



Министерство труда  
и социального развития  
Кыргызской Республики

# Памятка для операторов горячих линий в период ЧС

## **«Разговор с пострадавшими от насилия»**

*(предназначена для операторов колл-центров горячих линий)*

Данная памятка подготовлена при финансовой поддержке Европейского Союза.  
Содержание данной публикации не отражает точку зрения  
Европейского Союза и Организации Объединенных Наций



Инициатива  
**«Луч света»**



Введение	3
1. Участники разговора	3
2. Задача операторов	3
3. Как отвечать на звонок	3
4. Алгоритм действий оператора при получении информации о насилии	4
5. Как правильно представиться	8
6. Как подстроиться к абоненту	8
6.1. Подстройка по темпу речи	8
6.2. Присоединение по дыханию	8
7. Активное слушание	9
7.1. Что такое активное слушание?	9
7.2. Какие ограничения имеет активное слушание?	12
8. Как понять, помог ли метод активного слушания в работе?	13
9. Особенности разговора с пострадавшими от насилия	13
9.1. Дополнительные рекомендации при сообщении об изнасиловании женщины	14
10. Нестандартная ситуация	15
11. Завершение разговора	15
12. Наиболее часто задаваемые вопросы о подаче заявления в милицию	16
13. Про хамство абонентов	16
Приложение 1. Формы насилия	17
Приложение 2. Службы помощи	18
Приложение 3. Формы заявления на государственном и официальном языках	19
На государственном языке	19
На официальном языке	21
Сокращения	23

## Введение

Навык конструктивного общения имеет большое значение в общении с людьми, находящимися в особом психическом состоянии в момент переживания острой психической травмы. На практике эффективное консультирование оказывает незаменимую помощь пострадавшим, помогает им выйти из шоковых ситуаций, позволяет увидеть выход из критической ситуации и попросту может спасти жизнь человеку. И наоборот, непрофессиональная работа оператора горячей линии может привести к самым печальным событиям. Понимая это, каждый оператор горячей линии должен формировать и поддерживать в себе навыки конструктивного консультирования. Это позволит выстраивать свою работу, сохраняя собственные силы и ресурсы для продолжения профессиональной деятельности.

Конструктивное взаимодействие включает в себя следующие этапы:

1. Представление.
2. Активное слушание: осмысление происходящего, обсуждение проблемы.
3. Решение проблемы.
4. Завершение разговора.

Оператору важно научиться взаимодействовать с человеком, который звонит, это значит, что нужно не только слышать то, что человек нам говорит, но понимать, как он это говорит и что он чувствует. Отсюда следует, что для конструктивного взаимодействия необходимо не только обращать внимание на все компоненты общения собеседника, но и отслеживать свои, чтобы собеседник не мог усомниться в достоверности информации оператора.

## 1. Участники разговора



- *Операторы* (диспетчеры) экстренных служб 112, 111, 102 и горячих линий
- *Абонент* – граждане, звонящие на телефон.

## 2. Задача операторов



Основная задача оператора – принять вызов, внести первичные данные о происшествии в карту вызова, оповестить привлекаемые службы, предоставить консультацию и действовать в соответствии с регламентом своей службы.

## 3. Как отвечать на звонок



- Снимать трубку горячих линий важно с первого-второго звонка.
- Ваш голос должен быть спокойным и уверенным.
- Приветствовать человека необходимо сразу, как вы услышали его голос при входящем звонке. Не ждите, пока человек сам начнет вас спрашивать «А это Служба 112?».
- Во время разговора запрещается жевать, пить, шуршать бумагой, вздыхать.
- Оператору нельзя сбрасывать звонок — это должен сделать абонент.
- Если разговор неожиданно прервался или абонент положил трубку, перезвоните ему - он может нуждаться в помощи.

- Если вы перезваниваете - скажите «Служба 112, Елена». Не стоит использовать фразу «Вас беспокоит (тревожит) Служба 112».
- Не занимайте обвинительную позицию, например, не используйте фразы «Вы должны были перезвонить», «Что-то трубку долго не берете» или им подобные.
- Без необходимости не переключайте абонента в режим паузы «HOLD», не заставляйте его ожидать ответа более 30 секунд.

#### 4. Алгоритм действий оператора при получении информации о насилии



Перед каждым оператором на экране компьютера открыт журнал вызовов. Журнал вызовов должен содержать следующую информацию:

- Время вызова;
- Тип насилия по типу вреда (физическое, сексуальное, психологическое, пренебрежительное отношение, другое);
- Тип насилия по месту совершения/кругу лиц (в семье, на улице, в другом месте);
- Сведения о получении травм и повреждений;
- Адрес, ориентиры для подъезда;
- Номер телефона абонента;
- Фамилия, имя абонента;
- Геолокация и номер телефона абонента с определителя номеров (при наличии оборудования).

Полный перечень информации, заносимой в журнал вызовов, может отличаться по службам.

#### При поступлении вызова оператор:

- 1) открывает новую запись в журнале вызовов;
- 2) представляется;
- 3) проводит опрос и активно выслушивает абонента, одновременно заполняя журнал вызовов;
- 4) принимает решение о привлечении других служб (102, 112, 103 кризисные центры) и передает информацию в выбранные службы;
- 5) в случаях насилия предпринимает действия согласно Таблице 1;
- 6) завершает разговор;
- 7) наблюдает/отслеживает действия привлеченных служб и при необходимости дублирует сообщение в необходимую службу по телефону.

В случае если абонент заявляет о насилии, в первую очередь необходимо выяснить, каков уровень опасности. При обнаружении непосредственной угрозы здоровью и/или жизни все действия оператора должны выполняться незамедлительно.

Таблица 1. Алгоритм действия оператора при получении информации о насилии

№ п/п	Ситуации насилия, о которых стало известно оператору из разговора с абонентом	Действия оператора
1	Звонивший говорит, что есть пострадавшие (раненые или погибшие)	Незамедлительно в первую очередь направить скорую помощь.
2	<p>Несовершеннолетний<sup>1</sup> предположительно подвергается любой форме насилия<sup>2</sup> со стороны любых лиц (родители, соседи, другие лица)</p> <p>Недееспособный, ЛОВЗ предположительно подвергается любой форме насилия со стороны любых лиц (родители, соседи, другие лица)</p>	<p>1. Незамедлительно сообщить в милицию (тел. 102) и организовать выезд СОГ<sup>3</sup>.</p> <p>2. Определить возможности несовершеннолетнего по выходу из опасной ситуации и дать указания о возможных действиях (разбить окно, звать на помощь, спрятаться до приезда милиции, бежать немедленно и т. д.).</p> <p>3. Консультировать абонента до приезда милиции.</p> <p>4. Контролировать приезд СОГ.</p> <p>5. Можно перезвонить абоненту, чтобы удостовериться, что все в порядке.</p> <p><u>При сексуальном насилии дополнительно предупредить:</u></p> <p>- о необходимости сохранения следов насилия (не выбрасывать одежду, не мыть ребенка) до прохождения медицинской экспертизы.</p> <p>- о необходимости в течение первых 72 часов после изнасилования получить консультацию у врача для профилактики ВИЧ-инфекции, инфекций, передающихся половым путем, и нежелательной беременности.</p>
3	Взрослая женщина/мужчина подвергается любой форме насилия <sup>4</sup> со стороны любых лиц (супруг, дети, родители, соседи, другие лица).	<p><b>Выяснить, грозит ли женщине/мужчине непосредственная опасность.</b></p> <p><u>Грозит непосредственная опасность:</u></p> <p>1. Определить возможности абонента по выходу из опасной ситуации и дать указания о возможных действиях (разбить окно, звать на помощь, спрятаться до приезда милиции, бежать немедленно и т. д.).</p> <p>2. Не прерывая разговора, незамедлительно сообщить в милицию и направить на место СОГ. В зависимости от ситуации дополнительно направить группу спасателей, пожарную охрану, скорую помощь.</p> <p>3. Проинформировать пострадавших о необходимости в первые 72 часа зафиксировать полученные травмы.</p> <p>4. Контролировать приезд/результат приезда милиции и других служб помощи.</p> <p>5. Можно перезвонить абоненту, чтобы удостовериться, что с ним все в порядке.</p>

1 Несовершеннолетний – лицо, не достигшее 18 лет.

2 Виды насилия: физическое, сексуальное, психологическое, пренебрежительное отношение. Более подробно формы насилия см. в Приложении 1.

3 СОГ – следственно-оперативная группа ОВД.

4 Виды насилия: физическое, сексуальное, психологическое, пренебрежительное отношение. Более подробно формы насилия см. в Приложении 1.

		<p><u>Непосредственной опасности во время звонка нет:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рассказать абоненту о законодательных мерах защиты, обязанностях милиции, службах помощи, дать контакты кризисных служб и убежищ, проинформировать о возможности повторных актов насилия, заверить в правильности звонка, сказать, что можно звонить повторно.</li> <li>2. Стимулировать абонента для обращения в милицию. Выразить готовность передать информацию о насилии в органы милиции.</li> <li>3. Предложить абоненту получить помощь психолога, при согласии перенаправить номер его телефона дежурному психологу (контролировать, чтобы психолог перезвонил абоненту) или предоставить телефоны психолога.</li> <li>3. Выяснить ресурсы абонента и совместно составить «план безопасности», предложить абоненту: <ul style="list-style-type: none"> <li>- договориться со своими соседями, чтобы они незамедлительно вызвали милицию, если услышат шум и крики из ее (его) квартиры.</li> <li>- спрятать запасные ключи и документы, необходимую одежду и лекарства, деньги так, чтобы она (он) могла (мог) в случае опасности, взяв их, быстро покинуть дом.</li> </ul> </li> </ol>
4	<p>При заявлении о возможном сексуальном насилии</p>	<p><b>Выяснить, грозит или нет женщине/ребенку непосредственная опасность.</b></p> <p><u>Грозит непосредственная опасность:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определить возможности абонента по выходу из опасной ситуации и дать указания о возможных действиях (разбить окно, звать на помощь, спрятаться до приезда милиции, бежать немедленно и т. д.).</li> <li>2. Не прерывая разговора, незамедлительно сообщить в милицию и направить на место СОГ. В зависимости от ситуации дополнительно направить группу спасателей, пожарную охрану, скорую помощь.</li> <li>3. Контролировать приезд/результат приезда милиции и других служб помощи.</li> <li>4. Предупредить о необходимости сохранения следов насилия (не выбрасывать одежду, не мыться) до прохождения медицинской экспертизы.</li> <li>5. Можно перезвонить абоненту, чтобы удостовериться, что с ним все в порядке.</li> </ol> <p><u>Непосредственной опасности во время звонка нет:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рассказать абоненту о законодательных мерах защиты, обязанностях милиции, службах помощи, дать контакты кризисных служб и убежищ, проинформировать о возможности повторных актов насилия, заверить в правильности звонка, сказать, что можно звонить повторно.</li> <li>2. Стимулировать абонента для обращения в милицию. Выразить готовность передать информацию о сексуальном насилии в органы милиции. В случае, если сексуальное насилие совершено в отношении несовершеннолетнего, ЛОВЗ, недееспособного незамедлительно передать информацию в милицию.</li> <li>3. Предупредить о необходимости сохранения следов насилия (не выбрасывать одежду, не мыться) до прохождения медицинской экспертизы.</li> </ol>

		<p>4. Проинформировать пострадавшую/ законного представителя пострадавших о необходимости:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в первые 72 часа зафиксировать факт сексуального насилия и полученные травмы в ближайшем медицинском учреждении либо в судебно-медицинской экспертизе;</li> <li>- при сексуальном насилии для прохождения судебно-медицинской экспертизы не требуется направления или постановления милиции;</li> <li>- в течение первых 72 часов после изнасилования необходимо получить консультацию у врача для профилактики ВИЧ-инфекции, инфекций, передающихся половым путем, и нежелательной беременности.</li> </ul>
	<p>Абонент говорит, что хочет прямо сейчас совершить самоубийство</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Старайтесь говорить с ним как можно дольше.</li> <li>2. Одновременно попросите другого оператора (например, с помощью записки) срочно вызвать скорую помощь, милицию, службу спасателей.</li> <li>3. Незамедлительно подключите к разговору психолога Службы 112.</li> <li>4. До подключения психолога не прерывайте разговор, не отвлекайтесь, задавайте открытые доброжелательные вопросы:             <ul style="list-style-type: none"> <li>«Что случилось?»</li> <li>«Почему вы так решили?»</li> <li>«Вы уже давно об этом думаете?»</li> <li>«Поделитесь со мной своими мыслями»</li> <li>«Могу я что-то сделать для вас?»</li> <li>«Как я могу помочь вам?»»</li> <li>«Что мне сделать, чтобы вам стало легче?»</li> <li>«Мне жаль, что вы чувствуете себя в ловушке. Чем я могу помочь вам?»</li> <li>«Я здесь, позвольте помочь, что нужно сделать?»</li> <li>«Я здесь, Вы не один(а). Я помогу вам пройти через это»</li> </ul> </li> <li>5. Не вступайте в спор и не пытайтесь отговорить человека. Просто слушайте и подтвердите, что у него действительно трудная ситуация.</li> <li>6. Помните, когда человек говорит о своих намерениях, вы стараетесь ему помочь, но он все равно предпринимает попытку самоубийства, это не ваша вина, вы не можете полностью контролировать другого человека.</li> </ol>



## 5. Как правильно представиться



Лучший способ приветствия – поздороваться и представиться. Допускается говорить только название службы и имя говорящего оператора.

Перед началом разговора взбодритесь.

1. *Здравствуйте, Служба 112! Дежурный диспетчер Аманова Гульмира. Слушаю Вас/ Чем могу помочь Вам? /Говорите, я вас слушаю.*
2. *Добрый день, Служба 112, меня зовут Елена. Слушаю Вас/Чем могу помочь Вам?/ Говорите, я вас слушаю.*

Пока вы разговариваете, параллельно необходимо печатать всю информацию в компьютере. Заполнение журнала должно занимать не более полутора минут.

## 6. Как подстроиться к абоненту



Речь влияет на эмоциональное состояние вашего собеседника, поэтому обращайте внимание на то, как разговаривает ваш собеседник, и старайтесь подстроиться. Примите, что для него важно, поскольку интонация может противоречить реальному содержанию ваших слов. В телефонном разговоре подстройка производится по темпу речи и по дыханию абонента.

### 6.1. Подстройка по темпу речи

Темп речи включает в себя быстроту произношения слов, длительность звучания отдельных слов и пауз.

Слишком медленная и вялая речь также может свидетельствовать о депрессивном, апатичном состоянии человека. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи.

Слишком быстрая речь может свидетельствовать о волнении и высоком внутреннем напряжении, нервозности, а также о наличии непосредственной опасности. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми. Мы можем постепенно, замедляя свой темп, несколько снизить нервозность и внутреннее напряжение абонента.

Однако чтобы определить, какое в действительности состояние преобладает у собеседника в данный момент, одного фактора быстроты речи недостаточно. Так как для некоторых людей, в силу особенностей темперамента, быстрый или медленный темп речи является повседневным.

### 6.2. Присоединение по дыханию

«Присоединившись» к дыханию собеседника, с одной стороны, значительно проще разговаривать в одном темпе с собеседником (так как темп речи зависит от дыхания), а с другой – появляется возможность изменить его эмоциональное состояние, изменив как темп, так и его дыхание.

Например, вы разговариваете с разъяренным абонентом, который возмущен чем-то. Его речь быстрая, дыхание учащенное. И в данной ситуации необходимо присоединиться к нему и эмоционально, и по частоте дыхания, вести с ним диалог. В этом случае собеседник ощутит, что вы слышите его и понимаете его чувства. После того, как вы понимаете, что взаимодействие произошло, необходимо уменьшить частоту своего дыхания и снизить эмоциональный фон речи. Через некоторое время вы увидите, что ваш собеседник разговаривает с вами в таком же режиме.



## 7. Активное слушание



Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным.

Слушание бывает пассивным и активным.

При пассивном слушании нам сложно понять, воспринимает ли собеседник нашу речь. У говорящего возникает ощущение отсутствия интереса и включенности в процесс, что является недопустимым в работе горячей линии.

### 7.1. Что такое активное слушание?

**Активное слушание** помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию и верной интерпретации информации, полученной от собеседника в ходе вашего общения. Это является особо важным при ведении переговоров и при общении с пострадавшими и находящимся в зоне ЧС.

Активное слушание позволяет в минимально короткие сроки диалога с пострадавшим собрать наиболее значимую информацию (в том числе информацию, которая позволит выстроить план безопасности, узнать о возможных других жертвах). Умение активно слушать необходимо развивать каждому оператору.

Существует **четырёхэтапная модель** активного слушания, благодаря которой вы сможете продемонстрировать заинтересованность и включенность в беседе с пострадавшим:

- 1) Создание отношений доверия.
- 2) Прояснение и определение ситуации.
- 3) Исследование возможностей.
- 4) Завершение.

#### 1) Создание отношений доверия

Лучше всего этого можно достичь дружелюбием и передачей своего чувства озабоченности и желанием помочь позвонившему лицу. Помните, что ваш голос – единственный способ передать эти чувства. КАК вы говорите, не менее важно, чем то, ЧТО вы говорите.

#### 2) Прояснение и определение ситуации

Слушаем и помогаем абоненту осознать свое положение. Используем навыки общения – отражение и сопереживание. Здесь важно не только услышать слова, но и понять чувства абонента и отношение к проблеме. Этот поможет вам разобраться, как они связаны с этой ситуацией. Вы работаете как помощник и организатор: следует помочь абонентам разложить все по полочкам, чтобы они смогли приступить к решению своей проблемы.

На данном этапе необходимо следовать следующим правилам:

- Определить природу происшедшего – вид, серьезность, масштабность, участников происшествия: *«Вы можете говорить о том, что случилось?»*, *«Вы в порядке?»*, *«Вы в безопасном месте?»*.
- Выяснить и обсудить настоящее состояние человека в кризисе: расстройства чувств, мыслей, поведения, телесные проявления и симптомы, нарушения в социальных взаимоотношениях: *«Вы можете рассказать, что происходит?»*, *«Как вы себя чувствуете сейчас?»*.

- Установить первоначальные и последующие события: *«Можете ли вы мне рассказать, что случилось?»*, *«Можете рассказать, что произошло после этого до настоящего времени?»*.
- Выяснить природу и продолжительность состояния уязвимости, субъективные реакции на опасное событие, когда она/он почувствовала расстройство, предыдущие попытки справиться с проблемой: *«Как вы себя чувствовали после нападения?»*, *«Была ли у вас возможность попытаться сделать что-либо для изменения ситуации?»*.
- Оценить ситуацию и спланировать терапевтическое вмешательство: *«Есть ли сейчас состояние неуравновешенности?»*, *«Насколько ситуация поддается изменению?»*, *«Что абонент хочет предпринять?»*.

### 3) Исследование возможностей

Когда оператор и абонент почувствуют, что положение полностью объяснено, а чувства абонента до конца исследованы, можно перейти к обсуждению различных возможностей, затронутых в разговоре. Важно обсудить все возможные выходы и альтернативы, даже невероятные и нежелательные. Тогда абонент сможет увидеть, где находится ее/его ситуация на линии «неприемлемый выход – наилучший выход». Дело оператора – не судить, не морализировать, не выбирать лучший выход, а равноценно и полно представить все возможности. Следует всесторонне рассмотреть каждый вариант, чтобы облегчить абоненту принятие решения, которое лучше всего отвечало бы ее/его нуждам, желаниям и ожиданиям.

### 4) Завершение разговора

На этом этапе важно пройти по всем предыдущим этапам, выяснить, не осталось ли что-нибудь без внимания, может быть, что-либо не рассмотрено полностью. Завершенность здесь очень важна, чтобы составить верную картину и очертить рамки для обеспечения реальных решений. Если вы на этом этапе даете какие-то рекомендации, важно, чтобы они были полными, охватывали все аспекты проблемы. Старайтесь получить ответную реакцию на свои предложения. Но важнее всего оставаться с абонентом, настроившись на волну ее/его чувств.

Вполне вероятно, что на этом этапе будет очень тревожно. Работайте с тревогой и с любой возникающей проблемой. Не бойтесь вернуться на несколько шагов назад, на предыдущие стадии и начать сначала. Обсудите с абонентом ее/его планы и то, как она/он собирается их выполнять.

**При завершении разговора** следует понять: остался ли абонент в том же положении, что и в начале разговора? Или там, где был до звонка? А может быть, на новой, более высокой ступени, где она/он научились решению проблем, не только применительно к данному кризису? Сумеет ли абонент теперь использовать свои силы и для решения жизненных проблем?

Используйте и развивайте в себе практические приемы активного слушания, приведенные в таблице 2.

Таблица 2. Основные приемы и техника активного слушания

Прием	Техника выполнения приема
Поддакивание: «угу», «ага»	Это самый простой прием активного слушания. Любой человек им пользуется почти интуитивно. Во время разговора рекомендуется периодически кивать головой, говорить «да», «угу», «ага», «так» и т. п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нем. Молчание на протяжении всего рассказа вызывает сомнения в заинтересованности и может привести к окончанию разговора.
Подбадривающие реплики	Чтобы дать почувствовать обратную реакцию, могут помочь следующие фразы: <i>«Это должно быть очень тяжело»,</i> <i>«Продолжайте»,</i> <i>«Понятно».</i>
Пауза	Пауза необходима в разговоре для того, чтобы помочь собеседнику выговориться до конца. Во-первых, человеку часто необходимо время для того, чтобы сформулировать свои мысли и чувства, а во-вторых, паузы освобождают разговор от лишней и ненужной информации. Например, рассказывая историю, человек, скорее всего, представляет себе ее. И для того, чтобы образное представление переложить в словесную историю, необходимо подобрать нужные слова. И паузы здесь являются необходимым средством «перевоплощения» образа в слово.
Особенности постановки вопросов	<p><u>Закрытые вопросы</u> уместны, когда нужно ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности, подтвердить или опровергнуть свои предположения. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет».</p> <p><i>«Вам сейчас угрожает опасность?»</i>,  <i>«Вы можете говорить?»</i>,  <i>«Насильник рядом?»</i>,  <i>«Вы одна/один?»</i>,  <i>«Вы в порядке?»</i>  <i>«Вы внутри квартиры?»</i>  <i>«Дверь деревянная? железная?»</i></p> <p><u>Открытые вопросы</u> требуют какого-либо объяснения. Обычно начинаются со слов:</p> <p><i>«что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение».</i>  <i>«Кто еще пострадал?»</i>  <i>«Дети есть, сколько?»</i></p> <p>С помощью открытых вопросов вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу.</p> <p><i>«Как Вы себя чувствуете?»</i>, <i>«Как давно это случилось?»</i></p>
Перефразирование	Повторить то, что было сказано, используя немного другие выражения. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. <p><i>«Правильно ли я поняла, что сейчас вам угрожает опасность?»</i>  <i>«Если я вас правильно поняла, то опасности сейчас нет?»</i>  <i>«Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы говорите, что...»</i>  <i>«Другими словами, вы сказали, что...»</i></p>

	<p>Перефразирование помогает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверить, правильно ли вы понимаете;</li> <li>• Прояснить проблему;</li> <li>• Стимулирует абонента дополнить сказанное;</li> <li>• Показывает абоненту, что вы действительно ее/его слушаете.</li> </ul>
Прояснение	<p>Иногда абонент лишь вскользь касается чего-то важного. Для прояснения ситуации задайте такие вопросы:</p> <p>«Пожалуйста, остановитесь подробнее на...»</p> <p>«Расскажите об этом моменте подробнее»</p> <p>«Похоже, что это трудный для вас вопрос...»</p>
Резюме	<p>Этот прием подытоживает основные идеи и чувства. Это вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой речь собеседника в «свернутом» виде. Данный прием активного слушания принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении мысли оппонента, но своими словами (что показывает собеседнику наше внимание и понимание). Резюмируя разговор, выделяется только главная мысль, для этого полезны такие фразы, как:</p> <p>«Ваша основная цель звонка, как я понял(а), в том, что...»;</p> <p>«Если подытожить сказанное, то...».</p>
Эмпатия (сопереживание)	<p>Для установления эффективного взаимодействия необходимо использовать прием эмпатии - «отражения чувств», и тогда беседа становится более искренней, создается ощущение понимания и сопереживания, а у собеседника появляется желание продолжить контакт. Прием «отражения чувств» включает в себя два компонента:</p> <p><u>Отражение чувств собеседника.</u> Когда вы называете чувства, которые испытывает человек, понимаете его и «попадаете» в его ощущения, ваш собеседник ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам, и общение переходит на качественно новый уровень.</p> <p><u>Отражение своих чувств.</u> Говоря о своих чувствах, можно решить сразу несколько проблем. Во-первых, можно существенно снизить негативные чувства и переживания самим фактом того, что эти чувства озвучены. Во-вторых, сама беседа становится более искренней. И, в-третьих, побуждает собеседника открыто выражать и свои чувства.</p>
Язык тела (при личном контакте)	<p>В ситуации очной встречи важно обращать внимание на язык тела. Подумайте о расстоянии, прикосновении, уровнях, положении тела, взгляде глаза в глаза и выражении лица. Если к вам пришел человек в состоянии эмоционального расстройства, важно показать ему свою открытость. Скрещенные руки или ноги, «закрытое» выражение лица или пристальный взгляд прямо в глаза могут быть неприятны.</p>

## 7.2. Какие ограничения имеет активное слушание?

Как и у любого другого метода, у активного слушания есть свои подводные камни, так называемые распространенные ошибки. Рассмотрим некоторые из них:

- стремление дать совет;
- желание задавать уточняющие вопросы.

Первое может быть опасно тем, что у человека, выслушавшего ваш совет, могут «сработать» механизмы психологической защиты, в результате чего:

- во-первых, человек, скорее всего, отвергнет предложенный вами совет (независимо от того, насколько он хорош), либо ответственность за решение переложит на вас;

- во-вторых, возможно разрушение уже ранее установленного контакта.

Задавать много уточняющих вопросов также не рекомендуется по причинам:

- во-первых, есть большая опасность увести разговор достаточно далеко от волнующей человека темы;
- во-вторых, задавая вопросы, вы берете ответственность за беседу на себя, много говорите сами, вместо того, чтобы дать возможность говорить вашему собеседнику (пострадавшему).

## 8. Как понять, помог ли метод активного слушания в работе?



Существуют некоторые показатели, которые являются определяющими в успешности использования этого метода в беседе:

- продвижение в решении проблемы собеседника. Человек, выговариваясь, начинает видеть возможные пути выхода из проблемной ситуации;
- видимое снижение интенсивности негативных переживаний.

Здесь действует правило о том, что пережитое насилие, разделенное с кем-то, становится легче. Если человек начинает рассказывать о себе или об интересующей его проблеме больше, это является еще одним показателем эффективности активного слушания.

## 9. Особенности разговора с пострадавшими от насилия



Оказывая поддержку пострадавшим от насилия, старайтесь не выносить суждений, поскольку каждый из нас имеет собственные предрассудки и стереотипные установки касательно жизни и поведения людей. Важно, чтобы пострадавшие принимали решение сами. Это совершенно не касается ситуации насилия в отношении несовершеннолетних, когда оператор обязан незамедлительно передать информацию в милицию.

Вы можете помочь пострадавшим, обсудив возможные варианты действий и обеспечив их необходимой информацией. Вот некоторые реплики, которые могут помочь вам:

- Я рада, что вы остались в живых.
- В этом нет вашей вины.
- Мне жаль, что это случилось.
- Вы сделали все, что было в ваших силах.

### Оператору необходимо быть:

- Активным слушателем.
- Предоставить помощь милиции, скорой помощи, службы спасателей.
- Предоставить информацию о службах помощи: номера телефонов, адреса и т. д.
- Помните – важно, чтобы взрослый пострадавший/взрослая женщина принимали решения сами.
- Постарайтесь, чтобы пострадавшим пришлось пересказывать случившееся как можно реже.
- Помогите пострадавшим понять, что насилие - это большое потрясение, но они справятся с этим.
- Скажите, что никто не хочет быть изнасилованным и никто не заслуживает этого.
- Скажите абоненту, что можно позвонить еще раз.



- Некоторые абоненты предпочитают оставаться анонимными. Не настаивайте.

**Во время консультирования абонента соблюдайте следующие правила:**

- Не давайте советов.
- Не принимайте решений.
- Не говорите, что сделали бы вы в такой ситуации.
- Не спрашивайте, почему она не кричала и не оказывала сопротивления.
- Ни в чем не вините позвонившего/позвонившую!

**9.1. Дополнительные рекомендации при сообщении об изнасиловании женщины**

При разговоре с женщиной, подвергшейся изнасилованию, применимы следующие принципы:

1. Осознайте, что изнасилование - это агрессивный и мстительный акт, чаще всего совершаемый мужчинами против женщин.
2. Пытайтесь понять чувства пострадавшей и ее душевное состояние. Смиритесь с тем, что она чувствует. Она имеет на это полное право, и эти чувства являются нормальным следствием пережитого сексуального насилия.
3. Проявляйте чуткость, а не сочувствие и жалость.
4. Задавайте наводящие вопросы, которые позволят поддержать разговор, вместо вопросов с однозначным ответом «да» или «нет». Дайте возможность женщине полностью высказаться. Старайтесь, чтобы большей частью говорила пострадавшая, за исключением тех случаев, когда вы даете ей необходимую информацию. Помните, никто не может решить чужие проблемы. Людям необходимо самим разбираться в своих чувствах. Ваша задача - дать необходимую информацию и предоставить возможность выговориться и разобраться в чувствах.
5. Абонент звонит поговорить о своих чувствах и проблемах, не навязывайте им свои. Иногда можно сказать, что с вами случилось что-то подобное, но старайтесь делать это кратко. Узнав суть проблемы, обсудите варианты действий.
6. Предоставьте информацию о возможности обратиться в милицию, которая поможет решить проблему. Это даст возможность предпринять незамедлительные действия, а также позволит бороться с ощущением беспомощности.

**Таблица 3. Подходящие и неподходящие ответы на сообщения абонентов о насилии**

Фраза абонента	Подходящие ответы	Неподходящие ответы
<p><b>Прямое раскрытие факта насилия:</b> «Муж (свекровь, деверь, золовка) избил (а) меня»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Я правильно поняла, что муж избил вас?</li> <li>- Вам сейчас угрожает опасность?</li> <li>- Вы или кто еще получил травмы, ранение?</li> <li>- Расскажите, пожалуйста, что произошло?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- За что вас избил?</li> <li>- Что вы натворили, если свекровь вас побила?</li> <li>- Я не думаю, что ваш муж (свекровь, деверь, золовка) хотел\а причинить вред или сделать больно.</li> <li>- Я понимаю тебя...</li> </ul>

<p><b>Косвенное раскрытие факта насилия:</b> абонент может начать с совсем маленькой детали и наблюдать вашу реакцию (часто сигнализирует о намерении суицида): «У меня вчера был плохой день»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да, я слышу, что вы грустная сегодня...</li> <li>- Расскажи, пожалуйста, что произошло?</li> <li>- Что именно было плохо? (задавайте уточняющие вопросы для выяснения причины)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Что ты делала в этот момент?</li> <li>- Наверное, свекровь услышала, как ты ссорилась с мужем?</li> <li>- Почему ты называешь день плохим?</li> </ul>
<p><b>Косвенное раскрытие факта насилия:</b> абонент может спросить у вас о помощи: «Вы могли бы поговорить с моим мужем, чтобы он не кричал на меня так сильно?»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Вы хотели бы, чтобы я поговорил\а с вашим мужем...</li> <li>- Я слышу, что вы встревожены...</li> <li>- Расскажите, пожалуйста, как это было?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хорошо, я попробую поговорить с вашим мужем.</li> <li>- Наверное, муж переживает, что вы стали хуже ухаживать за ним.</li> <li>- Почему муж кричит на вас?</li> </ul>
<p><b>Случайное раскрытие факта насилия:</b> слова абонента заставляют вас думать о возможном опыте насилия: «Меня проучат, если я не буду делать то, что говорит мне муж» «Родители наругают, если узнают, что я звонил(а)»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Что с вами происходит, если вы не делаете того, что вам говорят?</li> <li>- Правильно ли я поняла, что мужу не нравится, когда вы его не слушаете? Что происходит потом?</li> <li>- Что произойдет, если родители узнают?</li> <li>- Что именно вызывает у вас беспокойство, вы чего-то боитесь?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- А что вы можете сделать не так?</li> <li>- Что заставляет мужа так к вам относиться?</li> <li>- Я думаю, что вы преувеличиваете, это же ваш муж.</li> <li>- Почему родители так поступают?</li> <li>- Родители любят вас и не могут причинить вреда своим детям.</li> </ul>

## 10. Нестандартная ситуация



Бывает, что абонент сообщает о нестандартной ситуации, которая ставит оператора в тупик. Для уточнения запроса абонента не стесняйся переспросить через перефразирование «*Правильно ли я Вас понял...?*». При необходимости без паники сообщить абоненту о том, что для уточнения ответа вам потребуется несколько минут, и попросите абонента подождать. Для восполнения информации используйте паузу («HOLD» в помощь) и подключите к обработке звонка старшего оператора/необходимую службу и т. д.

## 11. Завершение разговора



Завершение разговора с абонентом должно сопровождаться не только прямым ответом на его вопрос. Следует удостовериться, не осталось ли у него каких-либо нерешенных вопросов.

Несколько наиболее удачных шаблонных фраз приведены ниже:

- «К вам выехала следственная группа милиции (скорая помощь, пожарная служба), ожидайте. Я буду держать на контроле. Вы можете позвонить еще раз»;
- «Я ответил(а) на все ваши вопросы?». «До свидания».



## 12. Наиболее часто задаваемые вопросы о подаче заявления в милицию



Вопросы	Ответы
Куда подавать заявление?	В любое отделение милиции. Сотрудники милиции не вправе отказываться от приема сообщений о преступлениях и происшествиях под предлогом того, что они обслуживают другую территорию, а также по причине, что сообщаемые сведения недостаточны для решения вопроса о наличии признаков преступления или по каким-либо другим причинам ( <b>Распоряжение МВД от 01.09.2014 № 389-р</b> ).
Как быстро подавать заявление?	Чем быстрее, тем лучше.
Что для этого нужно?	Заполнить форму заявления. Приложение 3. Получить талон о регистрации в ЕРПП.
Что делать, если заявление не принимают?	Напомнить о своем праве на подачу заявления. Согласно ч. 1 ст. 149 УПК КР уполномоченное должностное лицо органа дознания ОВД обязано безотлагательно, не позднее 24 часов с момента получения заявления, сообщения принять и зарегистрировать в ЕРПП. Отказ или укрытие от регистрации заявления или сообщения о совершенном проступке влечет ответственность в соответствии с ч. 1 ст. 357 УК КР.
Что будет после подачи заявления?	Милиция приступит к выполнению следственных действий: будут назначены экспертизы, начнется поиск виновных лиц, сбор информации для привлечения виновных лиц к ответственности.

## 13. Про хамство абонентов



Будьте терпеливы, уверенны, хладнокровны, не паникуйте и попытайтесь помочь человеку.

Нужно понять, что, если человек зол и недоволен, на то есть веская причина, которая кроется не в вас. Скорее всего, случившееся стало последней каплей, переполнившей чашу терпения, и абонент выплескивает накопившееся недовольство оператору.

В то же время оператор, как и любой другой человек, не обязан выслушивать оскорбления в свой адрес. На случай подобных переговоров существует стандартная корректная фраза: «Если Вы продолжите разговор в таком тоне, я буду вынужден прервать его».

## Приложение 1. Формы насилия

**Физическое насилие** - прямое или косвенное умышленное физическое воздействие, лишение возможности отправления жизненно важных функций, лишение или ограничение свободы передвижения, жилья, пищи, одежды, принуждение к тяжелому физическому труду.

К физическому насилию относят: толчки, хватания, удерживание, удушение, пощечины, бросание, нанесение ударов ладонью и /или кулаком и/ или посторонними предметами, удары ногами, использование тяжелых предметов, причинение ожогов и другие внешние воздействия, которые приводят к болевым ощущениям и травмам.

**Психологическое насилие** - угроза совершения физического, сексуального насилия, а также умышленное унижение чести и достоинства, принуждение к деяниям, представляющим опасность для жизни или ведущим к нарушению психического, физического здоровья, а также ограничение совершеннолетних лиц в праве на общение.

К психологическому насилию относятся следующие акты: вербальные оскорбления; шантаж; акты насилия по отношению к детям или другим лицам для установления контроля над партнером; угрозы насилия по отношению к себе или другим лицам; запугивание посредством разрушения предметов собственности; преследование; контроль над кругом общения взрослого человека; контроль над доступом к различным ресурсам (получению социальной и медицинской помощи, медикаментам, общению с друзьями, получению образования, работе и т. п.).

**Экономическое насилие** - умышленное невыполнение одним членом семьи обязанностей по содержанию другого члена семьи, а также умышленное лишение или ограничение права получения или распоряжения предназначающимися в силу закона лицу имуществом или доходами и/или использования средств и имущества доверенным лицом в ущерб доверителю.

**Пренебрежительное отношение** - умышленное невыполнение обязанностей по заботе о членах семьи. Пострадавшим от пренебрежительного отношения следует считать ребенка (ЛОВЗ или другого зависимого члена семьи), физическое или психическое здоровье либо благополучие которого подвергаются или могут подвергнуться вредному воздействию в результате действия или бездействия со стороны родителей или его законных представителей.

**Сексуальное насилие** - любой сексуальный акт, попытка его совершения, нежелательные сексуальные комментарии или приставания, или действия, направленные на торговлю людьми, или иным образом обращенные против сексуальности человека, совершаемые любым человеком, независимо от его взаимоотношений с жертвой, в любом месте, включая дом и работу, но не ограничиваясь ими.

К сексуальному насилию относятся изнасилование, развратные действия, другие действия сексуального характера в отношении несовершеннолетних или совершаемые против воли, детские браки, инцест.

## НЕОБХОДИМЫЕ КОНТАКТЫ:



**102**

**Милиция**



**111**

**Телефон доверия для детей  
Министерства труда  
и социального развития КР**



**112**

**«Служба 112»  
112 - Кыргызстан  
мобильное приложение**

### Контакты специалистов кризисных центров

**Вы можете получить консультацию на кыргызском и русском языках  
с 10.00 до 18.00 (выходные суббота и воскресенье):**

г. Бишкек	Жапаралиева Адинай	0709 710 320
г. Бишкек	Ткачева Елена	0555 900 698
г. Бишкек	Жумабаева Гульбарчын	0709 141 387
Нарынская область	Саякбаева Света	0556 218 584
Нарынская область	Султанбекова Асыл	0708 747 274
Таласская область	Турукманова Зарина	0707 484 713
Иссык-Кульская область	Асанбаева Дарика	0553 835 717
Иссык-Кульская область	Эмил кызы Майрам	0706 383 637
Иссык-Кульская область	Мария Личаню	0551 733 390
Баткенская область	Мамбетова Токтокан	0777 393 077
Баткенская область	Кадыралиева Бушарипа	0772 369 473
Джалал-Абадская область	Нуракова Мимоза	0559 803 636
г. Ош и Ошская область	Онкошова Гульнара	0557 175 780
г. Ош и Ошская область	Ештаева Наргиза	0557 777 405
г. Ош и Ошская область	Асилбекова Дарийкан	0707 697 932
г. Ош и Ошская область	Абдылдаева Октомкан	0555 281 423
г. Ош и Ошская область	Ормонова Авазкан	0777 146 982
г. Ош и Ошская область	Борбиева Гулипа	0773 843 461
г. Ош и Ошская область	Осекова Эркингуль	0773 985 978
г. Ош и Ошская область	Ормонова Жамал	0773 831 915
г. Ош и Ошская область	Домашева Надежда	0555 840 109
г. Ош и Ошская область	Шакирова Рахат	0555 834 551
г. Ош и Ошская область	Садикова Режап	0550 202 815

### Приложение 3. Формы заявления на государственном и официальном языках

#### На государственном языке

**МЭЖнын штампы**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(укук коргоо органын аталышы,  
кызмат адамдын аты-жөнү)

**КИМДЕН:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(арыз ээсинин фамилиясы, аты жана  
атасынын аты, анын мыйзамдуу өкүлү,  
башка адам)

#### **жасалган же даярдалып жаткан кылмыш жөнүндө А Р Ы З**

Мен, \_\_\_\_\_,  
(арыз ээсинин аты-жөнү)

\_\_\_\_\_  
(кылмышкер (-лер) же кылмышка шектүү адам (-дар), белгисиз адам (-дар))  
кылмыш жоопкерчилигине тартуу тууралуу арыз жазганымдын себеби  
төмөндөгүчө: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(жогоруда жактагы арыз ээси тарабынан жасалган же даярдалып жаткан кылмыш жөнүндө кыскача маалымат: мезгили, орду жана кылмышты жасоонун ыкмасы, алынган жаракаттары, мед. мекемелерге кайрылган болсо, ким, качан жана кайсы жерде кароо жүргүзүлгөн, кылмышка шектүүлөр, ар-бир адамдын кылмышка жасаган аракеттери, күбөлөр, мүлктүк зыян, заттык далилдер жөнүндө жана башка, кылмышка тиешелүү маалыматар)

Арыз ээсинин колу \_\_\_\_\_

Мен, \_\_\_\_\_, Кыргыз Республикасынын Жазык

(арыз ээсинин аты-жөнү)

кодексинин **344-бер.** көрсөтүлгөн, кылмыш жасалгандыгы жөнүндө атайылап жалган билдирүү жасаганда, II категориядагы эркиндигинен ажыратууга (максималду 5 жылга чейин), андан кийин **166-бер.** билип туруп жалган жеткирме берүүгө, II категориядагы) айып пул түрүндөгү жазага алып келүү жөнүндө (максималду 80 миң сомго чейин), **эскертилдим.**

Арыз ээсинин колу \_\_\_\_\_

### Арыз ээси жөнүндө маалымат:

1. Фамилиясы, аты жана атасынын аты
2. Туулган датасы
3. Туулган жери
4. Жарандыгы
5. Паспорттун №, сериясы, берилген датасы
6. ПИН / ИНН
7. Каттоо боюнча адреси
8. Жашаган жери
9. Жумуштагы телефон №
10. Үйдөгү телефон №
11. Мобилдик телефон №
12. Иштеген жери
13. Кызматы
14. Билими
15. Үй-бүлөлүк абалы
16. <b>Эскертүү</b> (ошол эле жасалган же даярдалып жаткан кылмыш жөнүндө мурда башка укук коргоо органдарына кайрылды беле, эгерде кайрылса, кайсы органга жана качан кайрылган):
17. <b>Тиркеме</b> (эгерде заттык далилдер, окуянын аудио-видео жазуулары, документтери жана башка кылмышка тиешеси бар материалдар бар болсо):
18. <b>Кошумча</b> (арыз ээси жөнүндө кошумча маалымат):

**Арыз жана жеке маалымат өз сөзүмдөн так жана туура жазылды (басылды) жана окулуп чыкты (өз колу менен жазылды, басылды) – керектүүнүн астын сызуу зарыл.**

Арыз ээсинин колу \_\_\_\_\_

20\_\_-ж. «\_\_» \_\_\_\_ «\_\_» саат «\_\_» мүн.

Арызды кабыл алган: \_\_\_\_\_

(кызматы, аты-жөнү, колу)

№ \_\_\_\_\_ кабарлоо талону берилди.

## На официальном языке

Место для штампа ЖУИ

КОМУ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование правоохранительного  
органа, должностного лица)

ОТ КОГО: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя, его законного  
представителя, иного лица)

### З А Я В Л Е Н И Е

*о совершенном или готовящемся преступлении/проступке*

Я, \_\_\_\_\_, прошу привлечь к уголовной  
(фамилия, инициалы заявителя)

ответственности \_\_\_\_\_, за то, что  
(определенное лицо (лица), неизвестного (-ных))

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(краткие сведения о совершенном или готовящемся преступлении/проступке, которые заявитель должен отразить выше: о времени, месте и способе совершения преступления/проступка, о полученных телесных повреждениях, обращался ли в медучреждения, когда, где и кто производил осмотр, о подозреваемых, роль каждого из лиц, совершивших преступное посягательство, о свидетелях-очевидцах уголовного правонарушения, о сумме материального ущерба, о вещественных доказательствах и другие сведения, раскрывающие суть произошедшего события).*

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_, об уголовной ответственности по:  
(фамилия, инициалы заявителя)

**ст. 344** Уголовного кодекса Кыргызской Республики, за заведомо ложное сообщение о совершении преступления/проступка, за которое предусмотрено максимальное наказание в виде лишения свободы II категории (до 5 лет), а также по **ст. 163** Кодекса о проступках Кыргызской Республики, за заведомо ложный донос, за которое предусмотрено максимальное наказание в виде штрафа II категории (до 80 тыс. сомов), предупрежден.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

### Информация о заявителе:

1. Ф.И.О.
2. Дата рождения
3. Место рождения
4. Гражданство
5. Номер, серия и дата выдачи паспорта
6. ПИН / ИНН
7. Адрес по прописке
8. Фактический адрес проживания
9. № раб. тел.
10. № дом.тел.
11. № моб. тел.
12. Место работы
13. Должность
14. Образование
15. Семейное положение
16. <b>Примечание</b> (обращался ли ранее с заявлением об этом совершенном или готовящемся преступлении/проступке в другой правоохранительный орган, если да, то когда и в какой орган):
17. <b>Приложение</b> (если имеются вещественные доказательства, аудиовидеозапись происшествия, документы и другие, относящиеся к преступлению/проступку, материалы):
18. <b>Дополнение</b> (любые имеющиеся дополнения в части информации о заявителе):

**Заявление и личные данные с моих слов напечатаны (написаны) верно, мной прочитаны (написаны, напечатаны собственноручно) – нужно подчеркнуть.**

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

« \_\_\_\_ » час. « \_\_\_\_ » мин.

Заявление принял: \_\_\_\_\_

(должность, фамилия, инициалы, подпись)

Выдан талон-уведомление № \_\_\_\_\_



## Сокращения

ЕРПП	Единый реестр преступлений и проступков
ОВД	Органы внутренних дел
СОГ	Следственно-оперативная группа ОВД КР
УК	Уголовный кодекс
УПК	Уголовно-процессуальный кодекс

