны любые действия, если они могут помочь защититься.**



## Динамика кризиса. Помощь на разных его этапах.

Кризис по определению означает "развилку на дороге" или поворотную точку. Это подразумевает напряженное, тревожное состояние, которое не может переноситься индифферентно. Кризис ограничен во времени: что-то должно измениться, нельзя оставаться в кризисе постоянно. Решение любого кризиса может быть достигнуто только решимостью на какое-либо действие.

В жизни человека кризисы отмечаются как результат изменения хода событий вследствие какой-либо потери. Любой человек может быть в кризисной ситуации. Поэтому каждый консультант должен уметь узнавать признаки кризиса. Клиент не должен подгоняться под какую-либо категорию даже для оказания ему помощи. Вы должны "погрузить" себя в ту кризисную ситуацию, в которой находится клиент, и помогать ему как бы изнутри. Кризис – это потеря контроля над ситуацией. Существует определенная динамика кризиса, состоящая из пяти стадий:

1. Чувство одиночества и изолированности вследствие паники, растерянности, ужаса, раздражения. Каждый человек имеет уровень, на котором он существует нормально. Это может быть стабильный или нестабильный жизненный стиль. Первая стадия встречается тогда, когда обратившийся находится в своем обычном состоянии. Но все же испытывает неясную тревогу по поводу того, что внешние или внутренние события становятся слишком сильны. Вначале человек понимает, что он проиграл чему-то, с чем не смог справиться, имея уже готовые привычные средства, ресурсы, т.е. используя уже имеющиеся модели поведения или обращаясь к тем, кому доверяет. Здесь присутствует чувство одиночества и изолированности вследствие паники, растерянности, ужаса, раздражения. Это мы называем стадией **УСКОРЕНИЯ СОБЫТИЙ** (или первичным напряжением, спровоцированным проблемой). Если эта работа с собственными ресурсами проходит для человека с пользой или приносит успокаивающий эффект, то кризис проходит.
2. Ригидность мышления (пережевывание, заикливание на одной ситуации, предмете). Ярко может проявляться чувство вины и стыда, как меня будут воспринимать другие, при общении с близкими – агрессия. Возникает большое желание отключиться. Присутствует бессонница, вздрагивание, утомляемость, рассеянность. Это стадия нарастания **РИГИДНОСТИ МЫШЛЕНИЯ**, чувства вины; одиночество – как выбор уже. В таком случае человек обращается к ресурсам второго уровня. Обычно это другие люди, может быть не так известные в этом качестве, но имеющие подобные возможности, - знакомые, шоферы такси, священники, социальные работники. Если и эти возможности не срабатывают, то увеличивающееся чувство беспомощности, личной несостоятельности, понижение самооценки, приводит к еще большему нарастанию напряжения. Нарастает эмоциональная изоляция.
3. **ДЕЗОРГАНИЗАЦИЯ** поведения – паническое бегство, желание «забыться». Теряется контроль почти над всеми проявлениями своего поведения. В этот момент человек поворачивается к ресурсам третьего уровня, т. е. к неизвестным ранее людям и социальным институтам. Это могут быть кризисные стационары, милиция или психологические службы. Здесь может идти дальнейшее нарастание напряжения, вызванное неудачными попытками по мобилизации ресурсов для решения проблемы. По мере развития личностного кризиса человек, от уже известных ресурсов и больше зависящих от него, обращается к неизвестным ранее источникам помощи. Именно на этой стадии возникает суицидальный риск или суицидальные попытки. Обращение, поступившее на стадии дезорганизации или поворотной точки, дает возможность оказать разнообразную помощь. Если кто-то вмешается на этих стадиях, то можно придти к решению кризисной ситуации.
4. Стадия необходимости **ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ** или РЕОРГАНИЗАЦИЯ. Клиент успокаивается и снова приобретает возможность контролировать свои эмоции. Теперь клиент решает, что ему делать, как разрешить ситуацию.
5. **ВОССТАНОВЛЕНИЕ**. Переоценка ценностей, взаимоотношений. Что-то надо восстановить немедленно, наведение порядка в собственном мире, установление

приоритетов. На этой стадии клиент восстанавливает нормальный уровень функционирования и ощущение жизненной стабильности.

### ***Рекомендации по оказанию помощи на разных этапах.***

Эффективная терапия кризисов фокусируется на чувствах, которые человек испытывает в настоящий момент, и на событиях ближайшего прошлого. Рассматривается, что человек чувствует сейчас, взаимоотношения на сейчас, возможные ресурсы на сейчас и все это вместе на тот момент, когда начался кризис. Таким образом, кризисная терапия отличается от других форм помогающих взаимоотношений, в которых пространно объясняются детские взаимоотношения или причины сегодняшних проблем ищутся в прошлом. Как признано, чувства берут начало из раннего детства, но все же можно работать и с текущими чувствами, не допытываясь понимания их причин. Понимание реальных чувств и их связей с нынешними событиями помогает клиенту принять решение. Цель эффективной кризисной терапии - установление таких взаимоотношений, благодаря которым клиент мог бы высказать свои мысли и чувства и, благодаря этому, прийти к принятию решения.

1. На первой стадии вероятность обращения клиента очень мала, так как изоляция еще не произошла. Если человек сразу обращается за помощью к участникам ситуации, то кризис останавливается. Важно на этом этапе отразить чувства клиента и работать с его альтернативами. Нельзя анализировать, почему это произошло. Все причинно-следственные связи надо отставить. Можно осторожно выяснить, говорил ли он кому-нибудь о случившемся. («А говорили ли Вы еще об этом кому-то? А есть кому? Может все-таки ему расскажете?»)
2. На второй стадии вероятность ненамного, но выше, так как клиент уже ощущает одиночество и изоляцию, и более охотно прибегает к помощи специалиста. Важно уловить признаки второй стадии (вина, стыд, агрессия + бессонница, усталость). Клиент неясно говорит, что происходит, а ясно описывает последствия того, что произошло, т.е. свое теперешнее состояние. Важно: отражать чувства, попытаться выйти на содержание. («Давно ли это произошло? А раньше такое бывало? Как Вы обычно справлялись с такими ситуациями? Что Вы намерены делать?...») Нельзя: усиливать чувство вины, т.е. его необходимо понять и принять. Можно осторожно поинтересоваться о дальнейших намерениях и давать альтернативу поведения. Если клиент играет в игру «Да, но ...», то можно пойти на конфронтацию, дать обратную связь: «Вижу, что Вы не хотите или не можете выбрать.» Если позвонил клиент, находящийся на второй стадии, то он может миновать третью стадию, переходя сразу к реорганизации.
3. На третьей стадии – глубокое одиночество. Вероятность обращения высока, так как ему важно найти незаинтересованное лицо. Близких он не считает за помощников и не ждет от них помощи. Важно отражать чувства. Можно обострить состояние (под контролем). Для консультанта необходимо понимать, что Вы делаете. У человека возможны новые кризисные обострения. Если это случилось, дайте ему возможность на все отреагировать, прожить, нельзя успокаивать. Будьте рядом с клиентом.
4. Если клиенту помогли разобраться и понять свои чувства, то чувство "бегства" недолго доминирует в суждениях и размышлениях клиента. На этой стадии в ходе разговора формируется истинное доверие между клиентом и консультантом. И теперь можно сосредоточить разговор на событиях, спровоцировавших кризис. Клиенту нужно помогать в нахождении новых ресурсов, внешних или внутренних, или рассмотреть заново те возможности, которые, казалось бы, провалились. Теперь клиент решает, что ему делать. Помните, что решение остается всегда за ним. Вы можете поддерживать, льстить, аргументировать, угрожать, но только клиент должен решать, что делать и когда.
5. На этой стадии клиент восстанавливает нормальный уровень функционирования и ощущение жизненной стабильности. Однако, это маловероятно, что этой стадии можно достигнуть

после одного диалога. Скорее это указания, которые мы рекомендуем иметь в виду. На стадии восстановления необходима помощь психотерапевта.

## Этапы решения кризисной ситуации

1. Определиться с целями.
2. Решить, что вы хотите изменить.
3. Посмотреть на проблему как нечто внешнее, а не внутреннее.
4. Сфокусироваться на тех случаях, когда вы справлялись с трудностями.
5. Отслеживать продвижение к решению.
6. Уяснить себе главную цель или главный вопрос.
7. Осознать свои сильные стороны и предыдущие достижения.

### **А также:**

8. Вместо подробного разбора проблемы вы сосредотачиваетесь на поиске решения.
9. Вы можете попробовать несколько различных вариантов решений, прежде, чем найдете то, которое подходит именно вам.
10. Необходимо искать и использовать все ресурсы, которые помогут вам прийти к решению.
11. Вы должны мысленно вернуться к тем периодам, когда вы сталкивались со схожими задачами и успешно разрешали их.

## **Основные правила поведения в стрессовой ситуации**

**Люди:** Отделите человека от проблемы — обсуждайте проблемы, а не друг друга.

**Интересы:** Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

**Варианты:** Изобретайте взаимовыгодные варианты.

**Критерии:** Настаивайте на использовании объективных критериев

## СТРАТЕГИИ ОБИДЧИКА

### Тема 1. Стратегии для скрытия правды

#### Нахождение причин для оправдания своего поведения:

- «Я злюсь, потому что я привязан к тебе»
- «По-моему, ты меня не любишь»
- «Это у нас принято»
- «Я привык к такому поведению с детства»

#### Отрицание проблемы:

- «Некоторые мужчины бывают еще хуже; по крайней мере, я не бью ее»
- «Я обидчик? Конечно, нет. Я никогда не буду применять насилие по отношению к женщине»
- «Не помню, чтобы я делал это»
- «У медали всегда две стороны»

#### Отрицание серьезности насилия:

- «Я ее не бил»
- «После этого мы занимались любовью»
- «Мы часто ссоримся, но это у всех происходит»
- «Я не могу себя контролировать!»

#### Отрицание ответственности за эту проблему:

- «Мы оба выпили / приняли наркотики»
- «Она сама напросилась»
- «Она знает, что я не люблю, когда со мной так разговаривают»
- «Если бы она не следила за мной все время ...»

#### Отрицание возможности повторения насилия

- «Это было для меня уроком»
- «Я пообещал ей, что это больше не повторится»
- «Не знаю, что на меня нашло»

### Тема 2. Препятствия к принятию ответственности

- Возмущение по поводу давления, которое необходимо, чтобы изменить себя
- Мужская гордость не позволяет сознаться в собственных ошибках
- Боязнь близких отношений – они делают его уязвимым
- Чувство смятения по поводу ситуации – непонятно, как ее разрешить
- Поведенческие модели сформировались в прошлом
- Стремление не стать таким, как отец / мать, которые служили плохим примером
- Стыд («Я – плохой») вместо вины («Я сделал что-то не так»)
- Соревнование: оценивают его успехи, не принимая во внимание его чувства или страхи
- Страх перед возможностью увидеть неизвестные стороны своей личности
- Мужчине нелегко выражать свои чувства

## Рекомендации по работе с обидчиками

В своей работе вы будете постоянно сталкиваться с обидчиками. Во всех ситуациях первым шагом должна быть забота о безопасности женщины и детей.

*Только в том случае, если ваше отношение к насилию однозначно негативное, вы сумеете работать с обидчиками.*

Если консультант, полицейский, врач — мужчины, они могут послужить примером ненасильственной ролевой модели для обидчиков.

Необходимо обсуждать вашу работу с коллегами или с супервизором.

Если в процессе вашей профессиональной деятельности вам приходится говорить с мужчиной, который совершал насилие в отношении партнерши, то:

- ▶ Никогда не пользуйтесь терминологией, снижающей степень серьезности насилия («ссора», «конфликт»); напротив, подчеркивайте это.
- ▶ Пресекайте все попытки самооправдания
- ▶ Расскажите о юридических последствиях его действий и о влиянии насилия на здоровье его жены и детей
- ▶ Всегда помните о безопасности его жены и детей. Если женщина ушла от обидчика, уважайте ее решение, несмотря на раскаяние обидчика; работайте в этом направлении и с мужчиной

Если вы работаете с обидчиком в качестве консультанта или психотерапевта, помните о следующем:

Помогите ему составить план безопасности. У каждого обидчика должна быть возможность предотвратить вспышку насилия.

«Реконструируйте» насилие: поработайте над его историей насилия, обращая особое внимание на его вид и степень.

*Мужчина никогда не примет на себя ответственность за свои действия, если он не говорит о насилии.*

Задавайте ему прямые вопросы:

«Сколько раз Вы били свою жену, и каким образом?»

«Что вы чувствовали при этом?»

«Как реагировала жена?»

«Какие следы остались от побоев?»

Один из труднейших аспектов работы - сохранение баланса между «сочувствующим» стилем беседы и работой над этими вопросами. Главное в этом случае осуждать действия обидчика, но не его самого.

- ▶ **Помогите обидчику узнать собственный предел контроля:** многие мужчины пытаются представить насилие как «неконтролируемый» акт. Сосредоточьтесь на цели насилия и не забудьте о вопросе «Что мужчина получает от совершения насилия?»
- ▶ Обратите особое внимание на психологические формы насилия — унижение, изоляцию, лишение денег. Расскажите мужчине о последствиях такого насилия.
- ▶ Не доверяйте быстрому результату. Если после двух встреч мужчина уверяет, что он изменился, то это означает, что не готов еще к серьезной работе над собой.
- ▶ Если мужчина все еще прибегает к насилию, не стоит переходить к таким темам как общение или сексуальность.

**Как узнать, что обидчик изменился:**

- ▶ Он говорит о своих прошлых поступках как о насилии
- ▶ Он не оправдывается
- ▶ Он осознает последствия насилия для пострадавших.
- ▶ Он принимает решение женщины, даже если она решила не возвращаться к нему
- ▶ Он готов к дальнейшей работе над изменением

**Если жена ушла от него:**

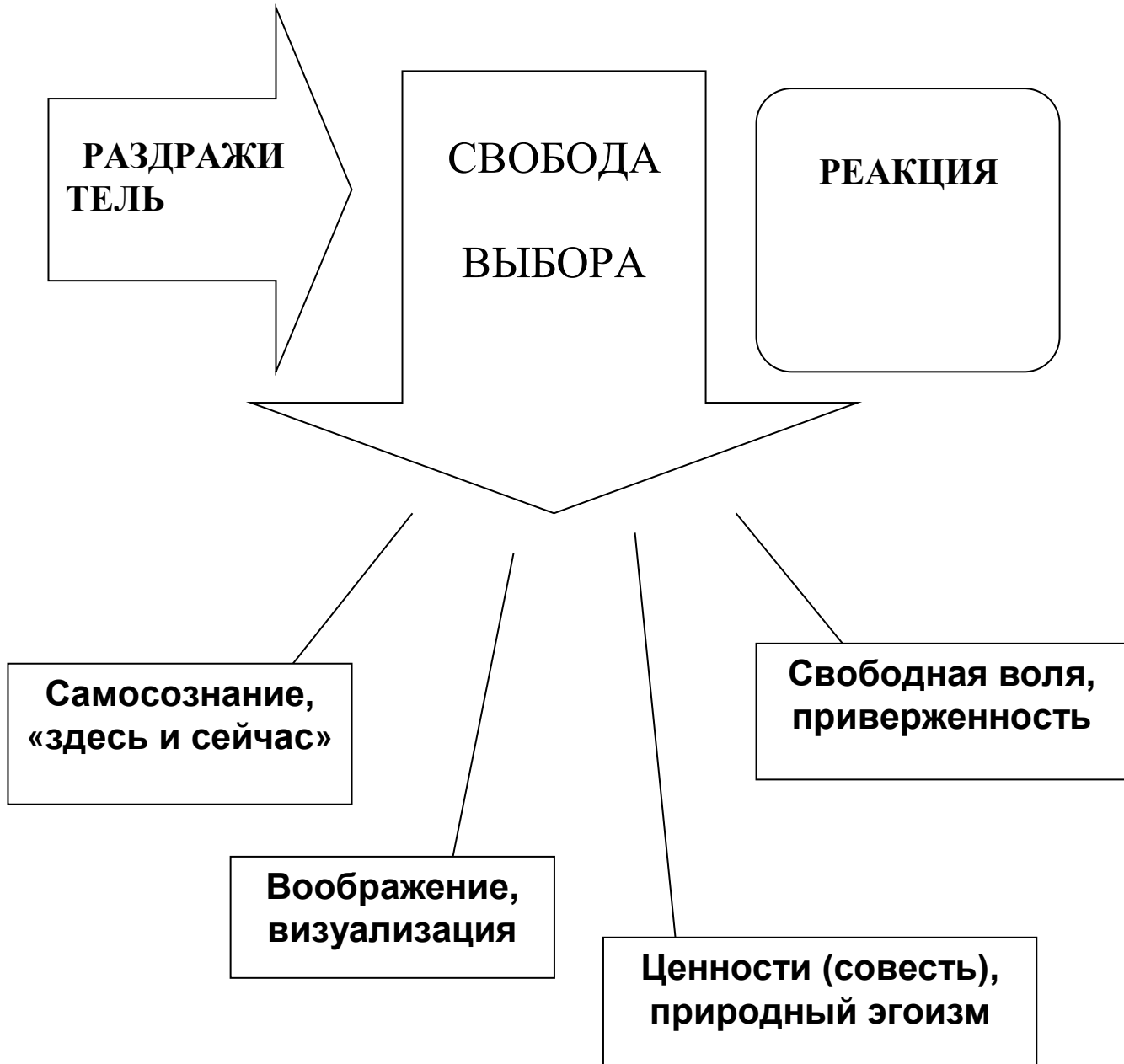
- ▶ Он принимает ее решение и не преследует ее
- ▶ Он готов выполнять финансовые обязательства, даже если он не хочет развода
- ▶ Он не настраивает детей против матери, когда видится с ними

Только при наличии всех вышеперечисленных критериев вы можете быть уверены, что насилие прекратилось.

## Проактивная модель

Стивен Кови: «Наша природа заключается в том, чтобы действовать, а не быть объектом воздействия. Это, с одной стороны, наделяет нас способностью выбирать свою реакцию на определенные обстоятельства и, с другой стороны, побуждает нас формировать сами обстоятельства».

**«Ответ» является корнем ответственности – способности выбирать свой ответ на происходящее.**



**ДЕЙСТВИЕ = ИНТЕРЕС – СТРАХ**

## **Синдром выгорания.**

**Вы можете провести самодиагностику на синдром выгорания, ответив на следующие вопросы:**

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
3. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
4. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
5. Взаимодействие с партнерами/клиентами требует от меня большого напряжения.
6. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
7. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
8. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
9. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
10. Партнерам/клиентам отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
11. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
12. Я часто работаю через силу.
13. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
14. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
15. Чтобы расслабиться и восстановить силы, я часто принимаю лекарства, алкоголь.
16. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.
17. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.



## СИМПТОМЫ ЛИЧНОСТНОГО ВЫГОРАНИЯ

Физические:	Психологические:	Поведенческие:
<p>Усталость</p> <p>Чувство истощения</p> <p>Восприимчивость к изменениям показателей внешней среды</p> <p>Частые головные боли</p> <p>Расстройства желудочно-кишечного тракта</p> <p>Избыток или недостаток веса</p> <p>Одышка</p> <p>Бессонница и любые проблемы со сном</p>	<p>Чувство скуки</p> <p>Снижение уровня энтузиазма</p> <p>Чувство обиды</p> <p>Чувство разочарования</p> <p>Неуверенность</p> <p>Чувство вины</p> <p>Чувство не востребованности</p> <p>Легко возникающее чувство гнева</p> <p>Раздражительность</p> <p>Подозрительность</p> <p>Ригидность</p> <p>Общая негативная установка на жизненные перспективы</p>	<p>Работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее - все меньше и меньше</p> <p>Рано приходите на работу и остаетесь надолго</p> <p>Поздно появляетесь на работе, и рано уходите</p> <p>Берете работу домой</p> <p>Испытываете неопределенное чувство, будто что-то не так (чувство неосознанного беспокойства)</p> <p>Обращает внимание на детали</p> <p>Неспособность принимать решения</p> <p>Растущее избегание</p> <p>Злоупотребления алкоголем</p>

# СТАДИИ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ

## Первая стадия.

- ⊗ Хроническая усталость,
- ⊗ Эмоциональное истощение и опустошенность.
- ⊗ Состояние растерянности,
- ⊗ Потеря ясности мысли и способности разрешать проблемы.
- ⊗ Повышение авторитарности,
- ⊗ Возникновение агрессии в адрес клиента,
- ⊗ Ощущение, что на них нападают, постоянно критикуют,
- ⊗ Работа воспринимается как ловушка
- ⊗ Частая смена настроения, и другие симптомы.

## Вторая стадия.

На этой стадии описанные симптомы становятся более выраженными и постоянными.

- ⊗ Добавляется фрустрация,
- ⊗ Неудовлетворенность,
- ⊗ Цинизм,
- ⊗ Нечувствительность к другому человеку
- ⊗ Отрицание симптомов «сгорания».
- ⊗ Становится трудно сосредоточиться.
- ⊗ Энергетический уровень часто меняется и существенно снижается.
- ⊗ Падает уверенность в себе
- ⊗ Чрезмерная чувствительность к критике.

## Третья стадия.

люди ощущают себя совсем разбитыми, неудачниками.

- ⊗ Отсутствие энергии, движения,
- ⊗ Общая дисфункциональность,
- ⊗ Невозможность сосредоточиться,
- ⊗ Снижение иммунитета к болезням,
- ⊗ Депрессия