



Памятка «Кризисное консультирование»

Эффективное кризисное консультирование фокусируется на чувствах, которые человек испытывает в настоящий момент, и на событиях ближайшего прошлого. Понимание реальных чувств и их связей с нынешними событиями помогает клиенту принять решение. Цель эффективного кризисного вмешательства – установление таких взаимоотношений, благодаря которым клиент мог бы высказать свои мысли и чувства и, прийти к принятию решения.

В процессе консультирования необходимо придерживаться равенства клиента и консультанта, норм терапевтической этики. Насилие переживается как потеря контроля над собственной жизнью. Поэтому задача консультанта состоит в том, чтобы помочь восстановить контроль, помогая делать выбор и принимать решения, касающиеся жизни. В задачу консультанта не входит объяснение того, что нужно делать, напротив, нужно дать возможность самой женщине принять это решение. Бывает так, что клиентка требует дать совет. В этом случае важно помочь им самим найти решение, попытавшись переадресовать вопрос обратно.

В ситуации актуальной опасности задача консультанта - помочь клиентке определить наиболее приоритетные шаги, которые следует предпринять, чтобы обезопасить свою жизнь, и снизить риски насилия.



Помните:

Один из аспектов кризисного консультирования – это работа с актуальной ситуацией: что чувствует, что хочет и в чем нуждается клиентка в настоящий момент.

1

На первом этапе важно установить связь и доверие.

В экстренных ситуациях не следует сильно затягивать этот этап.

- Пример: «Добрый день/вечер. Телефон доверия. Я слушаю Вас». Не торопите ее/его.
- Если вы получили номер телефона клиентки от другой горячей линии, скажите ей об этом. Если клиентка звонит вам сама, то обязательно спросите есть ли у женщины средства на балансе телефона и предложите перезвонить ей.
- Информировать о том, что вся информация конфиденциальна, и что вы знаете, как трудно начать разговор.
- Предложите рассказать о том, что больше всего беспокоит клиентку на данный момент.

2

На втором этапе необходимо понять проблему и начать сбор информации.

Выяснить что? Если...	Вопросы и действия
степень безопасности клиентки на момент разговора	Где находится клиентка? Где находится агрессор? Есть ли кто-то рядом с ней? Где ее дети? Угрожает ли ей опасность прямо сейчас?
ей угрожает опасность и риск насилия высок	Позвонила ли она в милицию? Если нет, то спросите, можете ли вы вызвать милицию на ее адрес от ее имени? Выясните может ли она покинуть дом и пойти к кому-то?
наступил комендантский час	Убедите ее в том, что вызвать милицию – это единственно верное решение. Проинформируйте, что условия чрезвычайного положения не должны стать для нее ограничением для защиты ее от насилия. Расскажите о гарантиях защиты ее прав в законодательстве в сфере охраны и защиты от семейного насилия, Уголовном кодексе и Кодексе «О проступках».

Пострадавшая отказывается обращаться в милицию и/или не удается достичь приемлемого варианта выхода из ситуации

Возьмите «тайм-аут», сами позвоните в соответствующие кризисные службы на вашей местности или привлечите ресурсы комендатуры/штаба, органов местного самоуправления, районной администрации, органов социального развития. Свяжитесь с другими организациями на соответствующей территории (общественно-профилактические центры, Суд Аксакалов, женсоветы, комитеты по предотвращению семейного насилия). После того как вы найдете выход из ситуации – перезвоните клиентке и обсудите с ней эти варианты. (Консультанты должны иметь их адреса и контакты, чтобы не терять время на поиск).

Клиентка сообщает, что непосредственной опасности для нее нет

Расскажите ей Памятку по безопасности и обсудите с ней все пункты. Дайте ей все нужные контакты служб и организаций ее региона, которые могут ей помочь. Предложите звонить вам в случае необходимости.

3

Третий этап - это исследование и работа с проблемой и чувствами. Этот этап применим, если ситуация не угрожающая и у клиентки есть время и возможность поговорить с вами.

- Можете спросить ее, «Ваш партнер/супруг сейчас рядом? Можете говорить свободно?».
- Лучше задавать меньше вопросов чтобы не сбивать клиентку с мысли. Важно отражать и перефразировать содержание рассказа. Консультанту нужно делать пометки во время рассказа, чтобы вернуться к некоторым вопросам позже. Цель консультанта установить факты. Основной прием консультанта – это активное слушание. Также важно на данном этапе определить, обращалась ли она в органы защиты ранее и брала ли охранный ордер.
- Далее идет информация об источниках поддержки. Основная задача – помочь клиентке принять решение самой и тем самым обрести уверенность и силу. В разговоре клиентка сама должна провести анализ ситуации. На вопрос: «Что мне делать?», не отвечайте «Я бы...». Нужно сказать: «Я не нахожусь в вашей ситуации, и я не знаю всех нюансов, скажите, пожалуйста, а что вы бы рекомендовали девушке, которая оказалась в такой же ситуации как вы? И т.д.». Важно, чтобы она сама искала варианты, но обозначила, какие трудности при этом могут возникнуть.

4

Четвертый этап - принятие решения.

Консультант должен подвести клиентку к тому, чтобы она сформулировала план действий сама, в случае, если у нее уже имеется план, то повторить его. Если она не готова принимать решение, то это тоже решение.

5

Пятый этап, окончание разговора.

Консультант может предложить клиентке позвонить тогда, когда ей захочется рассказать о том, что происходит в ее жизни и какие изменения произошли. Стоит напомнить /переслать телефон и график работы службы. Не берите с клиентки обещаний о том, что она не будет обрывать с вами связь.

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



Инициатива
«Луч света»

