

**Примерни стандарти
и методически указания
за работа при случаи
на домашно насилие
в рамките на социалните
услуги в общността**



Този текст е изработен съвместно с организационни членове на Сдружение „Алианс за защита от домашно насилие“ с финансовата подкрепа на Фондация ОАК. Благодарим за добрата съвместна работа на колегите от:

Сдружение „Център „Отворена врата“ – Плевен
Сдружение „Асоциация НАЯ“ – Търговище
Фондация „Български център за джендър изследвания“ - София
Сдружение „Екатерина Каравелова“ – Силистра
Фондация „Български център за джендър изследвания“ – клон Хасково

Как да бъдем възможно най-полезни на пострадалите от домашно насилие, как да им помогнем да защитят своите права и да възстановят своята автономия, как да съдействаме да излязат трайно от ситуацията на насилие – това са въпросите, които ни водеха в работата по този материал.

Екипът на Фондация „Асоциация Анимус“ си постави за цел да събере опита на неправителствените организации, които от години работят в подкрепа на пострадалите от домашно насилие, и заедно да се опитаме да направим минимални стандарти и практически методически указания за работа при случаи на домашно насилие. Всичко написано прозвуча от опита и продължителната работа в кризисните центрове, консултативните центрове, работата на терен и мултидисциплинарната работа по случаи на домашно насилие на неправителствените организации от цялата страна.

Както в цяла Европа и по света, основно женските неправителствени организации създават и поддържат услугите в помощ и подкрепа на пострадали от домашно насилие. България не прави изключение в тази област и стартиралите в средата на 90-те години специализирани услуги за пострадали от домашно насилие са дело именно на неправителствения сектор. Съответно и стандартите за работа са създавани в хода на предоставяне на услугите с подкрепата на чуждия опит и до момента няма официално изписани стандарти. Затова се надяваме, че стартиралата през април 2014 г. работна група за

създаване на нови социални услуги към Министерство на труда и социалната политика ще вземе под внимание тази липса и ще планира необходимите услуги, ползвайки наличния опит. Този опит е отразен в настоящия текст и се надяваме да бъде полезен.

Според *Закона за защита от домашно насилие* право на защита имат всички жертви на домашно насилие – жени, мъже или деца. Практиката обаче показва, че домашното насилие е насилие основано на пола и в по-голямата си част пострадалите лица са жени. През 1993 г. чрез *Декларацията за премахване на насилието над жени* ООН прикани държавите да осигурят „доколкото това е възможно с оглед наличните ресурси и, където е необходимо, в рамките на международното сътрудничество, на жените и техните деца, достъп до специализирани услуги“. През 2008 г. Главна дирекция „Човешки права и правосъдие“ към Съвета на Европа изведе Минимални стандарти за предоставянето на услуги за подкрепа на жени преживели насилие. Тези стандарти включват изисквания за видове услуги и начините за тяхното предоставяне. Минималните стандарти първо определят всеобхватните принципи, на които са положени, а именно:

■ РАБОТА, БАЗИРАНА НА ПОЛА –

услугите демонстрират информиран подход, съответен на потребителите им, който признава динамиката между половете и влиянието и последиците от насилието над жени и се основава на човешките права и на разбирането, че насилието над жени е причина и следствие от неравенството между половете.

■ СИГУРНОСТ, БЕЗОПАСНОСТ И ЧОВЕШКО ДОСТОЙНСТВО –

основният приоритет на услугите трябва да е безопасността, сигурността и достойнството на потребителите и екипа.

■ СПЕЦИАЛИЗИРАНИ УСЛУГИ –

знанията и уменията на екипа и предоставяните услуги трябва да са специализирани, т.е. подходящи и насочени към специфичните нужди на потребителите.

■ РАЗНООБРАЗИЕ И РАВЕН ДОСТЪП –

услугите зачитат разнообразието от потребители и не дискриминират в практиката си. Услугите трябва да са безплатни и равномерно разпределени на територията на страната, а кризисните услуги трябва да са налични денонощно.

■ ЗАСТЪПНИЧЕСТВО И ПОДКРЕПА –

услугите предоставят застъпничество на потребителите и подкрепят техните човешки права.

■ ОВЛАСТЯВАНЕ –

услугите трябва да гарантират, че потребителите могат да назоват преживяванията си, запознати са със своите права и вземат решения в подкрепяща среда, която им показва доверие, уважение и чувствителност.

■ УЧАСТИЕ И КОНСУЛТАЦИЯ –

услугите насърчават участието на потребителите в тяхното развитие и оценка.

■ КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ –

услугите зачитат и спазват правото на конфиденциалност на потребителите си и ги уведомяват за ситуации, в които конфиденциалността им може да е ограничена.

■ КООРДИНИРАНИ ДЕЙСТВИЯ –

услугите си сътрудничат и се координират с други релевантни служби и институции.

■ ОТГОВОРНОСТ ОТ НАСИЛНИЦИТЕ –

услугите се градят на два принципа: 1. – вяра и уважение за жертвите и 2. – търсене на отговорност от насилниците.

■ УПРАВЛЕНИЕ И ОТЧЕТНОСТ –

услугите трябва да са добре управлявани, така че потребителите да получават компетентна и квалифицирана помощ от подходящо обучен и подкрепян екип.

■ РАБОТА С НАГЛАСИТЕ –

услугите се стараят да изкоренят насилието в обществото и повишават чувствителността, да образуват и предприемат превантивна работа в общността и сред индивиди.

Тези принципи са залегнали и в настоящите стандарти и методически указания.

Според минималните стандарти на Съвета на Европа има две нива на предоставяне на услугите:

- Основни минимални стандарти, приложими към всички видове услуги за всички форми на насилие над жени;
- Стандарти за специфични услуги, приложими за: горещи линии, консултиране и застъпничество, работа на терен, проекти за интервенция, подслони, кризисни центрове за преживели сексуално насилие, услуги свързани с правораздаване и програми за извършители на насилие.

В България има множество социални услуги, към които ежедневно се обръщат жени, преживели домашно насилие. Неразпознатото насилие и неполучената подкрепа поддържат и запазват проблемите, поради които жените са в тези социални услуги. Затова е наложително насилието да бъде разпознато и да бъде предоставена адекватна помощ на жертвите, така че техният ресурс като цяло да

се повиши.

Във връзка с това, заедно с колегите от организациите членове на Сдружение "Алианс за защита от домашно насилие", сме взели под внимание основните минимални стандарти и стандартите за специфични услуги, описани в Минималните стандарти на Съвета на Европа, и сме ги отразили в примерните стандарти и методически указания за работа при случаи на домашно насилие в рамките на наличните сега социални услуги в общността. Част от услугите са пряко ориентирани към домашно насилие (Кризисен център, Гореща телефонна линия), но при други пострадалите от домашно насилие са само част от потребителите – например в Центровете за обществена подкрепа. Надяваме се да бъдем полезни за колегите, така че те да бъдат в подкрепа на обърналите се за помощ жертви на домашно насилие. И нека всички вземем под внимание казаното в чл.4, т.4 от Конвенцията на Съвета на Европа за превенция и борба с насилието над жени и домашното насилие:

„СПЕЦИАЛНИТЕ МЕРКИ, НЕОБХОДИМИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ЗАЩИТА НА ЖЕНИТЕ СРЕЩУ НАСИЛИЕ, ОСНОВАНО НА ПОЛА, НЕ СЕ ПРИЕМАТ ЗА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО СИЛАТА НА КОНВЕНЦИЯТА“

Кои програми и услуги са включени в настоящото издание?

В настоящото издание на първо място са включени програми за работа с пострадали от домашно насилие, които са най-необходими и би трябвало да са най-широко достъпни. Това са програмите за психологическо консултиране, кризисна интервенция, социална работа, юридически услуги (консултиране и представителство) и трудово посредничество. Заедно с тях може да намерите и новите и все още пилотирани в страната програми: за мобилна работа при случаи на домашно насилие и за работа с извършители на домашно насилие. Всички тези програми би трябвало да бъдат широко достъпни – да има от тях във всеки областен град и в значителна част от общинските центрове в страната. За да се случи това най-лесния начин е да се развие капацитета на екипите на наличните социални услуги в страната, т.е. да бъдат допълнително обучени за работа по тези програми. Това е наложително за програмите за психологическо консултиране, социална работа и кризисна интервенция. Във връзка с това предлагаме максимално подробно описание на примерните стандарти и подробни методически указания за работа по програмите. Екипът на Фондация „Асоциация Анимус“ остана на разположение при интерес за допълнителни разяснения, обучения и консултации за създаване и работа по програ-

мите за подкрепа на пострадали от домашно насилие. Във вторият раздел на това издание се намират примерните стандарти и методически указания за работа в три специфични услуги за пострадали от домашно насилие: гореща телефонна линия, кризисен център и подслон за жени и деца пострадали от домашно насилие. Важно е да отбележим, че това са три услуги, които в момента се предлагат в България без да са достатъчно ясно дефинирани и за които няма стандарти и методика. Агенцията за социално подпомагане разбира се е утвърдила методика за социалната услуга Кризисен център. Във връзка с така разписаната методика, експертите от неправителствените организации, които предоставят тази услуга от години и имат богат опит, са на мнение, че на едно място за подкрепа са събрани клиенти с различни и дори противоречиви потребности и това прави услугата нефункционална и неефективна. За това екипът на Фондация „Асоциация Анимус“ заедно с колегите от партниращите организации от страната предлага вариант на отделни стандарти и методики за две услуги – кризисен център и подслон. В това издание няма да намерите най-съществената от гледна точка на пострадалите от домашно насилие, услуга – Комплексния център за подкрепа на пострадали от домашно насилие. Тази специфична услуга

за пострадали от домашно насилие до момента се предлага в различни варианти от неправителствените организации в страната и няма изградена методика и стандарти. Основата на тази услуга са описаните в началото на това издание програми за психологическо консултиране, кризисна интервенция, социална работа и юридически услуги, но често пъти в нея се прибавят според средата и мобилна работа, превенционни дейности и образователни програми. Надяваме се, че работата по новия Закон за социалните услуги ще изясни структурата на тази услуга и в бъдеще тя ще стана част от настоящото издание.

Преди да погледнем към програмите и услугите за подкрепа на пострадали от домашно насилие, нека още веднъж да припомним **принципите за общуване с хората, пострадали от домашно насилие:**

- Животът и сигурността на пострадалото лице са първа и основна задача;
- Фокусът е страдащото пострадало лице, а не самото насилническо събитие;
- Доловими или не, чувствата „тревожност и гняв“ почти винаги са налице и те трябва да бъдат преценени;
- Пострадалото лице се нуждае от приемане и разбиране за кризата и е чувствително за всяка форма на отхвърляне. Предполагането на потребности на жертвата на насилие би следвало да е налице още преди началото на каквато и да е интервенция;

- Жертвата трябва да изживее кризата и да изговори чувствата си за малтретирането. Чувствата могат да включват гняв, тревожност, вина, себеобвинения;
- Конфиденциалност: всякаква устна или писмена информация, която може да доведе до разпознаване на потребителя, трябва да бъде споделяна с трети лица само с неговото информирано съгласие. Принципите на конфиденциалност трябва да бъдат обяснени на потребителя, преди да се предложи услугата;
- Овластяващ подход: услугата трябва да гарантира, че потребителите могат да назоват преживяванията си, да са запознати с правата си и да вземат решения в подкрепяща среда, която ги третира с уважение, достойнство и чувствителност;
- Жертвата има потребност от ефективни типове поведение за справяне, за да преодолее кризата;

Работещите с насилие и малтретиране могат да имат свои емоционални отговори към случая или към поведението на жертвата, но тези чувства трябва да се разпознават и не трябва да се допуска намесата им в професионалното поведение. „Непрофесионалните“ чувства обаче не трябва да се игнорират – те често съвпадат с чувствата на околните към жертвата и насилническото събитие, поради което се превръщат в част от оценката.

Необходимо е по-продължително време за изграждане на доверителни отношения между помагачият и пострадалото лице.

За повече информация и допълнителни въпроси може да се обръщате към екипите, които изписаха включените в настоящото издание програми и услуги:

- Програмите за психологическо консултиране, кризисна интервенция, социалните услуги – Гореща телефонна линия и Кризисен център – Фондация „Асоциация Анимус“.
- Програмите за работа с извършители на домашно насилие и мобилна работа, както и услугата – Подслон за жени и деца преживели домашно насилие – Сдружение „Център – Отворена врата“ – Плевен
- Програмите за мобилна работа и за работа с жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български – Сдружение „Асоциация НАЯ“ – Търговище
- Програмата за социална работа – Сдружение „Екатерина Каравелова“ – Силистра
- Програмата за намиране на работа и предприемачество – Фондация „Български център за джендър изследвания – клон Хасково
- Юридическите услуги за лица, пострадали от домашно насилие – адв. Албена Койчева, Фондация „Български център за джендър изследвания“

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

АСП.....	Агенция за социално подпомагане;
ВУИ	Възпитателно училище - интернат;
ДАЗД.....	Държавна агенция за закрила на детето;
ДБТ.....	Дирекция „Бюро по труда“;
ДСП.....	Дирекции „Социално подпомагане“;
ЗЗДет.....	Закон за закрила на детето;
ЗЗДН.....	Закон за защита от домашно насилие;
ЗМБ.....	Звено „Майка и бебе“;
ЛКК	Лекарска консултативна комисия;
МЗ	Министерство на здравеопазването;
МВР	Министерство на вътрешните работи;
МОН	Министерство на образованието и науката;
МТСП.....	Министерство на труда и социалната политика;
МП.....	Министерство на правосъдието;
НБПП.....	Национално бюро за правна помощ;
НГТЛ.....	Национална гореща телефонна линия;
НОИ.....	Национален осигурителен институт;
НТЛД.....	Национална телефонна линия за деца;
ОЗД.....	Отдел „Закрила на детето“;
ППЗЗДН	Правилник за прилагане на Закона за защита от домашно насилие;
ППЗСП	Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане;
РЗИ.....	Регионални здравни инспекции;
РУП	Районно управление „Полиция“;
СПИ	Социално-педагогически интернат;
ТЕЛК.....	Териториални експертни лекарски комисии;
ЦОП.....	Център за обществена подкрепа.;
ЦСРИ.....	Център за социална рехабилитация и интеграция.

1. ПСИХОЛОГИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ ПРИ СЛУЧАИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ



1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ, ЗА КОИТО Е ПРЕДНАЗНАЧЕНА ПРОГРАМАТА:

- Пълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо и икономическо);
- Малолетни и непълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физически, сексуално, психическо).

2. ЦЕЛИ НА ДЕЙНОСТТА

- Да осигури достъп до професионална помощ и подкрепа на пострадали от домашно насилие;
- Да сведе до минимум риска от повторно травмиране;
- Да намалят вредите и негативните последици до възможно най-ниското ниво и във всеки случай да се постигне положителна промяна;
- Да намалят негативните преживявания, да предотврати или намали потенциалният негативен ефект на психологическата травма;
- Да мобилизират ресурсите на пострадалите;
- Да осигури психологическа грижа за пострадалите, за да бъде подпомогнато в завръщането им към адаптивно ниво на функциониране;
- Да съдейства на предоставянето на координирана мултидисциплинарна и междуинституционална подкрепа на жертвите на домашно насилие.
- Да осигури достъп до индивидуална и груповата работа на пострадалите.

3. ДОСТЪП

Процедурите за достъп и координатите на програмата се популяризират в общественото пространство, чрез насочване от други социални услуги и програми, както и от институции, ангажирани с подкрепата на пострадали от домашно насилие.

По конкретно от:

- Гореща телефонна линия за пострадали от насилие или други телефонни линии;
- Специалисти с помагачи професии и служители в социални услуги в общността;
- Регионални структури на Агенцията за социално подпомагане;
- Районните управления на полицията;
- Спешна помощ или лечебни заведения;
- Общопрактикуващи лекари и съдебна медицина;
- Неправителствени организации и общински служби;
- Районен съд като мярка за защита по чл.5, ал.1, т.6 от Закона за защита от домашното насилие: „насочване на пострадалите лица към програми за възстановяване.”

Препоръчително е програмата да бъде безплатна. Предоставя се рамките на работния ден и физическата среда е достъпна за хора с увреждания.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Психологическата подкрепа пред-

ставява професионална помощ за справяне с последиците на травмата от преживяното насилие и овладяване на симптомите на пост-травматичното стресово разстройство. Тя е основен елемент от процеса на възстановяване, реинтеграция и социална адаптация на жертвите на домашно насилие.

Психологическото консултиране включва:

- **Оценка на случая** – психологическа оценка на емоционалните потребности и психичната проблематика на клиента и капацитета му за справяне;

- **Договаряне на консултативната работа** – изготвяне на индивидуален план за работа съвместно с клиента, който да включва договаряне на областите на консултативна работа – в това число и организационни въпроси – време и честотата на сесиите и продължителност на оказваната подкрепа.

- **Психологическо консултиране** е краткосрочна работа за изследване на конкретни проблеми (проблеми в общуването, преживяване на травматичните събития, симптомите и справянето с тях, адаптацията, справянето с определени житейски задачи и др.); изследване на отношението на клиента към проблема с насилието и подобряване на разбирането му за него; идентифициране на подходящи стратегии за справяне с насилието и подкрепа в процеса на осъществяването им.

Препоръчително е психологическото консултиране да се предоставя максимално бързо, след направената заявка.

5. ФОРМА И СЪДЪРЖАНИЕ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОТО КОНСУЛТИРАНЕ

5.1. Сесии за психологическо консултиране

- Психологическото консултиране се осъществява в рамките на специфични или общи социални услуги. Извършва се в обособено физическо пространство, отговарящо на условия за сигурност и конфиденциалност. По изключение се допуска психологично консултиране на място (при специфика на някои социални услуги). Не се допуска прекъсване на сесия за психологическа подкрепа заради телефонно обаждане, почукване на вратата, влизане на друго лице в стаята и др.;

- Психологическото консултиране се предоставя само по заявка на нуждаещото се лице. За нейната ефективност е много важно да се зачете неговия избор;

- Достъпът до програмата за психологическа подкрепа е свободен и нуждаещите се лица могат да потърсят помощ лично или чрез насочване от друго лице или организация/институция;

- Достъпът до програмата става чрез обаждане и предварителна уговорка за ден и час на срещата;

- Кабинетът за психологично консултиране разполага с удобни столове/кресла, разположени на дистанция не по-малка от 1,5 м;

- Психологическото консултиране стартира с първоначална оценка на случая, която продължава от 2 до 4 сесии;

- След първоначалната оценка с клиента се договаря честотата на се-

сиите и продължителността на работата. В зависимост от индивидуалните потребности на клиента и неговото развитие е възможно времевата рамка да бъде предоговаряна;

- Сесиите за психологическо консултиране продължават 50 минути. Те се осъществяват един или два пъти в седмицата по договорен график в точно определени дни и часове;

- Психологическото консултиране е краткосрочно и може да продължи от няколко срещи до няколко месеца;

- По време на сесиите не се допуска присъствието на трети лица (освен по изключение);

- Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сборки на социалната услуга, на които се обсъжда оценката на случая и се определят насоки на работа.

- Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:

- При висок риск за здравето и живота на лицето, което се ползва от психологическа подкрепа (при суициден риск или риск от самонараняване и др.);

- При работа с дете;

- При работа с лице с психиатричен проблем;

- При работа с лице със зависимост;

- Психологическото консултиране се предоставя на официалния за страната език (освен по изключение).

Препоръчително е, когато консултациите се провеждат на чужд език, да включват и участието на преводач и/или културен медиатор.

5.2. Съдържание на специализираното психологическо консултиране за жертви на домашно насилие

- Основна цел на психологическото консултиране е възстановяването от психичната травма и разбиране на динамиката на взаимоотношенията на насилие;

- Консултантите следват и поддържат необвинително отношение към пострадалите от домашно насилие;

- Консултантите приемат и уважават стратегиите за справяне, които лицето е изградило и ползвало до момента в опитите за справяне с преживяното насилие;

- Консултантите подпомагат изказването на болезнените преживявания на пострадалото лице, валидизират преживяванията и съдействат за изграждане на чувство за сигурност;

- Консултантите уважават и подкрепят правото на избор и на контрол на лицето върху процеса на възстановяване;

- Консултантите създават атмосфера, която да отговаря на нуждата на жертвите на насилие от сигурност, уважение и приемане;

- Консултантите подкрепят силните страни на пострадалото лице, наблюдават на способността му за адаптация и устойчиво справяне със симптомите на травмата;

- Консултантите се стремят да разбират всяко пострадало лице в контекста на неговия жизнен опит и средата, от която произхожда;

- Консултантите се отнасят към преживявана травма не като към изолирано събитие, а като към опит, който е повлиял идентичността и води до промяна в представата за себе си, отношението към другите и определя житейските избори. Добре е да се

помни, че ефектът от травмата се проявява във всички области от живота на пострадалото лице.

Препоръчително е:

- *Насочването към ползването на психотерапевтични услуги* като продължение на грижата за пострадалите. Насочването трябва да бъде само към квалифицирани специалисти, които има опит в работата с хора, преживели психична травма;

- *Осигуряването на проследяване при случаи на домашно насилие след приключване на работата с клиента.* Проследяване означава договаряне на определен брой срещи (или провеждане на такива срещи) за определен период от време след приключване на работата с цел проследяване на развитието. Те могат да бъдат периодични; могат да се случват при поискване от страна на пострадалия. Проследяването може да се осъществява и по телефона. Важното е клиентът да знае, че винаги може да се обади.

5.3. Конфиденциалност

- Психологическото консултиране се предоставя при спазването на строги правила за конфиденциалност;

- Консултантите имат задължението да запазват в тайна информацията, получена от клиентите си в хода на работата с тях;

- Информацията, позволяваща идентифициране на личността на клиента, се съхранява отделно и не се съобщава при обсъждане на случая с колеги или супервайзър;

- Информацията, позволяваща идентифициране на личността на

клиента, се споделя с други лица само със съгласието на клиента или на друг законен негов представител;

- Изключение от това правило се прави само при обстоятелства, застрашаващи живота и здравето на клиента или на други лица. В тези случаи информацията се предава само на тези, които могат да предприемат адекватни действия в дадената ситуация;

- Лична информация за клиента се предоставя и при официално писмено поискване от полиция, съд и прокуратура;

- Информация за клиента във връзка с работата за психологическа подкрепа за целите на насочването към други специалисти се предоставя само с неговото съгласие;

- Информация за целите на публикации, научни изследвания, участие в конференции, представяне на случаи и др. се предоставя само със съгласието на клиента.

6. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА

- Персоналът на програмата за психологическо консултиране работи в екип и спазва принципите на екипната работа:

- Споделена отговорност;
- Разпределяне на роли и задачи;
- Екипни сбирки;
- Открита и достъпна комуникация;
- Навременна обратна връзка;

- Психологическото консултиране се осъществява от специалисти с необходимата квалификация и професионална подготовка:

- Психологическо консултиране се предоставя от психолози или клинични социални работници, магистри

по психология или социална работа, преминали специализирано обучение за работа с жертви на насилие;

➤ С деца работят само квалифицирани специалисти, преминали през специализирано обучение за работа с деца;

● Всички, предоставящи психологическо консултиране за жертви на домашно насилие, преминават през обучение за **Основни знания за явлението домашно насилие** и неговите жертви:

- Травма, справяне и оцеляване;
- Съвременни разбирания за благосъстоянието и социалното включване;
- Умения за комуникация и техники за интервенция;
- Преглед на Закона за защита от домашно насилие и други нормативни актове;
- Познаване на държавните и общински ресурси;
- Овластяващ подход;
- Процедурите за работа с пострадали от насилие.

7. ДОКУМЕНТАЦИЯ

● Информация за психологическото консултиране се съхранява в личното дело на всяко лице съобразно Етичния кодекс на Българската асоциация

по психотерапия и изискванията на Закона за защита на личните данни. Информацията за психологическото консултиране включва:

- Оценка и формулировка на случая;
 - Междинни обобщения за прогреса в хода на консултирането;
 - Заклучително обобщение;
 - Кореспонденция и контакти по случая с други служби и лица;
 - Бележки по случая.
- Папките с личните дела на клиентите се съхраняват по начин, по който да са достъпни само за служителите на програмата;
- Лицата, получаващи психологическо консултиране, имат право на достъп до информацията, която се съхранява в личното им досие.

8. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ

- Център за обществена подкрепа;
- Център за настаняване от семеен тип;
- Кризисен център за жертви на домашно насилие;
- Консултативен център за домашно насилие;
- Подслон.

II. СОЦИАЛНА РАБОТА ПРИ СЛУЧАИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ



1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ, ЗА КОИТО Е ПРЕДНАЗНАЧЕНА ПРОГРАМАТА

- Пълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо и икономическо);
- Малолетни и непълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо).

2. ЦЕЛ НА ПРОГРАМАТА

- Да съдейства и посредничи на лица, жертва на домашно насилие, при контакт с други институции;
- Да подпомогне справянето с ключови аспекти – за спиране на насилието, за обезопасяване/намиране на жилище, постъпване на работа, ползване на медицински услуги, социално подпомагане при необходимост, партньорство при разрешаване на социални проблеми и др.;
- Да консултира и информира клиента за правата му и да го подкрепя в реализацията им. Основните функции на програмата са насочени към установяване на непосредствените социални нужди на клиента, изготвяне на план за действие съвместно с клиента, емоционална подкрепа и съдействие при контакт с институции, придружаване, застъпничество, информиране за социалните права и съдействие за тяхното реализиране.

3. ДОСТЪП

Подкрепа в рамките на тази програма могат да ползват лица и деца, жертви на домашно насилие.

Начините за включване в програмата са следните:

- Самозаявяване;
- С направление от ДСП;
- С насочване от полиция ;
- Със съдебно решение.

За стартиране на предоставянето на социални услуги клиентът сключва договор с доставчика на услугите.

Включването в социалната програма става в зависимост от нуждите на конкретния на случай. Тази програма е приложима за жертви на домашно насилие, които са социално изключени, дискриминирани или с ограничени ресурси за справяне. Иницира се от доставчика на социалната услуга и се реализира от ключовия специалист, работещ по случая, подпомаган от екипа и клиента.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

- Изготвяне на индивидуални оценки и разработване на индивидуален план за работа съвместно с пострадащото лице;
- Организационни дейности по включване в консултативни и рехабилитационни програми на жертвите на насилие;
- Овластяване на клиенти чрез съдействие и подпомагане за активизиране на ресурсите за справяне

– финансова независимост, жилище, образование, здравна грижа и др.

5. ФОРМА И СЪДЪРЖАНИЕ НА СОЦИАЛНАТА РАБОТА

5.1. Осигуряване на достъп до социални ресурси

Доставчикът на социалната услуга трябва да свърже лицата, децата и семействата, в които е идентифицирано домашно насилие с подходящи социални, образователни, здравни, административни и други услуги в зависимост от техните нужди и проблеми. Тази дейност по подпомагане на комуникацията с други услуги и потребността от тях се поражда от факта, че един от проблемите на лицата, жертва на насилие, е ниската им социална компетентност и незнанието/неумението да се обърнат към подходяща институция или специалист, които да им помогнат в решението на конкретна проблемна ситуация.

Стъпки:

- Активно идентифициране на рискови ситуации за лица и деца, жертва на домашно насилие;
- Насочване и информиране;
- Ориентиране във възможностите за подкрепа;
- Овластяване;
- Обратна връзка.

5.2. Развиване на умения за самостоятелен начин на живот

Клиентът трябва да бъде подпомогнат за придобиване на знания и умения, развиване на нагласи за адекватно поведение, подпомагащо пълноценното му развитие, социална интеграция и пълноценен семеен живот.

Стъпки:

- Идентифициране и оценка;
- Обучения в конкретни социални умения;
- Групови дейности и индивидуална работа;
- Оценка на нивото на социална компетентност и умения за планиране;
- Професионална подготовка и ориентиране;
- Умения за бюджетиране;
- Индивидуална и групова работа за формиране на нагласи и поведенчески практики за самостоятелен и независим живот.

5.3. Консултиране и подкрепа

Консултирането е общ подход в предоставянето на социални услуги, но също така може да бъде предоставяно и като самостоятелна услуга.

Стъпки:

- прием и изслушване;
- информиране;
- ориентиране;
- учене;
- посредничество;
- практическа индивидуална подкрепа за ползвателя.

5.4. Социална рехабилитация

Подкрепа за преодоляване на преживян физически (емоционален) психически проблем или травма и развиване на умения за справяне/преживяване на проблеми.

Стъпки:

- Насочване към медицинска рехабилитация;
- Насочване към психологическа, психотерапевтична и психиатрична терапия;
- Предоставяне на специализирана

ни рехабилитационни услуги – за самоконтрол, за умения за мислене, за социални умения и пр.

5.5. Временно настаняване

Приоритет за спирането на домашното насилие е осигуряването на безопасно място за живеене. Според конкретния случай се работи по посока настаняване при роднини и близки на пострадали лица и съответно осигуряване на безопасност или настаняване в кризисен център за защита на жертвите на домашно насилие и предотвратяване на риска от повторемост на събитията.

Стъпки:

- Осигуряване на място за безопасно живеене и гарантиране на лично пространство;
- Осигуряване на съпътстващо психологическо консултиране;
- Здравна подкрепа;
- Осигуряване юридическо консултиране;
- Развиване на умения за справяне. При подписване на договор за ползване на социални услуги служителят, който приема заявката, информира жертвата в подробности за същността на предлаганата социална услуга, за екипа който ще предоставя услугата, неговите функции и др. съгласно методиката за предоставяне на услугата и насочва клиента към съответния ключов специалист. Той идентифицира нуждите и потребностите на клиента и преценява необходимостта от включването му в програма за социална работа. Ключовият специалист прави преценка и за необходимостта от достъп до еднократна или по-дългосрочна финансова помощ, общин-

ско жилище, образование, допълнителна квалификация, здравни грижи. Заявката на клиента за включване в програмата трябва да бъде подпомогната от специалиста, за да може клиентът да вземе адекватно решение за последващите си дейности, водещи до неговата ресоциализация.

Самостоятелно или с помощта на специалиста пострадало лице, жертва на домашно насилие, попълва необходимите документи за подаване в дирекция „Социално подпомагане“ или община – при нужда от финансова помощ или общинско жилище; в образователна институция – при нужда от образование или допълнителна квалификация; в Бюрото по труда – при възможност за ползване на програмите за допълнителна квалификация или преквалификация; насочване към личен лекар или лечебно заведение. Ключовия специалист по случая текущо извършва наблюдение на случая и неговото развитие – дали, ако клиентът е записан за допълнително обучение, има необходимост от подпомагане или се справя добре, дали е получил съответната социална финансова подкрепа, ако е кандидатствал за такава, дали е настанен в общинско жилище, ако такива стъпки са били предприети, и т.н.

От основно значение за успешното прилагане на програмата е мултидисциплинарната координация. Работата с институциите и създаването на партньорства за проактивно застъпничество осигуряват по-добра закрила на жените и децата, жертви на домашно насилие, и дават възможност да се предостави съответният набор от

ресурси за посрещане на нуждите и упражняване на правата им.

Процесът на развиване на социални умения започва с **оценка** и определяне на социалните затруднения и дефицити на жертвата, както и на компетентностите и капацитетите ѝ за справяне. Работата с жертвата включва развитие на:

- Умения за решаване на проблеми;
- Умения за критично мислене;
- Умения за общуване;
- Умения за изграждане на позитивни взаимоотношения и нагласи;
- Умения за справяне с емоции и стрес;
- Умения за планиране и вземане на решения;
- Умения за себеутвърждаване;
- Придобиване на умения и навици за самостоятелно битово обслужване (умения за самообслужване, за здравословен живот, лична и полова хигиена);
- Умения за поддържане на самостоятелно домакинство (разпределение на бюджет);
- Други.

5.6 Основни принципи на социалната работа с жертви на домашно насилие

- Уважение към личността и зачитане на нейното достойнство: осигуряване на сигурност, безопасност и уважение към клиента на услугата и екипа, заемане на страната на жертвата, като „пострадало лице“;
- Разпознаване на децата като жертва на домашно насилие. Децата, които живеят в среда, в която има домашно насилие, дори и да не са физически наранявани, получават психи-

чески травми, които остават трайни последици в тяхното развитие. Това е отразено в чл.2 от Закона за защита от домашно насилие и е наложително да се вземе под внимание;

- Предоставяне на пълна информация и подкрепа, чрез които жертвата да направи информиран избор и достъп до услуги, които да помогнат преодоляването на последиците от насилието. За постигането на ефективно социално подпомагане на жертвите на домашно насилие е необходима мултидисциплинарна координация, която изгражда мрежи за интервенция, както и процеси и процедури за насочване. Необходимо е да се изградят партньорства между ДСП, РДСП, община, образователни и здравни институции, НПО, дарители;
- Разбиране за насилието над жени като причина и следствие от неравенството между жените и мъжете. Екипите, предоставящи социални услуги, е необходимо да имат разбиране за динамиките на насилието между половете, знания за различните форми на насилие над жени, антидискриминация и необходимост от създаване на условия за активно социално включване, юридически и социални права;
- Конфиденциалност: всякаква устна или писмена информация, която може да доведе до разпознаване на потребителя, трябва да бъде споделяна с други само с неговото *информирано съгласие*. Единствените изключения са в случаите, в които е необходимо да се защити потребителя, ако има известен риск за живота, здравето или свободата му или да се защити безопасността

на други хора, ако има риск за тях. Принципите на конфиденциалност трябва да бъдат обяснени на потребителя, преди да се предложат услуги;

- **Безопасност, закрила и сигурност:** това важи за безопасността на потребителя на услугата, неговите деца или други уязвими хора, свързани със случая и екипа. Безопасността тук не се отнася само до физическата сигурност, а и психо-социалната безопасност и социално включване;
- **Овластяващ подход:** услугите трябва да гарантират, че потребителите им могат да назоват преживяванията си, да са запознати с правата си и да вземат решения в подкрепяща среда, която ги третира с уважение, достойнство и чувствителност.

6. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА СОЦИАЛНА РАБОТА

Екипът на програмата за социална работа при случаи на домашно насилие се определя според нуждите за предоставяне от помощ и подкрепа в рамките на конкретната услуга на конкретната територия. Необходим е поне един социален работник подготвен да работи по случаи на домашно

насилие, който да има възможност да работи под супервизия (индивидуална или групова) и периодично да получава надграждащи обучения с цел поддържане нивото на професионална подготовка. Обучение на екипа – задължително въвеждащо обучение, за работа с хора, пострадали от домашно насилие и периодични надграждащи обучения – не по-рядко от веднъж на 6 месеца; Супервизия – ежеседмична индивидуална супервизия на всеки член от екипа и периодична групова супервизия – на всеки две седмици.

7. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА СОЦИАЛНА РАБОТА

- Център за обществена подкрепа;
- Център за социална рехабилитация и интеграция в т.ч. неспециализиран за жертви на домашно насилие;
- Кризисен център;
- Дневен център;
- Звено „Майка и бебе“;
- Център за настаняване от семеен тип.

III. КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ ПРИ СЛУЧАИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ



Отличителна характеристика на кризисните интервенции е тяхната спешност. Спешността се отнася най-вече до започването и времето за първоначална интервенция. По дефиниция, кризите са емоционално рискови ситуации, които излагат жертвите на висок риск за неадаптивно справяне или даже пълна демобилизация. Затова бързата намеса на психичноздравни специалисти (в оптималния случай – в самата ситуация, предизвикала кризата) е от изключително значение. От друга страна, продължителността на кризисните интервенции не е ограничена и може да варира от една или две сесии до няколко за период от 1-2 месеца (докато кризата не се преодолее).

1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

Целевите групи, към които е ориентирана програмата са:

- Пълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо);
- Малолетни и непълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо, negliжиране).

2. ЦЕЛИ НА КРИЗИСНАТА ИНТЕРВЕНЦИЯ

- Да се намалят вредите и негативните последици до възможно най-ниското ниво и във всеки случай да се постигне положителна промяна;
- Да се направи оценка на риска;

- Да се намалят силните негативни преживявания;
- Да се окаже помощ за мобилизиране на ресурсите на пострадалите и на тези, с които са в значима социална близост;
- Да се гарантира спешна психологическа грижа за пострадалите, за да бъдат те подпомогнати в завръщането си към адаптивно ниво на функциониране;
- Да се постигне своевременна интервенция за излизане от ситуацията на насилие;
- Да се гарантира социално посредничество и насочване към алтернативни социални услуги в подкрепа на социалното включване.

3. ДОСТЪП ДО ПРОГРАМАТА

Добре е програмата да има спешен и непрекъснат достъп.

Насочването на клиенти към програмата за кризисна интервенция би могло да се извършва от:

- Районните управления на полицията;
- Лечебни заведения и съдебна медицина;
- Гореща телефонна линия за пострадали от насилие или други телефонни линии;
- Клиенти, които са ползвали услугата;
- Специалисти от сферата на помагачи професии и доставчици на социални услуги;
- Структури на агенцията за социално

подпомагане – Дирекции „Социално подпомагане“;

- Неправителствени организации;
- Други;

Препоръчително е услугата да е безплатна.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Кризисната интервенция представлява комплекс от спешни мерки, които осигуряват незабавно облекчаване на симптомите и подобряване на факторите на средата с цел бързо стабилизиране на емоционалното състояние на нуждаещото се лице. Кризисната интервенция включва следните форми на работа:

- Оценка на случая: оценка на кризисната ситуация; оценка на риска и неотложните потребности на пострадалото лице; оценка на ресурсите за справяне с кризата;
- Планиране и определяне на план за сигурност и подкрепа: създаване на план за безопасност съвместно с пострадалото лице, съобразно оценката на случая. Този план за сигурност се актуализира при всеки контакт с пострадалото лице;
- Емоционална подкрепа: спешна психологическа подкрепа за преодоляване на шока, тревогата и силните емоции, породени от кризата;
- Социална подкрепа: спешна практическа помощ за задоволяване на неотложните нужди на лицето от храна, подслон, вещи от първа необходимост и др., гарантиращи физическото му благосъстояние и сигурност. Осигуряване на транспорт, хуманитарна помощ, временно настаняване и подпомагане на семейството и близките

на пострадалото лице. Подпомагане на клиентите и техните деца при намиране на сигурно място за живот;

- Насочване и застъпничество: осигуряване на достъп до необходимите институции за подкрепа, хуманитарна или социални помощ. Връзка и насочване към служби, програми и услуги за посрещане на спешните нужди на лицето;
 - Мониторинг и оценка на напредъка: включва оценка на постигането на целите, поставени след оценката на случая (от гледна точка и на лицето, и на консултанта) и степента на удовлетвореност на лицето;
 - Насочването към ползването на терапевтични услуги като продължение на грижата за пострадалите трябва да бъде само към квалифицирани специалисти, които имат опит в работата с жени и деца, жертви на насилие;
 - Осигуряването на проследяване и продължаващата подкрепа са неразделна част от процеса на кризисно интервениране. Проследяване означава договаряне на определен брой срещи (или провеждане на такива срещи) след приключване на работата за определено време с цел проследяване на развитието. Те могат да бъдат периодични; могат да се случват при поискване от страна на пострадалия; могат да бъдат обвързани с някакви важни и свързани с кризата дати. Проследяването може да става и по телефона. Важното е клиентът да знае, че винаги може да се обади и че има доверителна връзка с консултанта.
- Препоръчително е кризисната**

интервенция да се предоставя максимално бързо за потребителя, след направената заявка.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА ПРИ КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ

- Кризисна интервенция се осъществява в социална услуга или друг вид консултативна практика;
- Организацията на работа дава възможност услугата да се предоставя веднага, след постъпване на насочване или заявка от пострадалото лице;
- Кризисна интервенция се предоставя денонощно, без почивен ден. По всяко време на денонощието програмата разполага с дежурен консултант;
- Достъпът до програмата е свободен и нуждаещите се лица могат директно да потърсят помощ по всяко време на денонощието. Възможен е достъп чрез насочване от други служби и организации;
- Разработените процедури за достъп се популяризират в общественото пространство;
- Кризисната интервенция се провежда на място, което гарантира конфиденциалността на разговорите и сигурността на участниците. В рамките на програмата това е специално оборудван кабинет. Не се допуска прекъсване на сесия за кризисна интервенция заради телефонно обаждане, почукване на вратата, влизане на друго лице в стаята и пр.;
- Кабинетът разполага с удобни столове/кресла, разположени на дистанция не по-малка от 1,5 м;
- Броят на сесиите за кризисната интервенция е от 4 до 10 с продължителност от 50 до 90 минути. В зависи-

мост от състоянието на пострадалите сесиите се провеждат през няколко дни или ежедневно;

- По време на кризисна интервенция не се допуска присъствието на трети лица. По изключение, със съгласието на пострадалото лице, в сесиите могат да бъдат включени и други специалисти или негови близки, ако работата по случая го налага. При работа с деца е допустимо присъствието на представители по чл. 6 от ЗЗД;
- Кризисната интервенция продължава от 1 до 6 седмици и се фокусира върху актуалните проблеми, свързани с преодоляването на кризата;
- За всеки случай се определя водещ на случая;
- Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сбирки, на които се обсъжда оценката на случая, определят се насоки на работа и се разпределят задачи;
- Съществува информационна база за институции, служби и програми, към които потърсилите помощ лица могат да бъдат насочвани. Информационната база е организирана по разбираем и достъпен за консултантите начин. Тя се обновява периодично;
- Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:
 - При висок риск за здравето и живота на лицето, което се нуждае от кризисна интервенция (при суициден риск, др.);
 - При работа с дете;
 - При работа с лице с психиатричен проблем;
 - При работа с лице със зависимост.
- Кризисната интервенция се пре-

доставя на официалния за страната език;

- Организацията на работата е изложена в *правилник за работата по програма за кризисна интервенция*, с който са запознати всички консултанти.

Препоръчително е:

- *Организацията на работа да включва консултиране на терен* – например по време на престой в медицинско заведение, по телефона и др.;
- *Консултациите да могат да се провеждат на чужд език*, включително и с участието на преводач.

6. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Консултантите приемат и уважават стратегиите за справяне, които лицето е изградило в резултат на преживяното насилие;
- Основна цел на кризисната интервенция е възстановяването и справянето с кризисната ситуация и емоционалната криза вследствие на насилие;
- Консултантите уважават и подкрепят правото на избор и на контрол на лицето върху процеса на справяне;
- Консултантите създават атмосфера, която да отговаря на нуждата на жертвите на насилие от сигурност, уважение и приемане;
- Консултантите подкрепят силните страни на пострадалото лице, наблюдават на способността му за адаптация и устойчиво справяне със симптомите на травмата;
- Целта на кризисната интервенция

е да сведе до минимум риска от повторно травмиране;

- Консултантите се стремят да разбират всяко пострадало лице в контекста на неговия жизнен опит и средата, от която произхожда.

7. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

- Кризисната интервенция се предоставя при спазването на строги правила за конфиденциалност;
- Консултантите имат задължението да запазват в тайна информацията, получена от клиентите си в хода на работата с тях;
- Информацията, позволяваща идентифициране на личността на клиента, се съхранява отделно и не се съобщава при обсъждане на случая с колеги или супервайзър;
- Информацията, позволяваща идентифициране на личността на клиента, се споделя с други лица само със съгласието на клиента или на законен негов представител;
- Изключение от това правило се прави само при обстоятелства, застрашаващи живота и здравето на клиента или на други лица. В тези случаи информацията се предава само на тези, които могат да предприемат адекватни действия в дадената ситуация;
- Лична информация за клиента се предоставя и при официално писмено поискване от съд, прокуратура или полиция.

8. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА

- Екипът на програмата за кризисна интервенция трябва да е достатъчен, за да посрещне нуждите на

потребителите;

- Критерии за подбор на екип – персоналът да е избран на базата на своята квалификация и опит, така че да изпълнява заложените в услугата дейности. Подборът на целия персонал, включително помощния, и на доброволците, ако се заявят такива, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца;

- Обучение на екипа – задължително въвеждащо обучение, свързано с работата с хора в състояние на криза и за работа с хора, пострадали от домашно насилие. Периодични надграждащи

обучения – не по-рядко от веднъж на 6 месеца;

- Супервизия – ежеседмична индивидуална супервизия на всеки член от екипа и периодична групово супервизия – на всеки две седмици.

9. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ

- Кризисен център;
- Център за социална рехабилитация и интеграция в т.ч. неспециализиран за жертви на домашно насилие;
- Център за обществена подкрепа;
- Дневен център;
- Звено „Майка и бебе“;

IV. МОБИЛНА РАБОТА ПРИ СЛУЧАИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ



ВЪВЕДЕНИЕ

Домашното насилие се среща сред всички етнически и социални групи, в малките и големи населени места. Жертвите на домашно насилие от малките населени места носят своята специфика, която се налага да бъде отчетена при планирането на интервенции и услуги. В по-голямата си част пострадалите са: безработни жени, без квалификация, с ниски доходи, слабо мобилни, с ограничен достъп до услугите в градските центрове. Общностите в малките населени места са по-консервативни, в тях в по-голяма степен са запазени патриархалните разбирания и толеранс към домашното насилие и често жертвите на домашно насилие не получават нужната подкрепа и разбиране.

Това налага услугите за пострадали от домашно насилие да „бъдат направени“ достъпни чрез предоставянето им на място в малките населени места. Имайки предвид, че домашното насилие изисква координиран и мултидисциплинарен отговор, то удачния вариант за предоставяне на помощ е чрез посещение на място на мобилен екип, непосредствено след като се е случило травматичното събитие.

1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ: жертви на домашно насилие и в частност лица и деца от малки населени места с ограничен достъп до услуги за пострадали.

2. ЦЕЛ НА ПРОГРАМАТА

Да се осигури достъп до професионална помощ, подкрепа и защита на пострадали от домашно насилие от отдалечени населени места и райони, в които липсват такъв тип социални услуги, като се предоставя услугата на място от мобилен екип.

Специфични цели:

- Предоставяне на навременни услуги за пострадали от домашно насилие от малки населени места;
- Гъвкавост на услугите за жертви на домашно насилие от малките населени места;
- Предоставяне на координирана мултидисциплинарна и междуинституционална подкрепа на жертвите на домашно насилие.

3. ДОСТЪП ДО ПРОГРАМАТА: тази програма могат да ползват лица, жертви на домашно насилие, от малките населени места, които са:

- Доброволни клиенти – самозаявили се;
- Недоброволни клиенти – с направление от Дирекция „Социално подпомагане“ или Отдел „Закрила на детето“;
- Като мярка за защита по чл.5 , ал.1, т.6 от Закона за защита от домашното насилие – „насочване на пострадали-те лица към програми за възстановяване.“

Препоръчително е услугата да е безплатна.

При включване в услугата на потребителя се провежда оценъчно интервю, изготвя се индивидуална социална оценка и индивидуален план за работа по случай. Потребителят на услугата подава заявление за ползване на услугата и се сключва договор между доставчика на социалната услуга и потребителя на услугата.

4. ОПИСАНИЕ

Програмата за мобилна услуга при случаи на домашно насилие е комплексна програма и включва няколко аспекта на интервенция:

4.1. Интервенции при оценка за висок риск

В случай на насилие над дете или ситуация, поставяща дете в риск от насилие, се работи съгласно Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие, и за взаимодействие при кризисна интервенция.

4.2. Кризисна интервенция: прилага се за преодоляване на кризата, в която могат да изпаднат жертвите на домашно насилие. За нейното приложение се следват стъпките описани в *Част III. Кризисна интервенция при случаи на домашно насилие*, като се отчита спецификата на мобилната работа. Ролята на мобилният екип за прилагане на кризисна интервенция на пострадали от домашно насилие е да се организира така, че във възможно най-кратък срок след получаване на сигнал за дете или лице, пострадало от домашно насилие или в ситуация на риск от насилие, да окаже помощ на място. Екипът раз-

полага с ресурси за изпълнение на горепосочените задачи и постигане на целите.

4.3. Социално консултиране, рехабилитация и интеграция:

- Консултиране на ползвателите на мобилната услуга по социални проблеми;
- Осигуряване на придружител на пострадалите до личния лекар, а при нужда и до съдебен лекар или психиатър;
- Повишаване на капацитета на ползвателите на услугата по проблеми на социалното подпомагане.

5.4 Психологическо консултиране:

- Провеждане на психологически консултации с жертвите на домашно насилие;
- Определяне на степента на тревожност, риска от претърпяното насилие, последствията върху здравето на клиентите;
- Предприемане на мерки за защита, сигнализиране в ОЗД при случаите на домашно насилие върху деца;
- Изготвяне на становище за конкретен случай;
- Представителство в съда;
- Терапевтична работа с жертвите на домашно насилие, насочена към вземане на самостоятелни решения, адекватно включване в социалния живот.

4.5 Юридическо консултиране:

- Консултиране на жертвите на домашно насилие по Семейния кодекс, ЗЗДН, ЗЗД;
- Подготовка на молби и преписки на клиентите до полиция, прокуратура, съд;
- Процесуално представителство в

съда по Закона за защита от домашното насилие.

4.6 Психосоциална рехабилитация: планиране на психосоциална рехабилитация в процеса на работа по случаи; обсъждане на случая в екипа – разглеждане на случая от позицията на всеки специалист; набелязване на мерки за рехабилитация; проследяване развитието на случая в процеса на терапевтичната работа; регистриране на настъпилите промени.

5. СПЕЦИФИЧНИ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА ПРИ МОБИЛНА УСЛУГА ПО СЛУЧАИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ

- Изграждане на взаимоотношения между доставчика на социалната услуга (мобилния екип) и ползвателите на услугата на принципа на зачитане на етичните правила и норми на поведение, подчинени на политики на антидискриминация по следните белези – пол, възраст, етнос, език, култура, вероизповедание и други;
- Очертаване на правата и задълженията на всеки член на мобилния екип в процеса на предлаганата услуга в рамките на конкретния случай; правата и задълженията на всеки клиент на принципа на изключителната отговорност, касаеща опазването живота и здравето на ползвателите на услугата;
- Предоставяне на информация и подкрепа, чрез които клиентът да направи информиран избор и достъп до услуги, които да помогнат за преодоляване на последиците от насилието;
- Достъпност на услугата съобразе-

на със спецификата на начина на живот на конкретния клиент и гарантиране на безопасност на първо място;

- Гъвкавост съобразно индивидуалните потребности на клиента;
- Екипност при работата по случаи на домашно насилие от малките населени места;
- Задължително участие на представител на общинска администрация в мултидисциплинарна подкрепа на жертвите на домашно насилие от малките населени места.
- Препоръчително участие във всеки мултидисциплинарен екип за мобилна работа на районен полицейски инспектор

5.1 Принципи в общуването с жертви на домашно насилие:

- Животът и сигурността на жертвата са първа и основна задача;
- Фокусът е страдащата жертва, а не самото насилническо събитие;
- Доловими или не, чувствата „тревожност и гняв“ почти винаги са налице и те трябва да бъдат преценени;
- Жертвата се нуждае от приемане, одобрение и разбиране за кризата и е чувствителна за всяка форма на отхвърляне. Предполагането на нейните потребности би следвало да е налице още преди началото на каквато и да е интервенция;
- Жертвата трябва да изживее кризата и да вербализира чувствата си за малтретирането. Чувствата могат да включват гняв, тревожност, вина, себеобвинения;
- Жертвата има потребност от ефективни типове поведение за справяне, за да преодолее кризата;

- Работещите с насилие и малтретиране могат да имат свои емоционални отговори към случая или към поведението на жертвата, но тези чувства трябва да се разпознават и не трябва да се допуска намесата им в терапевтичното поведение. „Непрофесионалните“ чувства обаче не трябва да се игнорират – те често съвпадат с чувствата на околните към жертвата и насилническото събитие, поради което се превръщат в част от оценката.

6. ПАРТНЬОРИ

Услугата се предоставя на територията на съответното кметство, съвместно с РУ „Полиция“ и Дирекция „Социално подпомагане“. За да може да се предостави тази програма, трябва да има разписано *Споразумение* между партниращите институции.

7. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА

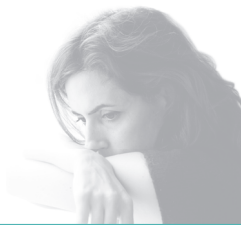
Включва психолог, социален работник от доставчика на социалната

услуга, юрист, социален работник от Дирекция „Социално подпомагане“ (от съответния отдел според спецификата на случая) и полицейски инспектор от РУ „Полиция“. Мобилният екип периодично посещава малките населени места, където се установява в приемна (осигурена стая в институция – кметство, полиция или дирекция „Социално подпомагане“), където се договарят срещи и се провеждат консултативни сесии с потребителите на мобилната услуга. Кметството разполага с телефони за връзка с мобилния екип при случаи на спешност при домашно насилие.

8. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА МОБИЛНА РАБОТА

- Център за социална рехабилитация и интеграция;
- Кризисен център за жертви на домашно насилие.
- Център за обществена подкрепа.

V. ПРОГРАМА ЗА НАМИРАНЕ НА РАБОТА И ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО ПРИ СЛУЧАИ НА ПОСТРАДАЛИ ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ



1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ: пълнолетни граждани, пострадали от домашно насилие, намиращи се на територията на Република България.

2. ЦЕЛИ НА ПРОГРАМАТА:

- Овластяване на пострадали от домашно насилие за придобиване на необходимата им икономическа самостоятелност;
- Оказване на помощ на пострадали от домашно насилие за намиране на работа, промяна на настоящата или инициране на собствен бизнес;
- Съдействие за обучение и повишаване на квалификацията на клиентите за преодоляване на социалната изолация, в която се намират;
- Насочване към подходящи институции, които могат да им окажат съдействие.

3. ДОСТЪП ДО ПРОГРАМАТА

- Лицата, които имат възможност да използват програмата за трудово посредничество, трябва да бъдат в добро психично здраве, след излизане от състояние на криза. Те са насочвани от други *основни програми* на звената за социални услуги в региона или страната. Програмата не следва да бъде използвана самостоятелно като такава от пострадалото лице, тя е логично продължение на програмата за специализирана социално-психологическа помощ и други основни програми в рамките на Координационния механизъм

за помощ и подкрепа на лица, пострадали от домашно насилие, където клиентът вече е минал първоначална оценка, идентифициран е като жертва на домашно насилие, заявил е желание за включване в настоящата програма и е попълнил необходимите документи (като декларация за даване на съгласие за използване на лични данни във връзка с ЗЛД и съгласие за използването им при определени обстоятелства единствено и само в защита на интересите на пострадалия);

- Програма може да бъде посещавана от клиенти главно от региона, в който се изпълнява. В случаите когато се налага смяна на местоживеенето на пострадалото лице с цел лична безопасност, може да се посещава и от такива от цялата страна, но само при условие, че са или вече са били клиенти на някои от другите центрове за социална рехабилитация на жертви на домашно насилие. В тези случаи, когато лицето е насочено или идва от друг район на страната, следва да бъде изпратено с копие от наличната документация по случая и придружено от обаждане по телефона от центъра, от който е изпратено.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Успешната реализация на пазара на труда е най-необходимата следваща стъпка за овластяването на лицата, пострадали от домашно насилие, след първоначалното насочване, со-

циално-психологическото консултиране и правната помощ. Жертвите на домашно насилие, и особено жените, са социално изключени след преживяното насилие. Пострадалите лица трудно намират работа, а поради травматичния си опит изпитват и затруднения да се задържат на работа, не срещат разбиране у работодателите и колегите и техните случаи трябва специално да се проследяват. Всички тези обстоятелства правят пострадалите лица по-лесни жертви на лоши условия на труд и експлоатация.

4.1. Продължителност и време-траене на консултациите

Всички консултации се извършват по предварителна договорка между консултанта и клиента на програмата. С един клиент е добре да бъдат проведени от 3 до 5 консултации. Това е средната норма, но в изключителни случаи биха могли да бъдат проведени още няколко консултации в зависимост от спецификата на случая. Първоначалната консултация може да трае не повече от 60 минути, а всяка следваща по 45-50 мин. Важно условие е консултациите да бъдат осъществявани в спокойна среда, при спазване на принципите за анонимност и достойнство на пострадалото лице, без оказване на натиск. Клиентът трябва да направи свой, личен и доброволен избор, да посещава консултациите с желание и по предварителна заявка. Желателно е на консултациите да не присъстват външни лица с цел по-добра концентрация и възможност за активно участие в срещите. По време на консултацията се води протокол (виж

Приложение 1). Първоначалната информация в протокола е добре да включва: дата и час на провеждане на консултацията; пореден номер на консултацията; име на консултанта, лични данни за пострадалото лице като три имена, пол, възраст, семейно положение, зависимост от извършителя на насилието, деца, адрес и телефон за обратна връзка, образование, допълнителни квалификации, владение на чужди езици, шофьорски умения, компютърна грамотност, трудова заетост, последна месторабота и длъжност, предишни места на работа и длъжности, здравословни статус (ЛКК, ТЕЛК и др., ако има такива), трудов стаж; предпочитания на клиента относно бъдещи работни места.

4.2 Съдържание на консултациите

Според преценка на индивидуалните нужди на клиента в първоначалната среща или в следващите могат да се обсъдят и някои от следните въпроси:

- Оценка на ресурсите; умения; образование за реализация на пазара на труда;
- Възможност за смяна на сегашната работа или намиране на нова работа;
- Възможности за включване в програми за заетост от ДБТ;
- Възможности за включване в мерки за заетост чрез ДБТ;
- Мотивиране за включване в курсове за квалификация и преквалификация;
- Мотивиране за представяне пред работодател;
- Оказване на съдействие за подготвяне на документи за кандидатстване за работа – автобиография и мотивационно писмо;

- Организиране на среща с работодател;
- Информирание и насочване към подходящо работно място;
- Подпомагане за самостоятелно търсене на работа:
 - Съставяне списък на фирмите, в които може да търси работа;
 - Съставяне списък на хората, които могат да помогнат в търсене на работа;
 - Подпомагане в подготвяне на документи;
 - Разговор с конкретен работодател;
 - Насочване към алтернативно работно място;
- Насърчаване на активността:
 - Консултиране за започване на собствен бизнес;
 - Насочване към кредитна институция;
 - Насочване по мярка за заетост;
 - Подпомагане за започване на самостоятелна дейност;
 - Подпомагане за придобиване на квалификация;
 - Насочване към програма за заетост;
 - Насочване към регионални програми;
- Подкрепа за включване на безкуражени лица на пазара на труда;
- Участие на клиента в организиране от консултанта среща с работодател;
- Насочване и включване в национална програма;
- Насочване в браншова програма;
- Насочване към програми от Държавния бюджет;
- Насочване към ЛКК/ТЕЛК;
- Насочване към НОИ;

- Насочване към ДСП.

4.3 Обучителни модули в работата с клиенти:

А. Мотивационно обучение на клиента,

целящо преодоляване на социална изолация, квалифицирана помощ и успешна реализация на пострадалото лице на пазара на труда, което включва:

Как да търсим работа? – цел на безработното лице, каква работа търси – като предишната или нова? На какъв график – редовна смяна, почасова, надомна...;

Лични умения: образование, квалификация, специализирани курсове, практически умения и други;

Какво Ви отличава от другите? – например всички имат шофьорска книжка, но Вие можете и да сте монтьор. Вие сте шивачка, но можете и да кроите или бродирате...;

Какво Ви се отдава най-много? – работа с хора, информация или машини. Какви интереси имате – компютри, книги, пътуване, спорт;

Как и къде да търсим работното място – подход:

- Малки обяви във вестници;
- Автобиографии изпращани до работодатели;
- Препоръка от познат;
- Трудов посредник от „Бюро по труда“;
- Лично посещение в офиса на работодател или „ДБТ“, пресата, интернет, „Агенция по заетостта“, частни трудови борси.

Б. Как да съставим професионална автобиография? – този модул

включва:

Защо трябва да направите автобио-

графия? – за изтъкване на предимства пред работодателя – описание на опит и умения. За доказване, че отговаряте на изискванията, за да предизвикате интереса на работодателя.

В автобиографията работодателят трябва да види:

- длъжността за която се кандидатства;
- опит, умения, отговорности свързани с работата;
- образованието, необходимо за длъжността.

Една автобиография трябва да съдържа:

- лични данни – имена, дата, място на раждане, националност, адрес;
- длъжност, за която се кандидатства;
- професионален опит;
- образование, квалификации;
- умения: чужди езици, компютър, шофьорска книжка;
- интереси: само във връзка с работното място;
- препоръки: от бивш работодател, преподавател.

Златни правила: автобиографията трябва да е прегледна, ясна, да има телефони за връзка, да няма правописни грешки, да е кратка (1-2 страници)

В. Мотивационно писмо – що е то и как да го напишем? Тук трябва да се включи:

Защо е необходимо мотивационно писмо?

- за посочване на конкретни умения и опит;
- за подчертаване на силни страни.

Обосновка на желанието за работа – мотивационното писмо трябва да съдържа отговор на въпроси като:

- отговаряте ли на изисквания за работното място, какво Ви привлича, желание за развитие...;

- координати, въведение (длъжността, откъде знаете за работата, защо кандидатствате за тази позиция...)

Мотивация – качества и способности, готовност за работа, личен принос. *Основни правила:* мотивационното писмо да бъде кратко, да показва свързване на уменията с изискванията, личен стил на изразяване, да е без правописни грешки.

Г. Как да се подготвим за интервюто за работа?

Уговаряне на интервю: по телефон, уговорена среща или работодателят сам Ви определя място, дата, час; *Преди интервюто е добре да се знае:* големината на фирмата, името на човека, към когото се обръщаме; всички положителни страни за Вас; максимална информация за фирмата и предмета на нейната дейност; да се носи автобиография, мотивационно писмо, копие от дипломи и курсове; *Преди явяване* – външен вид – дрехи, детайли, аксесоари, вътрешно спокойствие;

По време на интервюто – представяне, ръкуване, сядане след покана, готовност за въпроси като защо сте тук, какво можете да направите за фирмата, какво заплащане очаквате?; *След интервюто* – благодарите и уточнявате дата за резултат.

Най-често допускани грешки на интервю за работа: нервност, дъвка, липса на самокритичност, сравнение с други кандидати, обсъждане на лични проблеми.

5. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА

Дейността се обезпечава от консултант по съдействие за намиране на работа, който си сътрудничи с пострадалото лице и посредничи пред потенциални работодатели. В същото време задача на този консултант е създаване на трайни връзки с работодатели и Бюрата по труда в населеното място и региона.

6. СПЕЦИФИЧНИ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА ПРИ ПРОГРАМАТА ЗА ТРУДОВО ПОСРЕДНИЧЕСТВО

- Спецификата на програмата налагат допълнителна оценка на случая с фокус - конкретните потребности и възможности на лицето и сферите, в които би могло да се реализира; възможности за квалификация или преквалификация; изясняване на заявката на клиента.
- Консултантът подпомага взимането на решение от клиента и каквото и да е това решение, то не бива да бъде подценявано, омаловажавано или пренебрегвано
- Консултантът подпомага на всяка стъпка клиента, като насърчава неговата автономност в това число и при подготовка на документите за регистрация в бюро по труда или частни агенции и борси . Изборът принадлежи изцяло на клиента.
- Консултантът трябва да предоставя на клиента само вярна и предварително проверена информация относно местата, на които може да търси работа, с която да подпомогне и улесни избора на лицето. Целта е пострадалото лице да постигне трудова заетост с подкрепата на кон-

султанта, а не консултанта да намери работа вместо лицето.

7. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Данните от проведените консултации следва да се протоколират, като бъдат отразени всички важни факти и обстоятелства по случая, съобщени от лицето и от други източници, както и данни за обективно наличните доказателства за фактичката обстановка по случая. Тези данни са изключително за вътрешно, служебно ползване, освен ако не е предвидена процедура за техния обмен между ангажираните със случая институции и експерти. Данните могат да се допълват и доуточняват през целия период на работа по случая. Данните се съхраняват при спазване на всички законови изисквания и при обезпечен контролиран достъп до тях. Съгласието на пострадалото лице за това е абсолютно необходимо. Документирането е много важно за продължаване на работата по същия случай или при следващи контакти със същото лице, за бързо запознаване със случая на другите експерти, за бързина и удобство при предприемане на следващите действия. Много е важно да има унифицирани форми, в които да се събира информацията по всеки случай и които да улесняват обмена на информация, отнасяща се до съответния казус, в случаите в които това е необходимо. От съществено значение е добре да се разясни на пострадалото лице и да се получи неговото съгласие за събиране и бъдещо ползване на информацията – това се уточнява още на първата среща с консултанта, попълват се

необходимите форми (декларация за даване на съгласие за използване на лични данни във връзка с ЗЛД и съгласие за използването им при определени обстоятелства единствено и само в защита на интересите на пострадалия); удостоверяват се с подписа на лицето върху тях и протоколите от всяка една среща.

8. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА ТРУДОВО ПОСРЕДНИЧЕСТВО И ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО

- Кризисен център
- Център за социална рехабилитация и интеграция
- Център за обществена подкрепа

9. ПРИЛОЖЕНИЯ КЪМ ПРОГРАМАТА ЗА ТРУДОВО ПОСРЕДНИЧЕСТВО

ПРОТОКОЛ N:

Трудов посредник:

Дата: Час:

I. ЛИЧНИ ДАННИ

1. Име на клиента:
2. Възраст:
3. Пол:
4. Семейно положение:
5. Деца:
6. Образование:
7. Допълнителни квалификации:
8. Владее на чужди езици:
9. Шофьорски умения:
10. Компютърна грамотност:
11. Трудов статус:
12. Последна месторабота и длъжност:
13. Предишни места на работа и длъжности:
14. Здравословен статус (ЛКК, ТЕЛК):
15. Трудов стаж:

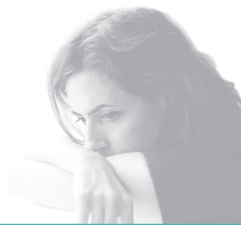
II. СПОРЕД ИНДИВИДУАЛНИТЕ НУЖДИ НА КЛИЕНТА БЯХА ОБСЪДЕНИ СЛЕДНИТЕ ВЪПРОСИ:

1. Възможност за смяна на сегашната работа или намиране на нова работа
 2. Възможности за включване в програми за заетост от ДБТ
 3. Възможности за включване в мерки за заетост чрез ДБТ
 4. Мотивиране за включване в курсове за квалификация и преквалификация
 5. Мотивиране за представяне пред работодател
 6. Оказване на съдействие за подготвяне на документи за кандидатстване за работа – автобиография и мотивационно писмо
 7. Организиране на среща с работодател
 8. Друго:
- Договорена следваща среща:

Консултант:

Клиент:

VI. ПРОГРАМА ЗА РАБОТА С ЖЕРТВИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ, ЧИЙТО МАЙЧИН ЕЗИК НЕ Е БЪЛГАРСКИ



ВЪВЕДЕНИЕ

Общо известно е, че домашното насилие е най-широко разпространеното нарушение на човешките права, че то прониква във всички социални групи, независимо от раса, етническа принадлежност и икономически условия, че жертвите на домашно насилие са предимно жени и деца.

Основните дефиниции за насилието над жени биха били непълни, ако те не включват специфичните форми на насилие, както и специфичните последици, които това насилие има върху жените в зависимост от техния етнически произход. Жените от различни етнически групи се различават по вида насилие, което са изпитали и по техния отговор на преживяното насилие.

Когато говорим за домашно насилие в етническите общности, чийто майчин език не е български, е необходимо да знаем, че формите на домашно насилие, влиянието, което има върху живота на жените, възможностите и капацитетът на самите жени да се справят с него са повлияни от обществените и културни ценности на етническите общности и от положението на социално изключване и маргинализация, в което живеят жените. Индивидуалните решения и личния избор, който правят жените, както и последиците от тях, са силно повлияни от социалните норми. Всичко, свързано с лични интереси,

е подчинено на семейни решения и бъдещето на общността е по-важно. Докато спазването на нормите се награждава със социално признание, нарушаването им се наказва сурово. Автономията, личната инициатива и независимост не са желани ценности в някои етнически общности. Вместо това вяръност и уважение на традициите са особено ценени поведения и това позволява признаването на отделните личности като част от общността. Аспекти като подчинение на мъжката власт, целомъдрие преди брака, вяръност, майчинство и ясно разделение на труда между двата пола са от голямо значение в изграждането на идентичността на жената в общността. Уважение към мъжкия авторитет е една от най-важните ценности в етническите общности. Всичко това е необходимо да бъде взимано под внимание при всеки случай на жени пострадали от домашно насилие при планирането на подкрепата и предоставянето на консултации.

В България жертвите на домашно насилие от етническите групи, чийто майчин език не е български, са предимно хора от малки населени места, без образование и квалификация, безработни, с ограничен достъп до социални услуги.

Програмата за работа с жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български, е изготвена в помощ-

та на професионалисти, които работят с жертви на домашно насилие от малцинствени групи.

1. ЦЕЛЕВА ГРУПА

Програмата е насочена към пострадали от домашно насилие на територията на Република България, чийто майчин език не е български.

2. ЦЕЛИ НА ПРОГРАМАТА

Да се осигури ефективна помощ, подкрепа и защита за пострадали от домашно насилие от етническите малцинства, чийто майчин език не е български, чрез зачитане и уважаване на културната им идентичност.

3. ДОСТЪП ДО ПРОГРАМАТА

Настоящата програма е предназначена за клиенти, чийто майчин език не е български и които са:

- Доброволни клиенти – самозаявили се;
- Недоброволни клиенти – с направление от Дирекция „Социално подпомагане“ / Отдел „Закрила на детето“;
- Като мярка за защита по чл. 5, ал. 1, т. 6 от Закона за защита от домашно насилие – „насочване на пострадали лица към програми за възстановяване“.

Услугата е безплатна. При включване в услугата с потребителя се провежда оценъчно интервю, изготвя се индивидуална социална оценка и индивидуален план за работа по случай. Потребителят на услугата подава заявление за ползване на услугата и се сключва договор между доставчика на социалната услуга и потребителя на услугата.

4. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА В ПРОГРАМАТА

- Изграждане на взаимоотношения между доставчика на социална услуга и потребителите на услугата на принципа на зачитане на етичните правила и норми на поведение, подчинени на политики на антидискриминация по следните белези – пол, възраст, етнос, език, култура, вероизповедание и др.;
- Зачитане волята на жените през целия процес - жените най-добре знаят от какво имат нужда;
- Уважение на ценностите на жените от етническите малцинства – признават се и се приемат културните различия и стереотипи;
- Достъпност на услугата - професионалистите използват език, който е ясен и разбираем за пострадали от домашно насилие от различни социокултурни среди;
- Гъвкавост, съобразно индивидуалните потребности на потребителя. Професионалистите трябва да избягват универсалния подход и да адаптират интервенцията си според нуждите на жените. Професионалистите трябва да познаят социалните организации на етническите общности, както и положението на жените в тези общности;
- Персоналът е чувствителен, културнокомпетентен и добре обучен. Културната компетентност е способност, която трябва да бъде научена и разбрана като ценност от професионалистите, работещи в обстановка на съпоставяне на различни култури. Освен това, професионалистите трябва да придобият културна компе-

тентност, за да преодолеят и избегнат други нагласи и подходи към културното разнообразие;

- Екипност при работата по случаи на домашно насилие на жени от етническите малцинства;
- Междунституционална мултидисциплинарна подкрепа на жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български. От значение е работата в екип, сътрудничеството и координацията между различните служби.

5. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

В основната си част тази програма се прилага като програма за мобилна работа по случаи на домашно насилие. Това се налага поради изолираността на тази група клиенти, липсата на ресурси и поради ограничения достъп до услуги в големите градове. Във връзка с това следват стъпките в **Част IV (Мобилна работа при случаи на домашно насилие)**, т. 5 (*Описание на програмата*).

Важно е да се вземат под внимание следните обстоятелства:

5.1. Неизменна част от програмата е превенцията

Сред тези общности да се организират кампании за борба с насилието над жени на принципа на груповата работа – семинари, дискусии и др. Така обединени, жените се чувстват по-силни, споделят една идентичност и принадлежност. Това създава условия и за индивидуално споделяне и търсене на подкрепа.

5.2. При работа с клиенти, жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български, трябва да се акцентира върху членове от семейството и

близкото обкръжение за подкрепяща роля.

5.3. Набляга се на програмите „Социално консултиране на клиентите, жертва на домашно насилие“ и „Трудово посредничество“ с цел преодоляване на социалната изолация и оказване на квалифицирана помощ на пострадалото лице за успешна реализация на пазара на труда.

5.4. Насърчават се връзките и сътрудничеството между етническите общности и основни услуги като здравеопазване, образование и др.

5.5. Децата, чийто майчин език не е български, понякога изостават от училище и за подобряване на резултатите и по-добро усвояване на материала е необходимо да получат специализирана помощ от педагог.

6. СЪДЪРЖАНИЕ НА ПРОГРАМАТА

- Клиентът, жертва на домашно насилие, чийто майчин език не е български, се посреща от социален работник, водещ случая. Когато е необходимо, социалният работник се обръща за помощ към социален модератор или към подкрепящо лице – близък на клиента;
- Социалният модератор при необходимост съдейства за осъществяване на контакт с други институции;
- Според спецификата на случаите с клиентите, жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български, са необходими по-продължителни сесии – 1 час и 10 мин.;
- Социалният модератор трябва да е преминал през обученията за работа с жертви на домашно насилие и да познава задълбочено спецификата на

проблема;

- С подкрепящото лице (социалният модератор или близък на клиента) са необходими индивидуални срещи (дебрифинг), за да може да изкаже и преживее емоциите на клиента, жертва на домашно насилие, да изкаже своите притеснения и хипотези, от една страна като близък, а от друга – като посредник между потребител и доставчика на социална услуга;

- При работа с деца, жертви на домашно насилие, чийто майчин език не е български, при провеждане на консултации е препоръчително да се използват преди всичко интерактивни методи на работа, с цел детето да успее да се отпусне и да изгради доверителни отношения с консултанта. *Социален модератор се използва в краен случай;*

- При водене на дело по Закона за защита от домашното насилие при необходимост се назначава съдебен преводач от съда.

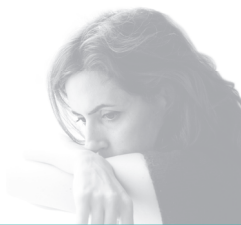
7. ЕКИП НА ПРОГРАМАТА

Включва психолог, социален работник, юрист, педагог и социален модератор (интеркултурен посредник). Когато в екипа има професионалисти с различен етнически произход, при работата с клиентите това има своите плюсове, но носи и известни рискове, които трябва да бъдат отчитани. Грижата за екипа включва въвеждащи и надграждащи обучения, регулярни супервизии, обучения за сплотяване др.

8. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА

- Център за социална рехабилитация и интеграция;
- Кризисен център за жертви на домашно насилие;
- Център за обществена подкрепа;
- Център за настаняване от семеен тип.

VII. ЮРИДИЧЕСКИ УСЛУГИ ЗА ЛИЦА, ПОСТРАДАЛИ ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ



1. ЦЕЛИ

- Предприемане на ефективни действия за постигане на защита на пострадалото лице, наказване на извършителя (и овъзмездяване на пострадалото лице) чрез упражняване на процесуални права и възможности според конкретния случай;
- Да се подпомогне пострадалото лице да се ориентира за своето положение от правна гледна точка, за фактическите алтернативи и възможности, права и правни възможности, вероятно развитие, ангажиментите и последиците от предприемане на правни действия, както и в избора на правните средства за защита и да направи своя информиран избор за себе си и/или децата си.

2. ЦЕЛЕВА ГРУПА

Услугата е предназначена за лица, пострадали от домашно насилие, които са включени в социална програма за подкрепа и са насочени по установения ред към този вид услуга.

3. ПРИНЦИПИ НА ЮРИДИЧЕСКОТО КОНСУЛТИРАНЕ

- **Доброволност** – правната помощ и съдействие не са задължителен елемент от целия комплекс услуги и се предоставят доброволно, по искане на пострадалото лице и с негово съгласие и съобразно конкретните заявени потребности на пострадалото лице, а също и само в рамките на конкретната заявка.

- **Конфиденциалността** е в голяма степен гаранция за ефективността на правната помощ и се осъществява в спокойна обстановка, без присъствието на външни лица, напр. близки, придружители и евентуални свидетели, тъй като за пострадалото лице е важно да получи лично необходимата правна консултация и да може да направи свой самостоятелен, личен, доброволен избор за предприеманите действия.

- **Безвъзмездност за клиента** – правната помощ е безвъзмездна за клиента в рамките на съответната програма и заявената от пострадалото лице потребност във връзка със защита от домашно насилие. Евентуални допълнителни поръчки от пострадалото лице към същия юрист се осъществяват извън съответната програма нейните условия.

- **Професионализъм** – правната помощ се предоставя от квалифицирани юристи в областта на защитата на лица, пострадали от домашно насилие. Тези експерти следва периодично да преминават специализирани курсове за работа с лица, преживели домашно насилие, да имат достъп до условия, позволяващи им да поддържат и повишават своята квалификация по материята на правна защита от домашно насилие, да поддържат трайна професионална ангажираност в тази област и да получават адекватно възнаграждение за своя труд.

- **Своевременност и бързина** –

правната помощ се предоставя в максимално кратки срокове – до 72 часа, смятано от постъпването на заявката и насочването на пострадалото лице, и се изпълнява по начин и в срокове, изключващи вероятността да бъдат пропуснати преклузивни процесуални срокове, освен за случаите, когато заявката е постъпила толкова късно, че и при максимална добросъвестност би било невъзможно спазването на тези срокове.

● **Ориентираност към пострадалото лице** – правната помощ по тези програми следва да е конкретно насочена към съответните насочени лица и към обстоятелствата по индивидуалните казуси с главна цел защита на безопасността на лицето от бъдещи актове на домашно насилие и възстановяването му от преживяното домашно насилие.

● **Последователност** – по възможност правната помощ за едно и също лице се предоставя от същия специалист, който е започнал работата по юридическото консултиране на същото лице. Това е важна гаранция за ефективността на правната помощ. Предоставянето на консултации и съвети на пострадалите лица е обвързано с ангажимент за предприемане на следващите процесуални действия или друга правна помощ.

● **Отчетност** – предоставената правна помощ се отчита по обем (времетраене) и обхват (вид и характер на изпълнените дейности) за всяко отделно пострадало лице.

● **Специфика на юридическата услуга** – правната помощ се предоставя от квалифицирани експерти с висше

юридическо образование и придобитата правоспособност за процесуално представителство, които имат опит в дела, свързани с правната защита на лица, пострадали от домашно насилие.

Правната помощ е ефективна и полезна на лица, които са в състояние да вземат адекватни решения за себе си и/или и за децата си. За целта е необходимо да са в овладяно психично състояние, което да им позволи да вземат, в рамките на съответните преклузивни срокове, собствени информирани решения по правните действия за бъдещето им и за излизане от ситуацията на насилие.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА ЮРИДИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ И ПОДКРЕПА (СЪВЕТ)

Необходимостта от бързо изясняване на случая от правна страна и предприемане на най-ефективните мерки за защита на пострадалото лице налагат подробна първоначална консултация, която за повечето пострадали от домашно насилие лица е първата им среща с юридически консултант и то не само по такива въпроси.

● Консултантът трябва да е особено активен с насочващи въпроси, за да съсредоточи лицето към фактите и обстоятелствата относно акта на домашното насилие. Това ще позволи и на пострадалото лице да преосмисли и направи собствена преценка за преживяното.

● Важно е **първата консултация** да бъде осъществена в конфиденциална, много спокойна и предразполага-

ща обстановка, без присъствието на външни лица, близки, придружители, евентуални свидетели, тъй като за пострадалото лице е важно да направи самостоятелен, личен, доброволен избор за предприеманите действия. От друга страна, това е важно за обезпечаване на ефективността и обективността на бъдещите действия по събиране и проверка на гласни доказателства.

- Всяка **допълнителна информация** по случая (от други експерти, институции, лица) следва да се събере отделно и при нужда, а впоследствие да се проведе допълнителна консултация с пострадалото лице. Във всички случаи пострадалото лице и неговият консултант следва да разполагат с тази допълнителна информация и да я познават в еднаква степен, преди да се предприемат действия по обезпечаване на защитата на това лице от домашно насилие.

- Ролята на консултанта е **да изясни максимално фактическите обстоятелства по случая** – причини, повод, условия, време, място и начин на причиняване, настъпили последици, история на насилието и рискове за насилие в бъдеще, за да предостави максимално адекватна правна информация, която да бъде добре разяснена на пострадалото лице по достъпен и разбираем начин и да предостави на пострадалото лице възможността да вземе свое собствено решение. В този процес е особено важно да се изгради връзка на доверие, при която пострадалото лице да може да предостави цялата необходима на консултанта предва-

рителна информация, въз основа на която да се осъществи максимално ефективното консултиране на лицето и то да вземе своето собствено решение, което откровено да съобщи на консултанта.

- Каквото и да е това лично решение на пострадалото лице, то не бива да бъде подценявано, омаловажавано или пренебрегвано. Юристът не бива да дава оценки на личните решения на пострадалото лице, а да се отнася с уважение към всеки избор. Личната преценка на пострадалото лице за степента на риска и опасността не бива да се пренебрегва, тъй като това е лицето, което най-добре познава агресора и неговото поведение, конкретните обстоятелства и от своя страна е „експерт по неволя“ по същия проблем. Юристът е длъжен да се съобрази и с личното решение, и с конкретната цел, с която е потърсена правната му помощ и съдействие.

- Юристът следва да има информирана пострадалото лице, че не всяко лично желание или цел, които има, могат да се постигнат с правни средства. В такива случаи следва да се разяснят **параметрите на услугата правна помощ**. При необходимост юристът следва да разясни границите на компетенциите на различните институции.

- Юридическият консултант следва да разясни на пострадалото лице възможните правни механизми за постигане на лично избраните от това лице цели с оглед защитата от домашно насилие и да го информира за основните изисквания за тяхното използване (условията за допусти-

мост на съответната молба, тъжба, жалба и пр.) и вероятните изходи от съответните процедури.

- Юристът следва да разясни и необходимите **лични усилия**, ангажименти и задачи, с които пострадалото лице следва да се ангажира при предприемане на съответните процесуални действия – вкл. събиране на данни и доказателства, дължими такси и разноски, взаимоотношения с институции и пр.

- Юристът е длъжен да предоставя само вярна, обективна, съобразена с особеностите на случая и коректно аргументирана информация, която липсва на пострадалото лице, с която да подпомогне избора на това лице за неговото собствено бъдеще.

- Юристът е длъжен да уведоми пострадалото лице за **евентуалните рискове** или за благоприятните перспективи от изпълнението на взетите лични решения.

Юристът следва да насърчи пострадалото лице да мобилизира целия си собствен ресурс за преодоляване на кризата и активно му участие в планиране на безопасността, както в краткосрочен, така и в дългосрочен план.

- Юристът **следва да създава, подкрепя и утвърждава доверие на пострадалото лице в институциите** и да дава обективна, максимално реална представа на пострадалото лице за това какво може и следва да очаква и от тях при обективна преценка на предоставената информация за фактите и разполагаемите доказателства за тях. Пострадалото лице трябва да получи вярна представа за възможните

действия, които да предприеме за постигането на максимално бърза и ефективна защита и избягване на нови рискове и планиране на собствената му безопасност в бъдеще.

- Данните от проведените консултации следва **да се протоколират** писмено като бъдат отразени всички важни факти и обстоятелства по случая, съобщени от лицето, както и от други източници, както и данни за обективно наличните доказателства за фактическата обстановка по случая. Тези данни са изключително за вътрешно, служебно ползване на консултанта, освен ако не е предвидена процедура за техния обмен между ангажираните със случая институции и експерти. В тези случаи е необходимо съгласието на лицето.

Данните трябва да се допълват и доуточняват през целия период на работа по случая.

Данните следва да се съхраняват при спазване на всички законови изисквания и при обезпечен контролиран достъп до тях. Съгласието на пострадалото лице за това е абсолютно необходимо.

5. ОСНОВНА ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО ВСЕКИ КОНКРЕТЕН СЛУЧАЙ ВКЛЮЧВА

- Данни за пострадалото лице, вкл. евентуалните специални потребности от всякакво естество – име, пол, възраст, семейно положение; деца – пол и възраст, адрес, начини за обратна връзка; здравословно състояние; трудова заетост; зависимост от извършителя – вид, форми, честота и продължителност на насилието; отношение към насилието; подкрепа/

отхвърляне от социалното и семейно обкръжение по повод на ситуациите на насилие;

- Данни за извършителя – име, пол, възраст, фамилни обременености, семейно положение; деца – пол и възраст, местонахождение; трудова заетост и обществено положение; съдебно минало; други данни за агресивно поведение; здравословно състояние, психиатричен статус, зависимости; притежаване на оръжие; отношение към насилието; други фактори за определяне на риска и опасността;
- Данни за акта на насилие – връзка на пострадалото лице с насилника, точно време, място, начин на извършване на насилието; последици, вид, степен, интензивност, продължителност (стойност) и тежест на причинените вреди; други последици и обстоятелства по случая; наличие/липса на социална и семейна подкрепа за лицето; история на насилието – поводи, продължителност, съпътстващи проблеми, спорове и въздействие на странични обективни и субективни фактори;
- Налични доказателства – къде се намират и най-бърз начин за тяхното събиране.

Протоколът е важен за продължаване на работата по същия случай или при следващи контакти със същото лице, за бързо запознаване със случая на другите експерти, за бързина и удобство при предприемане на следващите действия (като изготвяне на инициращата молба, обсъждане на становището на другата страна, събиране на доказателства и пр.), за поддържане на статистическа база

данни, както и за избягване на необходимостта (доколкото е възможно) от нови и повторни изслушвания на същото лице за същите травмиращи факти и обстоятелства. Това значение следва добре да се разясни на пострадалото лице и да се получи неговото съгласие за изготвяне и бъдещото ползване на запис (протокола).

5.1. Описание

- Изясняване на фактите и обстоятелствата по случая, история на насилието и социален контекст, рискови фактори, алтернативи за осигуряване на безопасността и установяване на наличните доказателства и начините за тяхното бързо събиране;
- Определяне на непосредствената нужда от правна защита от домашно насилие и на най-добрия интерес на пострадалото лице;
- Осведомен избор и определяне на вида на търсената защита и реда и начина за нейното постигане с активното участие на пострадалото лице;
- Съставяне на писмен протокол за предоставената услуга;
- Предприемане на съответните действия от първостепенна важност за безопасността на пострадалото лице;
- Уведомяване на други ангажирани институции;
- Насочване към компетентната институция/организация за работа по случая.

6. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ПРОЦЕСУАЛНИ ДЕЙСТВИЯ ЗА НАЛАГАНЕ НА МЕРКИ ПО ЗЗДН И/ИЛИ СЕЗИРАНЕ НА ПРОКУРАТУРАТА ЗА ПРЕСТЪПЛЕНИЕ ОТ ОБЩ ХАРАКТЕР - ПРОЦЕСУАЛНО ПРЕДСТАВИ-

ТЕЛСТВО (ПРАВНА ПОМОЩ) ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И ВОДЕНЕ НА ГРАЖДАНСКО ИЛИ НАКАЗАТЕЛНО ДЕЛО

6.1 Подготовката и подаването на първата (инициращата) молба за образуване на едно гражданско или наказателно дело и респективно за извършване на предварителна проверка за установяване на данни за извършено престъпление е високоотговорна дейност, от която до много голяма степен зависи и бъдещият резултат. Съставянето на този документ е силно желателно да се извърши от правоспособен адвокат и като се осигури възможност същият адвокат да продължи защитата на пострадалото лице и процесуалното представителство на всеки следващ етап от процедурата. По този начин се обезпечават добра последователност и бързина на правната помощ. За много пострадали лица смяната на адвоката в хода на такива процедури е особено трудна задача и крие рискове от пропускане на процесуални срокове, предприемане на самостоятелни, неподходящи и несъгласувани с адвокат действия, чиито правни и фактически последици могат съществено да застрашат правата и интересите на това лице. Освен това се нарушава и последователността в правната защита на това лице и е възможно противоречие в първоначално съгласуваните и впоследствие предприемани действия за защита. На следващо място, възможно е разколебаване и криза в доверието на пострадалото лице, както към съответния адвокат, така и към институциите, което да го

изложи на още по-голям риск.

6.2. Описание

- Подготовка на делото/жалбата – уточнителна консултация с клиента, обсъждане на възможни развития и вероятни изходи от инициираната процедура, подробно уточняване на всички факти и обстоятелства за домашното насилие по време, място и начин на извършване, както и всички други относими подробности за случая;
- Упълномощаване и определяне на правомощията на процесуалния представител; установяване и събиране, респ. - обезпечаване, на всички налични доказателства, подробно и точно описание на всички факти и обстоятелства по случая;
- съпоставка на фактите със събраните доказателства; подаване на иницииращата молба/жалба с изчерпателно посочване на всички известни доказателства;
- Текущи справки, проверки, евентуални допълнителни действия по хода на процедурата, подготовка и участие в процесуални действия, последващо обсъждане на резултатите, писмени становища, молби, писмени защити, текущо консултиране и процесуално представителство при развитието на съответното производство.

7. НАЛИЧНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, КЪМ КОИТО СЕ ПРЕПОРЪЧВА ПРИЛАГАНЕТО НА НАСТОЯЩАТА ПРОГРАМА ЗА ЮРИДИЧЕСКА ПОМОЩ

- Център за социална рехабилитация и интеграция;
- Кризисен център за жертви на домашно насилие.

VIII. ПРОГРАМА ЗА РАБОТА С ИЗВЪРШИТЕЛИ НА ДОМАШНО НАСИЛИЕ



ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Програмата дава базови насоки на специалистите, работещи директно с извършителите на домашно насилие. Очакванията от реализирането на програмата са: промяна на нагласи, ценности и поведение на лица, извършители на насилие с влязло в сила съдебно решение по ЗЗДН. Разработването и внедряването на програмата за работа с извършители на домашно насилие са свързани с повишаването на ефективността при прилагане на Закона за защита срещу домашното насилие. Разработването и внедряването в практиката на специализирани услуги за работа с извършители на насилие е необходимост при създаване на среда и условия за заместване на насилническото поведение с контрол над гнева и не толкова разрушително поведение. Програмата е приложима за клиенти, които имат трайно изграден стил на агресивно поведение, провокирано от преживяване на гняв. Това агресивно поведение може да бъде на словесно, емоционално или поведенческо ниво. Законът за защита от домашното насилие в чл.5, ал.1, т.5 регламентира „... задължаване на извършителя на насилието да посещава специализирани програми“.

1. ЦЕЛЕВА ГРУПА

Извършители на домашно насилие с влязла в сила съдебна мярка по Закона за защита от домашното насилие.

2. ЦЕЛИ НА ПРОГРАМАТА

- Основна цел на програмата е преодоляване на агресивното поведение и предотвратяване на рецидива от извършване на агресивни и насилствени действия;
- Мотивиране на клиента към позитивна личностна промяна, повишаване на социалната компетентност и подпомагане процеса на промяна на поведението.

3. ЗАДАЧИ НА ПРОГРАМАТА

- Създаване на мотивация за промяна;
- Идентифициране и преодоляване на проблемните области в поведението;
- Вземане и поемане на отговорност за социално приемливи поведения.

4. СПЕЦИФИЧНИ ПРИНЦИПИ НА ПРОГРАМАТА

- Системност и последователност в съдържателните компоненти на програмата;
- Достъпност;
- Гъвкавост съобразно индивидуалните потребности на клиента;
- Договорни отношения между специалиста, реализиращ програмата, и клиента;
- Йерархичност и демократичност;
- Супервизия

5. ДОСТЪП ДО ПРОГРАМАТА

Приложението на критериите за достъп има задължителен характер,

тяхното прилагане определя успешното реализиране на програмата. Критериите са съобразени с интензивността на програмата, продължителността и мястото на провеждането ѝ. Критериите са:

- Наличие на влязла в сила съдебна мярка по ЗЗДН
- Наличие на подкрепяща среда (семейство или приятелски кръг)
- Отсъствие на сериозни психични разстройства и медицински проблеми.

6. СЪДЪРЖАНИЕ НА ПРОГРАМАТА

- Предлага в оптимални условия за корекционна, интеграционна и ресоциализираща работа с извършителите на насилие;
- Използва специализирани методи и инструменти за оценка на психологическия и социален статус на клиента, оценка на потребностите, планиране и управление на случаи;
- Реализира комплексно индивидуални, семейни и групови дейности, както и посредничество между клиента и съществуващите социални системи;
- Всички интервенции в рамките на програмата са ориентирани към постигането на конкретни резултати в зависимост от наличните ресурси и необходимото за това време;
- Ролята на всеки специалист да бъде ясно дефинирана;
- Времетраене: 7 индивидуални сесии, провеждани от психолог или социален работник.

7. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

7.1 Редуциране на агресията

В психологичното интервю на агресивния клиент се дава възможност да формулира личния си проблем така, както го чувства и разбира. Събирането на специализирана информация включва наблюдение, което е основен процес в практиката, и изучаване на личностните характеристики на клиента. Използват се и психологични тестове за оценка на агресивността.

След като се дефинира състоянието на агресивния клиент, се представят целите, които трябва да постигне интервенцията за преодоляване на проблема. В този процес се определят причините и терапевтичните стратегии за решаването на агресията.

Цели се:

- Мотивация на клиента за корекция;
- Упражняване в самоконтрол, за да продължи междуличностовия процес при решаване на проблема;
- Осъзнаване на афекта от клиента, за да развие критичност към него. Да се научи да разпознава своя гняв и ярост и да се опита да вербализира (изказва) афекта;
- Създаване на адекватна оценка на последствията от насилието
- Развитие на емпатия. Съпреживяване на мислите и чувствата на другите, състрадателност и интелектуално разбиране на вътрешния опит на хората. Съчувствието възпира агресивността. Емпатията води до алтруизъм.
- Тренинг в комуникативни умения. Обучават се клиентите в конструктивни комуникации. Чрез тренинг в преговаряне се учат да решават

своите конфликти. Съставят писмени споразумения - т.нар. поведенчески договори (контракти).

7.2 Езикът на консултанта (терапевта)

В работата с извършители на насилие изключително важен е езикът на терапевта. Използването на терминология, завоалирани изказвания и дълги обяснения по-скоро говорят за неговата несигурност и съответно повишават напрежението на клиента. За да бъде разбираем за клиентите и да имат те усещане за връзка с него, добре е терапевтът да използва стила на говорене на клиентите и дори техни думи.

Специално внимание заслужава използването на думата "проблем" в терапията. Добре е тя да се използва, ако клиентът вече е определил това, което описва, като проблем. В противен случай терапевтът може да патологизира ситуацията и така да затрудни процеса на търсене на решение. Ако пък клиентът е използвал думата "проблем", а терапевтът,

говорейки за същата ситуация, я определи като "затруднение", това може да създаде в клиента усещане, че терапевтът дисквалифицира оценката му и не разбира сложността на ситуацията.

Друга сфера на изследване, с особено значение за терапията, са чувствата. Появата на чувства в сесията може да показва сърцевината на проблема. Изключение по отношение назоваването на чувствата може да има при работата с клиенти, които трудно рефлектират върху собствените си чувства. Назоваването им от терапевта може да внесе облекчение за клиента.

7.3 Съдържание на консултативните сесии

Консултативната работа с извършителя на насилие се провежда в минимум седем задължителни сесии. Програмата е с продължителност според периода, определен в съдебното решение като консултирането продължава с договаряне за всяка следваща консултация.

I сесия - входящо интервю

На първата сесия се прави оценка на проблема, сключва се договор с клиента за ползването на желаната от него услуга и се попълват необходимите документи. Договаря се график за провеждане на консултативните сесии.

Продължителност на сесията: от 40 до 60 минути.

II сесия

След направената от консултанта и обсъдена с екипа оценка на случая, с клиента се съгласува изготвеният индивидуален план за работа по случай. Приема се заявката за работа на клиента и се дефинира проблема. Изследване на агресивността на клиента чрез използване на тест на Бъс-Дюрки.

Продължителност на сесията: 40 минути.

III сесия

Изработване на генограма, която е метод за представяне на информацията за семейните членове и техните връзки. Целта е да се ангажира семейството, да се деблокира системата, да се изяснят семейните връзки и зависимости (патерни), да се преработят семейните възгледи.

Продължителност на сесията: 40 минути

IV сесия

Приемане на заявка за работа от страна на клиента. Измерване на прогреса, измерване на вероятността за успех, измерване на готовността за действие, измерване на всичко важно за клиента. Вербализиране на проблема. Усвояване на начини за овладяване на безпокойството. Поставяне на задача.

Продължителност на сесията: 40 минути

V сесия

Измерване на прогреса и всичко важно за клиента. Формиране на способност за сътрудничество и решаване на конфликти в семейната двойка. Поставяне на задачи.

Продължителност на сесията: 40 минути

VI сесия

Изследват се промените и резултатите от поставените задачи. Възпитаване на умения за контрол и самоконтрол на емоциите. Прилагане на алтернативни методи за решаване на проблема. Поставяне на задачи.

Продължителност на сесията: 40 минути

VII сесия

Изследване на способността за поемане на отговорност. Споделяне на всичко важно за клиента. Затваряне, приключване на консултирането.

Продължителност на сесията: 40 минути

ПРИЛОЖЕНИЕ

Тест за измерване на агресивността

ВЪПРОСНИК НА БЪС-ДЮРКИ

1. Ако някой не ме помоли любезно за нещо, няма да го направя. да | не |
2. Не бих могъл да смърдя никого, даже и ако си го заслужава да | не |
3. Понякога хората ме смущават със самото си присъствие да | не |
4. Когато хората не споделят моите възгледи, трябва да дискутирам с тях да | не |
5. Ако някой си придава важност, ще му дам да разбере кой съм да | не |
6. Знам, че хората говорят за мен зад гърба ми да | не |
7. Понякога показвам гнева си, като удрям силно по масата да | не |
8. Аз съм много по-често раздразнен, отколкото изглежда отвън да | не |
9. Не познавам никого, когото действително да мразя да | не |
10. Понякога имам лоши мисли и се срамувам от самия себе си да | не |
11. Ако някой ми досажда, мога да му кажа точно какво мисля за него да | не |
12. Когато правя нещо неискрено, съвестта ми много ме мъчи. да | не |
13. Мисля, че има много хора, които ми завиждат да | не |
14. Познавам хора, които ме принуждаваха да стигна до сбиване с тях. да | не |
15. Понякога, когато не мога да наложя волята си, съм твърдоглав. да | не |
16. Понякога ми се струва, че другите хора ми се присмиват. да | не |
17. Понякога съм толкова раздразнителен,
че по най-незначителен повод вдигам врява да | не |
18. Толкова често съм въввлечен в бой, колкото и другите хора. да | не |
19. При малкото случаи, в които съм лъгал,
съм страдал от непоносими угризения на съвестта да | не |
20. Даже и когато съм много разсърден, не употребявам обидни думи. да | не |
21. В случай че съм се скарал с някого, дълго време не разменям
нищо дума с него. да | не |
22. Когато съм ядосан много, понякога тряскам вратите. да | не |
23. По-скоро бих отстъпил, отколкото да споря за нещо да | не |
24. Често се чувствам като буре с барут непосредствено пред експлозия. да | не |

25. Съмнявам се дали ще получа опрощение за греховете си..... | да | не |
26. Стигам до полуца, когато някой си прави шега с мен | да | не |
27. Когато някой важничи, правя обратното на това, което иска от мен..... | да | не |
28. Изисквам да зачитат моите права | да | не |
29. Лесно загубвам спокойствие, но бързо ми минава. | да | не |
30. Никога не съм разгневен дотолкова, че да чупя вещи..... | да | не |
31. Който обижда мен или семейството ми, да има предвид, че ще има
сериозна разправа с мен. | да | не |
32. Често имам по-различно мнение от другите хора. | да | не |
33. Обикновено обсъждам какви скрити причини може да има някой,
който прави нещо за мен (в моя полза) | да | не |
34. Хора, които клинчат от работа, трябва да се чувстват виновни за това. | да | не |
35. Когато някой ми крещи, и аз му крещя. | да | не |
36. Рядко си мисля, че някои хора се опитват да ме ядосат или обидят. | да | не |
37. Моят девиз е "Никога не се доверявай на чужд човек" | да | не |
38. Рядко се бия, даже и тогава, когато другият е започнал | да | не |
39. Правя много неща, които предизвикват по-късно угризения на съвестта ми | да | не |
40. Мисля, че има много хора, които не могат да ме понасят. | да | не |
41. Когато си спомням всичко, което ми се е случило, чувствам се
пренебрегнат от съдбата. | да | не |
42. Може да се случи така, че да изпадна в такава ярост,
при която да нараня някого..... | да | не |
43. От десетгодишната си възраст насам не съм имал пристъпи на гняв | да | не |
44. Мисля, че другите хора са по-щастливи от мен | да | не |
45. Когато не се справям с нещо, имам угризения на съвестта. | да | не |
46. Винаги съм търпелив с другите хора..... | да | не |
47. Когато някой ми предписва какво да правя, се опитвам да не се
съобразявам с това..... | да | не |
48. Ако е необходима физическа сила, за да защита правата си, ще я приложа | да | не |
49. Нямам неприятели, които действително да ми желаят злото. | да | не |
50. Понякога си мисля, че животът здраво ме е сграбчил | да | не |
51. Предпазлив съм с хора, които са по-любезни, отколкото съм очаквал. | да | не |

52. Мисля, че никога не получавам това, което ми се полага. | да | не |
53. Спомням си, че веднъж така ме ядосаха, че взех най-близкия предмет
и го счупих. | да | не |
54. Потиска ме това, че не съм направил нищо повече за моите родители. | да | не |
55. Ако действително загубя самообладание съм способен да ударя
плесница на някого. | да | не |
56. По-рано съм мислил, че повечето хора казват истината,
но сега знам по-добре как стоят нещата. | да | не |
57. Често мисля, че съм пропуснал нещо в живота си. | да | не |
58. Когато споря за нещо, съм склонен да говоря по-високо..... | да | не |
59. Когато не ми харесва държанието на моите приятели, казвам им го..... | да | не |
60. Когато ме ядосват, ставам дебелоглав. | да | не |
61. Понякога съм доста завистлив, но не го показвам..... | да | не |
62. Не мога да си представя действителната причина, която би могла
да ме накара да ударя някого. | да | не |
63. Когато някой се отнася с мен несправедливо, не се нервiram. | да | не |
64. Никога не правя лудории..... | да | не |
65. Ако някой пръв ме удари, връщам му го..... | да | не |
66. Наскоро бях нервен в течение на известно време..... | да | не |
67. Ако показвах на хората какво чувствам, биха ме считали за суров човек,
с който трудно се излиза на глава. | да | не |
68. Хора, които непрекъснато обиждат, трябва да бъдат набити. | да | не |
69. Понякога говоря за хора, които не обичам..... | да | не |
70. Почти всяка седмица срещам някого, когото не понасям..... | да | не |
71. Често отправям заплахи, които не мисля да изпълня в действителност. | да | не |
72. Не мога да променя това, че често съм малко нелюбезен с хора,
които не харесвам..... | да | не |
73. Общо взето не споделям с никого, когато имам лошо мнение за някого. | да | не |
74. Не се безпокоя от неща, които не са важни. | да | не |
75. Когато се ядосвам много, ругая хубаво по този повод..... | да | не |

Ключ

Вид агресия	Твърдения (въпроси) в скалата	Общ брой
Телесна агресия	14, 18, 31, /-38/, 42, 48, 55, /-62/, 65, 68	10
Вербална агресия	/-2/, 4, 11, /-20/, 23, 28, 32, 35, 58, 71, /-73/, 75	13
Индиректна агресия	7, 15, 22, /-30/, /-43/, 53, 60, /-64/, 69	9
Опозиционно поведение	1, 5, 21, 27, 47	5
Агрес. раздразнителност	3, 8, 17, 24, 26, 29, /-48/, /-63/, 66, 72, /-74/	11
Агресивно недоверие	6, 13, 16, 33, /-36/, 37, 40, /-49/, 51, 56	10
Ревност и омраза	/-9/, 41, 44, 50, 52, 61, 67, 70	8
Вина след агресия	10, 12, 19, 25, 34, 39, 45, 54, 57	9
Лъжа-въпросите с //, ако отговора им е да.	2, 9, 20, 30, 36, 38, 43, 48, 49, 62, 63, 64, 73, 74,	
Общ брой: 75		

Начини на изчисляване:

За всяка скала на агресивност се изчислява процентът на положителните отговори (на всички “да” и на отговорите “не” на въпросите, отбелязани със знак “минус”) от броя на всички отговори.

Пример: “Телесна агресия”: 14, 18, 31, /-38/, 42, 48, 55, /-62/, 65, 68 = 100%

(Отговори: да, да, да, не, да, да, да, не, да, да).

Когато сумата на съпадащите отговори в дадена скала надвишава 50%, се счита, че е налице агресивност по тази скала.

Общата агресивност на личността се измерва чрез сумиране на процентните изрази на отделните видове агресия. При общ резултат над 50% се приема, че личността е агресивна, но това е ориентировъчна оценка.

Ако повече от седем от отговорите на въпросите с са с да, тествания не е бил коректен в отговорите си.

**СПЕЦИФИЧНИ
СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
ЗА ПОСТРАДАЛИ ОТ
ДОМАШНО НАСИЛИЕ**



I. ГОРЕЩА ТЕЛЕФОННА ЛИНИЯ ЗА ХОРА, ПРЕЖИВЕЛИ НАСИЛИЕ



Горещата телефонната линия (ГТЛ) е социална услуга, която се предоставя по телефон за пълнолетни граждани, юноши и деца, които се намират в ситуация на насилие, вече са преживели насилие (домашно, сексуално, физическо и/или емоционално, трафик на хора и др.), свидетели са на насилие или са в риск от насилие. Социалната услуга работи и с близки на преживелите насилие.

1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

- Лица, преживели насилие (описаните по-горе форми);
- Деца и юноши, преживели насилие;
- Хора, в риск от попадане в ситуация на насилие;
- Свидетели на насилие;
- Близки на хора, намиращи се в ситуация на насилие.

2. ЦЕЛИ

Да гарантира достъпна, 24-часова, ежедневна психологическа помощ, подкрепа и застъпничество за хора, преживели насилие, в условията на анонимност, конфиденциалност, изслушване и подкрепа с цел трайна промяна и излизане от ситуацията на насилие, в която се намират.

3. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

Услугата е денонощно достъпна и е на цената на един градски разговор
Препоръчително е:

- Услугата да е безплатна за клиентите
- Информация за номера да се разпространява широко в публичното пространство

4. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Безусловно спазване на личната тайна на обаждащия се клиент;
- Активно слушане и емоционална подкрепа;
- Оценка на риска;
- Оценка на конкретните нужди на обаждащия се;
- Предоставяне на информация за правата и възможностите, които има потребителят;
- Уважение към физическия и морален или психически интегритет;
- Недопускане на каквато и да било форма на дискриминация.

5. СТАНДАРТИ НА РАБОТА И ДЕЙНОСТИ ПО ТЯХНОТО ПОСТИГАНЕ

Стандарт 1: уважение и достойнство

1. Клиентът е третиран с уважение и запазване на достойнството му

Всеки клиент на ГТЛ е третиран с уважение и запазване на достойнството му. В центъра на работата са поставени неговите интереси и правата му като личност. Всеки консултант е запознат с темата за насилието и има адекватно разбиране за травмите, които преживяват пострадалите. В работата си той

предоставя помощ и подкрепа през професионалната си роля, толерантен е към различията, придържа се към принципите за равни права и възможности на всички обаждащи се. Консултантът води разговора в съответствие с принципите за емоционална подкрепа, разбиране и индивидуална оценка на нуждите и потребностите на всеки потребител.

2. Конфиденциалността трябва да бъде гарантирана

Всеки консултант спазва политиката на конфиденциалност - както спрямо обаждащите се на ГТЛ, така и спрямо членовете на екипа. Извън рамките на екипа не се обсъждат обажданията и не се дава информация дали даден консултант работи на телефона и кога има записани дежурства.

На консултантите се предоставя пространство да обсъждат преживяванията и емоциите си от разговорите на ГТЛ под формата на дебрифинг и регулярна супервизия.

Потребителите и консултантите на ГТЛ са анонимни с оглед на тяхната сигурност и безопасност.

Стандарт 2: Сигурност и безопасност

1. Наличност и достъпност на услугата денонощно и цялогодишно

Горещата телефонна линия е 24-часова услуга, която се предлага ежедневно и цялогодишно от екип обучени консултанти, които дават дежурства по строго установен график. С оглед на сигурността и безопасността на екипа консултантите са ангажирани единствено с телефонното консултиране.

В случай на реална заплаха срещу член на екипа или офиса (телефонна или пряка) консултантът се обажда на координатора и обсъжда с него план за действие. В случай на непосредствена заплаха (в непосредствена близост до офиса) или нападение над офиса консултантът се обажда на полицията и на координатора.

2. Водещи са интересите на клиентите

В работата на Горещата телефонна линия са водещи интересите на клиента. Телефонното консултиране се извършва на принципите на партниране при вземането на решение, предоставяне на възможности и източници на подкрепа спрямо интересите на потребителя, индивидуален подход, професионално отношение, зачитане на правото на личен избор.

Стандарт 3: Достъпност

1. Хората с увреждания имат равен достъп

Хората с увреждания имат равен достъп до услугата, тъй като консултациите, които услугата предлага, са телефонни.

2. Въвеждане на политики на равни възможности и липса на дискриминация за клиентите и за екипа

Потребителите на услугата Гореща телефонна линия са с равни възможности и имат равен достъп, независимо от големината на населеното място, в което живеят, възрастта, културната, расовата и етническата си принадлежност, здравословното си състояние.

3. Услугата е безплатна

Услугата е на цената на един градски/междуградски разговор, а при въз-

можност се предоставя безплатно за потребителите.

Стандарт 4: Доставчиците на услуги имат предвид нуждите на децата - потребители на услугата
Услугата следва политика за закрила на детето и екипът е обучен в нея

Телефонното консултиране се провежда съгласно утвърдените стандарти за работа: активно слушане и емоционална подкрепа, идентифициране на проблема, информиране за наличните ресурси, насочване към релевантна служба/програма, въвеждане в принципите на запазване на анонимност и условията за нарушаване на анонимността при определени случаи. В случаи на идентифициране на дете в риск се нарушава анонимността и се предприемат действия за събиране на данни за детето с цел сигнализиране на органите за закрила на детето и/или службите за спешно реагиране.

Всеки консултант преминава базово обучение, което включва курс по законодателство за закрила на детето и по процедури за действие при идентифициране на дете в риск.

Стандарт 5: Овластяване. Управлението на услугата е демократично. Всеки член на екипа / клиент при нужда има възможност да даде обратна връзка за подобряване на качеството на работа

1. Услугата се предоставя доброволно, като консултантът се ръководи спрямо конкретната заявка на всеки отделен клиент
Услугата е доброволна и анонимна. Включването в нея става след като

потребителят в избран от него момент реши да се обади на Горещата телефонна линия и да сподели за проблем, свързан със ситуация на насилие. Консултантът го изслушва и спрямо заявката, която има, и етапа на вземане на решение, на който се намира, заедно с клиента договаря типа помощ, от която клиентът се нуждае.

2. Клиентите биват информирани за правата им, какви услуги могат да получат и какви са правните действия за защита на правата

В случай на ситуация на актуално насилие всеки потребител на услугата се информира за възможностите за закрила, които има в съответствие с българското законодателство и със съществуващата социална система. Ако в хода на телефонната консултация обаждащият се изяви желание от професионална юридическа помощ, бива насочван към юридическото дежурство. То се предоставя ежеседмично в определен интервал от време от консултант с юридическо образование, професионално компетентен по законовите форми на закрила в ситуация на насилие. Всеки потребител в хода на телефонното консултиране се информира за правата му, които изключват употребата на насилие като средство за комуникация или решаване на проблеми. Ако обаждащият се желае, той бива запознат с типа закрила и помощ, и с възможностите за подпомагане, които дава социалната система.

3. Правото на клиента да получи информация и подкрепа не зависи от това дали е подал жалба в

полицията или молба за защита в съда. Клиентите трябва да имат достатъчно време да осмислят информацията, която са получили, преди да вземат решение

Всеки клиент, който се е обадил на Горещата телефонна линия, бива информиран за правата му, за вариантите на подкрепа и за законовите мерки, които би могъл да предприеме, за да се защити от ситуацията на насилие. Консултантите на Горещата телефонна линия се съобразяват с правото на обаждания се на личен свободен избор дали и как да защити правата си. Независимо от етапа на вземане на решение, на който се намира, всеки клиент получава подкрепа чрез изслушване, емоционална подкрепа, даване на обратна връзка, оценка на риска, предоставяне на кризисна интервенция, даване на информация, насочване към други служби или програми.

4. Всяка информация или консултация трябва да е основана на принципите на овластяване на потребителя

Според принципите на работа на ГТЛ в случаите на насочване към служба или програма по проблемите на насилието, в т.ч. полиция и органи за закрила на детето, не се предприемат процедури или действия, преди да се получи информирано съгласие от потребителя. В случай на получена информация за дете в риск, опит за убийство или самоубийство, ситуация на насилие над лице с увреждане или лице с психично заболяване клиентът се информира за действията, които консултантът е длъжен да

предприеме. При работата на ГТЛ интересите на пострадалото лице се поставят на първо място. Само потребителят може да реши дали да подаде оплакване в полицията, като изключения се допускат само при описаните по-горе случаи.

Стандарт 6: Услугата Гореща телефонна линия е автономна, устойчива и нестопанска

1. Горещата телефонна линия споделя разбирането за насилието като причина и следствие от неравенството между половете

Насилието може да възникне в интимната връзка, между съпрузи и партньори, по низходяща и възходяща линия, между деца и родители (в случаите на домашно насилие, сексуално насилие, трафик на хора), между връстници (в случаите на насилие в училище) и между непознати (в случаите на сексуално насилие от непознат, трафик на хора). То е полово обусловено. Контекстът на интимност и близост определя как участниците във връзката влизат в ролите на насилник и жертва.

В случаите на домашно насилие травмата е повтаряща се, не е еднократен акт. Ефектите от нея се усилват и поради факта, че става въпрос за интимна връзка между насилника и жертвата. В този случай извършителят има непрекъснат достъп до жертвата си, познава я отблизо, знае навиците ѝ и може да упражнява непрекъснат физически и емоционален контрол върху нея и ежедневието ѝ. За разлика от другите форми на насилие при домашното насилие между партньори става въпрос за хора с

равни права и отговорности в рамките на връзката, които са нарушени.

2. Горещата телефонна линия има разработена практика за мониториране на качеството на предоставяната услуга

Качеството на услугата се мониторира чрез предоставяне на групови супервизии два пъти месечно, дебрифинг, индивидуални консултации при нужда, въвеждащо и последващи обучения.

Всеки консултант обсъжда затруднения в работата си в малка група за обсъждане на случаи, като задължително посещава поне една малка група месечно.

3. Горещата телефонна линия има разработени процедури за междуинституционално сътрудничество

Горещата телефонна линия поддържа база данни от служби за насочване. Всеки консултант е добре запознат с базата от данни за служби, към които телефонът прави насочвания и съответните процедури за това. За нуждите на програмата информацията се съхранява в електронен и в хартиен вариант.

При работата си на Горещата телефонна линия всеки консултант е запознат с процедурите за насочване. В случай че клиентът се нуждае от помощ, той бива насочван към съответната служба или програма. В този случай консултантът заедно с потребителя обсъжда подходящите в конкретния случай варианти и с негово знание и съгласие го пренасочва. Насочването към служба или програма става, като консултантът предоста-

ви координатите ѝ на потребителя. В случай че има повече от една подходяща служба или програма, доброволецът запознава потребителя с всяка една от тях – название, местонахождение, работно време. Потребителят сам избира дали и в кой момент да се свърже с тях. Консултантът не носи отговорност за избора му.

Изключения:

- При насочване на клиент към Кризисен център консултантът на ГТЛ се обажда на консултантите в КЦ и подава информация за клиента, който е насочил. Консултантът на ГТЛ може да се договори с консултанта от КЦ как да получи обратна връзка за насочването, което е направил;

- При насочване към консултативни програми за домашно насилие консултантът на ГТЛ не е задължен да уведоми съответната програма поради нуждата от време за решение и избор на клиента;

- При спешни случаи в ситуация на оценен висок риск (свързани с нуждата от намеса на полиция, спешна помощ, пожарна и т.н.), в които има опасност за живота на обаждащия се и той не може сам да направи това, след договаряне с консултанта може той да се обади. За целта по време на разговора с клиента консултантът взима точния му адрес и телефонен номер, както и необходимите данни.

При ситуация на риск за дете не се договаря съгласие за сигнализиране.

В гореописаните ситуации консултантът предупреждава потребителя, че ако желае, може да излезе от анонимност с цел улесняване на на-

сочването. В случай че въпреки това потребителят не е готов да излезе от анонимност в рамките на програмата, консултантът се съобразява с желанието му, като го информира, че при връзката му с другите служби или програми е необходимо това да се случи.

4. Горещата телефонна линия поддържа и развива база данни за потребителите при условия на конфиденциалност

След края на всеки разговор консултантът попълва бланка, която съдържа статистическа информация за обаждането. Тя е в електронен вид и на хартиен носител и в нея се вписват имената на потребителя, само в случай че това е желанието му. Доставчикът на социалната услуга Гореща телефонна линия би трябвало да е вписан в регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри и носи наказателна отговорност по Закона за защита на личните данни, в случай че конфиденциалността на потребител бъде нарушена.

6. ЕКИП НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

Екипът на социалната услуга се състои от минимум 14 консултанта, които покриват денонощен график. Крайният брой на членовете на екипа и начина на разпределение на дежурствата се определят според системата на работа на доставчика на социалната услуга. Образователният минимум на консултантите за работа в тази социална услуга е средно образование, като текущо надграждащо образование е предимство при

подбора на екипа.

Екипът се управлява и подпомага от минимум двама координатори на денонощен достъп на консултантите на социалната услуга.

6.1. Подбор на екипа

Подборът на екипа се извършва по стандартизирана процедура, утвърдена от доставчика на социалната услуга. Важна особеност на процедурата е проучване на *личния опит на кандидатите* по отношение на преживяно насилие и *наличните нагласи* към жертвите на насилие.

6.2. Обучение на екипа

Екипът на Горещата телефонна линия получава въвеждащо обучение за работа с хора, преживели насилие (мин. 40 часа) и периодични надграждащи обучение (мин. 32 часа годишно) относно актуални теми, свързани с работата на услугата.

6.2.1 Въвеждащото обучение за работа на ГТЛ с пострадали от насилие има за цел:

а) да предоставя знания:

- за проблема насилие и последствията от него върху пострадалите;
- за разпространените в културата ни нагласи;
- за особеностите на психичната травма при възрастни и деца, пострадали от домашно насилие, сексуално насилие и други;
- за особеностите на психичната травма при юноши;
- за предоставяне на кризисно консултиране и подкрепа;
- за да се справя с всички форми на насилие срещу жени.

б) да развива умения за:

- активно слушане, подкрепа, дава-

не на обратна връзка;

- оценка на риска;
- кризисна интервенция и подкрепа по телефона;
- даване на информация с цел превенция на злоупотреба и насилие;
- насочване към други услуги или програми;
- консултиране по правни, медицински, финансови въпроси и социални права според нуждите от подкрепа на обаждащото се лице.

в) да предостави възможност за експериментиране на практическа работа на телефона чрез ролеви игри.

6.2.2 Надграждащите обучения по конкретни теми са на база възникнали заявки в хода на работата на екипа на горещата телефонна линия. Статистиката за броя и вида на обажданията и описаните коментари и забележки от консултантите дават необходимата информация за избор на теми за надграждащите обучения през годината.

6.3 Подкрепа на екипа – осигурява емоционалното благополучие на консултантите във връзка с работата им и дава възможност за учене от опита им. Формите на подкрепа са три: непосредствена емоционална подкрепа на консултантите, групова супервизия и индивидуална консултация.

6.3.1 Непосредствена емоционална подкрепа на консултантите – предоставя се от координатора на Горещата телефонна линия, който е на разположение. Дава възможност

на консултантите да се справят със силни емоции след тежък разговор и да получат своевременно обратна връзка на проведения разговор.

6.3.2 Супервизия - поради потребността от осмисляне на опита и преживяванията, както и поради конфиденциалния характер на телефонните обаждания, консултантите се нуждаят от пространство да обсъждат разговорите, които са провели. Формата за това е груповата супервизия. Тя се провежда най-малко два пъти месечно. В групата участват консултантите, координаторът и супервизор, външен за екипа.

6.3.3 Индивидуални консултации - формата на индивидуална консултация дава възможност за изследване на интензивни преживявания от личен характер, свързани с работата на ГТЛ. Индивидуалната консултация се предоставя по заявка на консултантa или по препоръка на координатора.

7. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всеки телефонен разговор се документира в бланка за телефонното обаждане. Тази бланка съдържа различни статистически параметри, зададени според нуждите за събиране на информация и се попълва след проведения телефонен разговор. Според обслужващата информационна система статистическата информация се обработва и се предоставят различни типове данни.

II. КРИЗИСЕН ЦЕНТЪР ЗА ПОСТРАДАЛИ ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ



ОСНОВНИ СТАНДАРТИ

- Да има поне един Кризисен център за пострадали от домашно насилие във всеки областен град;
- Услугите, предлагани в Кризисния център, да са безплатни за потребителите;
- Правото на потребителя да получи информация и подкрепа не трябва да зависи от това дали има подадено официално оплакване до полицията или искова молба по ЗЗДН в Районния съд. Потребителите трябва да имат достатъчно време да осмислят получената информация, преди да вземат решение относно бъдещите си действия.

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ

Жертвите на домашно насилие трябва да получават един и същи стандарт на грижа, независимо от обстоятелствата на извършеното насилие или техния юридически или социален статус.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Кризисният център е комплекс от дейности, който създава условия за цялостно подпомагане на жени и деца, пострадали от домашно насилие, при временно настаняване за период до шест седмици. За период на настаняване се счита времето от датата на настаняване на детето/лицето до датата на напускане на Кризисния център.

1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

- Пълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физическо, сексуално, психическо);
 - Малолетни и непълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физически, сексуално, психическо, negliжиране), настанени заедно с майките си;
 - Малолетни и непълнолетни лица, жертви на различни форми на домашно насилие (физически, сексуално, психическо, negliжиране), настанени самостоятелно.
- Предвид капацитета на услугата, разпределението на помещенията в Кризисния център и характеристиката на основния поток клиенти, настанените пълнолетни лица най-често са от женски пол. На територията на Кризисния център се настаняват и момчета на възраст до 13 години, в случаите когато кризисният център е за жени и техните деца, пострадали от домашно насилие. Ако няма възможност за настаняване поради възрастта на придружаващо дете, което е момче, ДСП/ОЗД има грижата да помогне на семейството при намиране на алтернативно място за подслон.
- Профилиране на услугата: поради спецификата на работа по случаите уместно е услугата да се предоставя в два варианта:
- Кризисен център за жени и техните деца, пострадали от домашно насилие;

- Кризисен център за деца, пострадали от домашно насилие.

2. ЦЕЛИ

- Да подпомогне бързото и благополучно излизане от ситуация на криза на пострадалото лице - кризата има очертан период от време, който включва от една до шест седмици след кризисното събитие. Незабавно и съгласувано интревениране на организациите и службите по решаване на случая е приоритет в работата в случаи на криза;
- Да осигури непосредствената защита, овладяване на кризисно емоционално състояние, социална стабилизация и реинтеграция след преодоляване на тежките инциденти и провокираните от тях последствия;
- Да осигури превенция на последващи инциденти.

3. ДОСТЪП

- Кризисният център (КЦ) функционира денонощно и настаняването е безплатно;
- Всеки клиент на КЦ има правото на достъп до предлаганите дейности, както и възможност за избор кои конкретно да бъдат ползваните от него услуги, при съгласуване на плана за действие с ключовия социален работник;
- Насочването на клиенти към Кризисния център би могло да се извършва от:
 - Горещата телефонна линия за пострадали от насилие или други горещи телефонни линии;
 - Районните управления на полицията;

- Лечебни заведения и общопрактикуващи лекари, съдебна медицина и т.н.;
- Дирекция "Социално Подпомагане" и отделите на дирекцията;
- Клиенти, които са ползвали услугата;
- Специалисти от сферата на помагачи професии;
- Неправителствени организации от страната и чужбина.

4. ДЕЙНОСТИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА КРИЗИСЕН ЦЕНТЪР

Социалната услуга „Кризисен център“ включва комплекс от дейности, насочени към овладяване на кризата от претърпяното насилие, осигуряване на защита и базисни потребности на клиентите, редуциране на негативните последствия и провокиране на личностни ресурси с оглед социалната реинтеграцията на пострадалите.

4.1. Кризисна интервенция

Кризисната интервенция представлява комплекс от спешни мерки, които осигуряват незабавно облекчаване на симптомите и подобряване на факторите на средата, с цел бързо стабилизиране на емоционалното състояние на нуждаещото се лице. Кризисната интервенция включва следните форми на работа:

- Оценка на случая - оценка на кризисната ситуация; оценка на риска и неотложните потребности на пострадалото лице; оценка на ресурсите за справяне с кризата;
- Планиране и определяне на план за сигурност и подкрепа - създаване на план за безопасност съвместно с пострадалото лице, съобразно оцен-

ката на случая;

- Емоционална подкрепа - спешна психологическа подкрепа за преодоляване на шока, тревогата и силните емоции, породени от кризата;
- Социална подкрепа - спешна практическа помощ за задоволяване на неотложните нужди на лицето. Насочване и застъпничество;
- Осигуряване на достъп до необходимите институции за подкрепа, хуманитарна или социални помощ. Връзка и насочване към служби, програми и услуги за посрещане на спешните нужди на лицето;
- Мониторинг и оценка на напредъка - включва оценка на постигането на целите, поставени след оценката на случая (от гледна точка и на лицето, и на консултанта) и степента на удовлетвореност на лицето;
- Насочването към ползването на терапевтични услуги, като продължение на грижата за пострадалите, трябва да бъде само към квалифицирани специалисти, които имат опит в работата с жени и деца, жертви на насилие.

Препоръчително е:

Кризисната интервенция (КИ) да се предоставя при минимално време за изчакване на потребителя, след направената заявка.

4.1.1 Организация на работа при кризисна интервенция в рамките на услугата Кризисен център

- Кризисна интервенция се осъществява в кризисния център и само по изключение се ползва ресурс на друга услуга в общността;
- Организацията на работа дава възможност КИ да се предоставя веднага

след постъпване на насочване или заявка от пострадалото лице;

- Кризисна интервенция се предоставя денонощно, без почивен ден. По всяко време на денонощието програмата разполага с дежурен консултант;
- Достъпът до програмата е свободен и нуждаещите се лица могат директно да потърсят помощ по всяко време на денонощието. Възможно е достъп чрез насочване от други служби и организации;
- Кризисната интервенция се провежда на място, което гарантира конфиденциалността на разговорите и сигурността на участниците. В рамките на програмата това е специално оборудван кабинет. Не се допуска прекъсване на сесия за кризисна интервенция заради телефонно обаждане, почукване на вратата, влизане на друго лице в стаята и др.;
- Кабинетът разполага с удобни столове/кресла, разположени на дистанция не по-малка от 1,5 м.;
- Средната продължителност на сесиите за кризисната интервенция е от 4 до 10 сесии с продължителност от 50 до 90 минути. В зависимост от състоянието на пострадалите сесиите се провеждат през няколко дни или ежедневно;
- По време на кризисна интервенция не се допуска присъствието на трети лица. По изключение със съгласието на пострадалото лице в сесиите могат да бъдат включени и други специалисти или негови близки, ако работата по случая го налага. При работа с деца е допустимо присъствието на представители по чл. 6 от ЗЗД;
- Кризисната интервенция продъл-

жава от една до шест седмици и се фокусира върху актуалните проблеми, свързани с преодоляването на кризата;

- За всеки случай се определя водещ на случая, който провежда последователно кризисната интервенция и се заменя от друг специалист само по изключение;

- Съществува информационна база за институции, служби и програми, към които потърсилите помощ лица могат да бъдат насочвани. Информационната база е организирана по разбираем и достъпен за консултантите начин. Тя се обновява периодично;

- Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:

- При висок риск за здравето и живота на лицето, което се нуждае от кризисна интервенция (при суициден риск и др.);

- При работа с дете;

- При работа с лице с психиатричен проблем;

- При работа с лице със зависимост;

- Кризисната интервенция се предоставя на официалния за страната език.

Препоръчително е:

- Организацията на работа да включва консултиране на терен - напр. по време на престой в медицинско заведение, по телефона и др.

- Консултациите да могат да се провеждат на чужд език, включително и с участието на преводач.

4.1.2. Съдържание на специализираната психологическата подкрепа за жертви на домашно насилие

- Консултантите приемат и уважават стратегиите за справяне, които лицето е изградило в резултат на пре-

живяното насилие;

- Основна цел на кризисната интервенция е възстановяването и справянето с кризисната ситуация и емоционалната криза, вследствие на насилие;

- Консултантите уважават и подкрепят правото на избор и на контрол на лицето върху процеса на справяне;

- Консултантите създават атмосфера, която да отговаря на нуждата на жертвите на насилие от сигурност, уважение и приемане;

- Консултантите подкрепят силните страни на пострадалото лице, наблюдават на способността му за адаптация и устойчиво справяне със симптомите на травмата;

- Целта на кризисната интервенция е да сведе до минимум риска от повторно травмиране;

- Консултантите се стремят да разбират всяко пострадало лице в контекста на неговия жизнен опит и средата, от която произхожда.

4.2. Консултации по овластяване

4.2.1. Описание на дейността

Овластяването цели подобряване на уменията за реализиране в социална среда и развиване на умения за реализиране на пазара на труда. То е важна част от дългосрочната реинтеграция на пострадалите, защото стимулира активността, инициативността, адекватната оценка на собствените сили за търсене на професионална реализация.

От консултации по овластяване могат да се възползват лица, станали жертви на домашно насилие.

Овластяването включва следните форми на работа:

- Оценка на нуждите от обучение за умения за намиране на работа, предоставяне на базисно обучение и насочване към квалификационни и преквалификационни курсове;

- Индивидуални консултации - индивидуална подкрепа в процеса на търсене на работа и социална реинтеграция, насочена към създаване на умения за общуване без насилие и злоупотребни; развиване базисни знания за устройството и функционирането на обществото, неговите институции и закони; умения за добро лично представяне; умения за запазване на личната тайна; умения за търсене на работа; ориентиране в ситуацията на пазара на труда; изграждане на реалистична, съобразена с качествата и способностите на конкретното лице стратегия за намиране на работа;

- Насочване към Бюрата по труда, програми за квалификация и преквалификация, програми за продължаване на образованието и др.

4.2.2 *Организация на работа*

- Програмата разполага с:
 - помещение за консултиране;
 - компютър с връзка с Интернет и работно пространство, в което да се ползва;
 - абонамент или достъп до актуална преса, съдържаща обяви за работни места.

- Програмата по овластяване съчетава: индивидуални консултации и самостоятелна работа на клиента по договорени с консултанта цели и задачи за постигането им;

- Времетраенето на сесиите по овластяване е до шестдесет минути;

- Средна продължителност на работата по овластяване - 12 до 15 сесии или до постигането на договорения практически резултат;

- Часовете самостоятелна работа по поставените на клиента задачи протичат след предварителна заявка в графика за ползване на работното пространство и яснота относно достъпния за съдействие дежурен консултант;

- Консултантите в програмата за овластяване правят текущ мониторинг на пазара на труда и изграждат база данни за съществуващите трудови посредници и носители на информация за свободните работни места. Честотата и отговорностите за осъществяване на мониторинга се определят от координатора на програмата;

- Консултантите разполагат с актуална специализирана информация и литература за трудовите права и възможностите за тяхната защита;

- Програма за установяване на връзка с трудови посредници, професионално-информационни центрове и др. с цел адекватно насочване на клиентите. При необходимост клиентите се придружават до съответните организации.

Препоръчително е консултациите да се провеждат успоредно във времето с психологическата подкрепа, но от друг специалист.

4.3. *Социална работа по случаи*

Включва социално застъпничество, изграждане на социална мрежа, насочване към служби и програми в помощ на пострадали от домашно насилие.

Социалната работа е съществен аспект от дейностите в Кризисните центрове. Изразява се основно в социално посредничество и застъпничество: съдействие и подготовка на документи за съда, придружаване до институции, съдействие за намиране на работа, промяна на постоянен адрес, избор/промяна на личен лекар, съдействие за подобряване на контакта и комуникацията с близки и членове на семейството, които са ресурс за подкрепа и др.

Предвиждат се социално-правни консултации и насочване към релевантни на потребностите на клиента услуги, служби, институции, съдействие при регистрация в дирекциите "Бюро по труда" (ДБТ), предоставяне на хуманитарна помощ, съдействие при получаване на лични документи, придружаване до институции и др.

В контекста на работата с деца в училищна възраст се предвижда съдействие, съвместно с отделите "Закрила на детето" при Дирекция „Социално подпомагане“ за преместване на детето в друго учебно заведение/детска градина и др. Предвижда се подкрепа и помощ в процеса на обучение и училищна подготовка, организация на свободното време.

Социалната работа е ориентирана към помощ при издаване на лични документи, съдействие и застъпничество пред институции, помощ и подкрепа в установяването на контакт с близките на пострадалите. Програмата е подробно е разписана в Част II „Социална работа при слушане на домашно насилие“.

4.4 Настаняване и хуманитарна помощ

4.4.1. Описание на дейността

Кризисното настаняване е предназначено за жени и деца, жертви на домашно насилие, които са в криза вследствие на ситуация на домашно насилие, застрашени са от рецидив на насилието и са лишени от подкрепата на социалното си обкръжение. Целта на тази услуга е осигуряване на 24-часова защитена среда за предотвратяване на повторение на насилието. За клиентите се осигурява временен подслон (в рамките на 6 седмици) и спешна психо-социална помощ и консултиране.

За периода на престоя се задоволяват ежедневните потребности на клиентите. Пребиваването им е организирано в дневен режим за настанените лица, включващ индивидуални и групови занимания, училищна подготовка (за децата), консултации, посещения на институции, дейности по организация на свободното време, време за храна, почивка, социални контакти и др.

Настаняването се извършва незабавно, съобразно чл. 40, ал. 5 от Правилника за прилагане на Закона за социалното подпомагане, според който:

(5) (Нова - ДВ, бр. 45 от 2010 г., в сила от 15.06.2010 г.) Лице, пострадало от домашно насилие, което отправи молба за настаняване в "кризисен център", се настанява незабавно независимо от постоянния му адрес. Когато лицето се придружава от дете и е негов родител или настойник, детето се настанява заедно с него.

В рамките на периода за настаняване се оказва необходимата подкрепа и съдействие за преодоляване на кризисната ситуация. Удължаване на срока на престоя се допуска по предложение на екипа, работещ по случая, и на база административен акт от страна на Дирекция „Социално подпомагане“. Удължаването на престоя е свързано с потребността от финализиране на конкретни дейности, свързани с удовлетворяването на базисни нужди на клиентите. Кризисното настаняване е 24-часово. В случаите на настаняване на клиенти през нощта или в почивните дни същото се осъществява чрез приемопредавателен протокол между полицейски служител и дежурен социален работник. В началото на следващия работен ден се уведомява Дирекция „Социално подпомагане“ за предприемане на действия за настаняване/отказ за настаняване в Кризисен център. Настаняването се извършва с административен акт от Дирекция „Социално подпомагане“, съгласно разпоредбите на ППЗСП и ППЗЗД. Ключовият социален работник, определен за водещ по случая, изготвя оценка на риск и потребности и съвместно с клиента изготвя индивидуален план за предоставяне на услугата. Този план включва релевантни на потребностите на клиента дейности. В процеса на работа по плана се оползотворяват максимално всички институционални ресурси за подкрепа, като същевременно се мобилизират и личностните ресурси за самопомощ. Ключовият социален работник отговаря за оформянето

на необходимата документация и архивиране.

При кризисното настаняване се предлагат **безопасни временни условия за живот**, като безопасността на обитавашите се осигурява чрез запазване на адреса на КЦ в тайна и мерки за безопасност – СОТ, паник-бутон, връзка с РУП; чрез посрещане и настаняване на жертвите на домашно насилие и техните деца с подигуряване на храна и вещи от първа необходимост по време на престоя.

4.4.2. Принципи на работа при настаняването

- Доброволно включване на жертвата в програмите на Центъра;
- Безусловна подкрепа на жертвите на насилие;
- Сигурност и безопасност;
- Информирано съгласие;
- Конфиденциалност;
- Индивидуален подход;
- Необвинително отношение;
- Защита на интересите на пострадалото лице;
- Насърчаване на автономността;
- Предоставяне на незабавна подкрепа;
- Овластяване;
- Участие на пострадалите във вземането на всички решения, свързани с тях;
- Достъпност. Услугите да са достъпни за всички жени;
- Политика на равните възможности и срещу дискриминацията - както за клиентите, така и за екипа;
- Ако няма достатъчно места, се работи по насочване за намиране на друго безопасно място за настаняване;
- Отказ за предоставяне на услугата

е приемлив, САМО ако това застрашава вътрешните правила и безопасността на жените и децата в КЦ;

- Екипът на подслона да е достатъчен да посрещне нуждите на потребителите;

- Ако КЦ не може да предложи настаняване на момче поради възрастта му, КЦ се свързва с ОЗД, за да се помогне в намирането на алтернативно място за семейството;

- Бившите клиенти и техните деца да имат право на услуги за намиране на друго място след изтичане на периода на настаняване;

- Има разработена писмена политика за посетители (в случаите, когато това е позволено). Тя трябва да включва условие посетителите да са наясно с принципите на конфиденциалност;

- Клиентът бива информиран за правилата и отговорностите си в КЦ, отразени в Правилника за вътрешния ред, до 24 часа от приема.

5. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА

5.1. Местоположение

- Кризисният център е разположен на място, от което има лесен достъп до болнично заведение, поща, банка, полицейска служба, хранителен магазин и др.;

- Доставчикът на услугата трябва да е регистриран в регистъра на АСП като предоставящ услугата Кризисен център;

- КЦ да е вписан в Регистъра на обектите с обществено предназначение по чл. 36 ал. 3 от Закона за здравето.

5.2. Материална база

- Кризисният център се помещава в:

- Отделна сграда;

- Етаж от сграда;

- Жилищна сграда или апартамент.

- Кризисният център да е снабден с електричество, вода, телефон и интернет;

- Кризисният център предлага уютна, удобна и чиста обстановка за настанените лица;

- Кризисният центърът е достъпен за лица с увреждания;

- Кризисният център разполага с необходимите помещения, съобразно целта на предлаганата услуга: спални, санитарни помещения, кухня, дневна, кабинет за консултации;

Препоръчително: стая за отдых на екипа.

- Кризисният център разполага с условия за настаняване на деца. При настаняване на майки с деца не се допуска настаняването им в една стая с друг възрастен (само по изключение и ако към момента на настаняването им няма други свободни места); не се допуска съжителство в едно помещение на самостоятелно настанени деца с голяма разлика във възрастта или от противоположен пол (освен ако не са братя и сестри);

- На разположение на настанените клиенти има детско креватче, количка, стол за хранене, проходилка, кошара, играчки и вещи от първа необходимост за малки деца (дрешки, памперси, биберони, храна и др); всички помещения са обезопасени за деца.

6. СИГУРНОСТ И БЕЗОПАСНОСТ

- От съображения за сигурност адресът на Кризисния център не се разпространява в публичното пространство;
- Центърът да има пряка връзка с органите на МВР и да разполага с „паник бутон“ или друг вид охрана;
- Разработен е **план за действие** в ситуации на висок риск (смъртен случай, разпространение на заразна болест, пожар, природно бедствие, непозволено навлизане на чужди лица и др.), с който са запознати всички служители.

7. ЕКИП НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

7.1. Екип

Екипът на КЦ се състои от социални работници, психолог и юрист, като броят им се определя спрямо

капацитета на КЦ за настаняване. Естеството на работа на психолога не позволява той да бъде включен в денонощния график на работа на социалните работници.

7.2. Подбор на екипа

Персоналът се подбира по процедура и методика, разработени от доставчика на социалната услуга. Необходимият образователен минимум е *бакалавър* в социалната сфера. Допълнителните обучения в сферата на подкрепа на пострадали от насилие са предимство.

Подборът на целия персонал, включително на помощния, и на доброволците, ако се заявят такива, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.

III. ПОДСЛОН ЗА ЖЕНИ И ДЕЦА, ПРЕЖИВЕЛИ ДОМАШНО НАСИЛИЕ



Подслоните представляват ключова институция, която съдейства за прекратяване на насилието, като осигурява сигурна и безопасна среда за пострадалите жени и деца. Подслоните не просто предоставят убежище и безопасно място за престой, но полагат грижи, които дават възможност на жените и децата да се справят с травмата от преживаното, да прекъснат насилието, да си възвърнат самочувствието и да положат основите на самостоятелен и независим живот. Подслоните са важен фактор за социално развитие като осигуряват сигурност за жените и децата, а също и като съдействат и работят за равни права и възможности между жените и мъжете чрез гарантиране на фундаменталните човешки права за физическа, емоционална и ментална неприкосновеност.

Подслоните се управляват от неправителствени организации чрез менажизъм на държавно делегирани дейности.

1. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

Жени и деца, преживели домашно насилие

Малтретираните жени и деца не могат да търсят убежище в подслоните за бездомни или в други държавни социални институции, които не са пригодени за техните специфични нужди. Не е достатъчно просто да се осигури покрив над главите на

малтретираните жени и деца. Закрилата и безопасността се нареждат на първо място сред критериите за съществуването на подслоните. Също толкова важно е жените и децата да не се поверяват на институции, в които те отново ще чувстват липсата на права и свобода на волята.

2. ЦЕЛ НА ДЕЙНОСТТА

- Да даде възможност на жените, пострадали от домашно насилие да прекратят насилието, независимо от тяхното дълготрайно решение дали да прекратят връзката или не.
- Да предотвратят бъдещо насилие чрез предоставяне на грижи и възможности за подкрепа

3. ДОСТЪП

- Настаняване по лична заявка и пристигане на място
- Настаняване през Дирекция „Социално подпомагане“
- Насочване от: Гореща телефонна линия (по всяко време на денонощието), от полиция, медицински лица или други служби.

Услугите в подслона са безплатни

Всяка страна трябва да предоставя достатъчен брой подслони за жени. Всека област и регион трябва да разполага поне с един подслон, който да е в състояние да приема жени и деца денонощно. Жената, пострадала от

домашно насилие, трябва да може съвсем лесно и бързо да стигне до него. Това означава да има и достъпен транспорт, който да отвежда жените и децата до най-близкият подслон. Трябва да се поддържа безплатна телефонна линия в национален мащаб като първи контакт със жените. Регионалните телефонни линии също трябва да бъдат обслужвани непрекъснато, за да могат подслоните да приемат клиентки и в спешни случаи.

4. ЗАДАЧИ НА ПОДСЛОНА

4.1. Гарантиране на защита и

безопасност – За жертвите на насилие най-важно е да са в безопасност, затова в подслоните безопасността трябва има най-голям приоритет.

4.2. Автономизиране – Домашното насилие като упражняване на власт и контрол е отнемане на автономността на човека, за това помощта за жертвите на насилие цели превъзможване на това чувство на безсилие, чрез вдъхване на увереност на жените, че са способни да започнат (отново) да водят самостоятелен живот. Жените, които са били обект на насилие не би трябвало да се етикетират като „болни“ или „нещастни“. Слабостта е последица от преживяното насилие. То оставя белези не само по тялото, но и на психиката. Опитът на специалистите, работещи в подслони за жени показва, че е изключително важно жената да се счита за експерт за своята ситуация. Жертвите на насилие имат нужда да осмислят и разберат своето положение и по какъв начин е ставало

възможно партньорът им да упражнява сила върху тях. Разбирането на механизмите на насилието ги прави способни да развият стратегии да се противопоставят ефективно.

4.3. Социална промяна – Женските подслони имат за цел да елиминират предубежденията, манталитета и моделите на поведение в обществото, които стоят в основата за извършване на насилие спрямо жените.

Женските подслони имат за задача да повишат информираността относно:

- Положението на жените и децата,
- Влиянието, което домашното насилие има върху обществото,
- Ефективните начини за справяне с проблема,
- Ефективните начини за прекратяване на насилието над жените и децата,
- Ползата, която може да има обществото без насилие

4.4. Застъпничество за жените

– Да се действа срещу насилието означава да се заяви ясно позицията по проблема като се заклейми насилието над жените във всичките му форми. Запазването на неутралност влече след себе си капана на толериране на насилието. За жените, които търсят убежище в подслоните, не е нужно да представят доказателства за това, че са били подложени на насилие. Важно е да се вярва на това, което казват, а отношението спрямо тях да е без предубеждение. Жертвите имат нужда от закрилници, които да са неизменно до тях и да ги подкрепят на всяка крачка. Закрилата и солидарността са съществени. За приложеното насилие отговорност

та винаги пада върху извършителя. Ясно заявената позиция срещу всяка форма на насилническо поведение осъжда акта на насилие, но не и извършителя.

5. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА В ПОДСЛОНА

5.1. Работа в екип – Учредяването и създаването на подслон трябва да е отражение на целите за поощряване на демократичните принципи, споделяне на властта и избягване на прекомерните йерархични и бюрократични структури. За това персоналът работи в екип, а задълженията и отговорностите в управлението се поделят. Дори и когато подслон има управител, важно е да се работи чрез екипен подход като се включват служителите в подслон при вземане на решения и им се позволява да участват в развитието му на службата.

5.2. Демократични структури – демократичните структури на управление в подслон и възможността за включване в различни аспекти на живота в подслон са много важен принцип. Във всички подслони редовно се провеждат срещи, които са основата за участие на жените. Необходимо е да се внимава подслоните да не се превърнат в институции, в които жените се направляват и контролират вместо да бъдат включени във всички оперативни процеси. Силата на партньора не трябва да се замества със силата на институция. От персонала се изисква да се отнася с голямо внимание към правилата в подслон като ги прилага по начин, по който жените да се ориентират

без да им се налагат твърде много ограничения относно собствената им свобода.

5.3. Право на самоопределяне

Важно е да се уважава правото на жената да взема решенията за живота си. Често роднини, приятели или служители в организациите се опитват да налагат мнение какво трябва да се направи. Мненията са противоречиви – едни смятат, че жената трябва да се раздели с упражняващия насилие, други я съветват да му даде още един шанс. Често тези хора са разочаровани или обезпокоени, ако жената не последва съветите им. Тези съвети създават по-голямо напрежение за жената и не са полезни за нея. За жената е важно да е в състояние, в което сама да вземе решение, а то да бъде уважено. Целта на интервенцията е да се спре насилието, а не да се приключи връзката. Правото на самоопределяне е ключов принцип. Колко дълго жената ще пожелае да престои в подслон и дали ще пожелае да се раздели със партньора си или не, зависи единствено от нея.

5.4. Конфиденциалност - Без съгласието на жената не трябва да се дава информация нито в подслон, нито извън него. Изключение се прави само при положение, че живота и здравето на жената и децата са застрашени (например – опит за самоубийство, опасност от партньор, майки, които тормозят своите деца).

5.5. Денонощен достъп и

неограничен престой - Жената, избягала от домашно насилие, се нуждае от незабавна помощ и защита. Тя

трябва да има възможност за достъп до подслона 24 часа на ден, всеки ден. В подслона има дежурен социален работник, който може да приеме клиентката. Ако в града има повече от един подслон, поне единият трябва да е в състояние да приема по всяко време жени и деца. Жените и децата трябва да могат да останат в подслона докато се почувстват в безопасност и способни да водят живот без насилие. В същото време е необходимо да се знае, че дългият престой води до институционализация.

6. ЕКИП НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

6.1. Екип

Екипът на подслона се състои от социални работници, психолог и юрист, като броя им се определя спрямо капацитета на подслона за настаняване. Персоналът в подслона трябва да е съобразен с броя на жените и децата в него, за да се предлага необходимата помощ и подкрепа според нуждите. Естеството на работа на психолога не позволява той да бъде включен в денонощния график на работа на социалните работници.

Част от екипа са доброволците, които са специално подбрани и обучени по утвърдена от доставчика на социалната услуга методика.

6.2. Подбор на екипа

Персоналът се подбира по процедура и методика разработени от доставчика на социалната услуга. Допълнителните обучения в сферата на подкрепа на пострадали от насилие са предимство.

Подборът на целия персонал, включително помощния, и на доброволците, ако се заявят такива, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.

6.3 Подкрепа на екипа

За екипа на подслона се осигурява: въвеждащо обучение (мин. 40 часа), регулярна супервизия (мин. два пъти в месеца групова), надграждащи обучения (мин. два пъти в годината 24 ч) и семинар за укрепване на екипа (един път в годината).

7. КАПАЦИТЕТ НА ПОДСЛОНА

Основата на калкулиране на капацитета на подслона са двете препоръки на международни организации. Препоръката на Съвета на Европа от 1986 гласи: „един подслон на население 10 000 души“. През 1988 група специалисти от Съвета на Европа намалиха броя до 7 500 души. При решение за капацитета трябва да се прецени:

- За колко голям регион се създава подслона.
- Колко отдалечен е от съществуващ подслон
- Какво е качеството на обществения транспорт
- Каква е степента на заетост на жените в региона
- Степента на разпространеност на домашното насилие и преобладаващото насилие в региона
- Полицейски и съдебни статистики за домашно насилие
- Системата от съществуващи услуги в помощ на малтретирани жени.

8. МАТЕРИАЛНА БАЗА НА ПОДСЛОНА

8.1. Пространство за клиентите

За всяка жена и нейните деца трябва да се осигури отделна стая. Не би трябвало повече от две жени да поделят една баня.

Жените (и децата им), които търсят убежище в подслон са в кризисно състояние с травматични преживявания. Това не е аналогично с ходенето на почивка и поделянето на обща баня в хотел или в планининска хижа. За да могат жените да се възстановят след травматичното преживяване, е необходимо да се предостави среда, която предлага възможност за уединение и отмора.

8.2. Общи помещения

Необходимо е да има на разположение поне две по-големи стаи, просторна кухня и перално помещение. Едната голяма стая е всекидневна. Другата също се използва за групови дейности и трябва да е достатъчно обширна, за да събира всички пребиваващи и персонала.

Женският подслон е и мястото, в което съжителстват жени със сходни преживявания. Това им предоставя шанса да опознаят женската солидарност и да да разберат, че насилието в партньорските отношения не е личен, а социален проблем, че насилието може да бъде спряно, и че има начин за добър съвместен живот. Някои подслони предлагат на своя територия обучителни курсове за жените, така че това може да се има предвид, когато се изготвя план за помещенията.

8.3 Помещения за персонала

Нужни са отделни помещения за консултиране и за административни

цели. За индивидуалното консултиране е необходима поне една стая (в по-големи подслони повече от една). Всички главни елементи, свързани с мерките за безопасност, трябва да са съсредоточени в едно централно офис помещение. За нощния дежурен трябва да има допълнителна спалня, баня и чай/кафе машина. Във всички офис и консултативни помещения трябва да има телефон, компютър и достъп до интернет.

9. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА В СОЦИАЛНАТА УСЛУГА:

Дългосрочно настаняване – от 6 до 18 месеца - женските подслони предоставят безопасно настаняване, в което жените и техните деца, които са били обект на домашно насилие, могат да живеят без страх. Срокът може да се удължава.

9.1 Процедури по прием

- Жената (и децата) се приемат от професионалист, служител в подслона. Ако подслонът не разполага с достатъчно квалифициран персонал, който да е на разположение денонощно, жената може да получи професионално консултиране до няколко часа от приемането ѝ в подслона.
- Първоначалното постъпване в подслона може да се окаже смущаващо и объркващо преживяване. Помощта в началния етап на престоя трябва да е интензивна, а жената да има лице за контакт (в идеалния вариант това е служителят в подслона, който я е приел и е провел първата консултация). Първата среща е важен фактор за създаването на отношение на

доверие и е помощ за жената да се ориентира. Не бива да се подценява стресът, причинен от кризисната ситуация, с която жените и децата се борят, и която се задълбочава в напълно нова обстановка и с множество непознати лица.

- След фазата на ориентиране жената трябва да има право сама да избере консултант, който ще стане нейното лице за контакт по време на целият престой. (Най-често това е същият човек, който е бил с нея в началото и с когото тя вече е установила отношение на близост. Ако това е невъзможно, на жената трябва да се предложи подходяща алтернатива за консултирането ѝ).

- Стъпките, които следват след настаняването са: оценка на нуждите, оценка на риска (планиране на сигурността), въвеждане на правила и ред на престой в подслона.

9.2. Период на размишление

- Периодът на размишление представлява период, в който жената се запознава с подслона и персонала, възстановява се след травмата, свиква с начина на живот в подслона, завръща се към своите нужди и грижи и започва да обмисля решения за стъпките, които ще предприеме. Тази фаза може да продължи от няколко часа до няколко дни или дори седмици.

- По време на този етап жената трябва да реши дали да остане в подслона или да отиде другаде и дали иска да се раздели с партньора си временно или винаги. Жената трябва да знае, че вземането на решение зависи изцяло от нея и тя има право

на това. Тя трябва да знае, че винаги може да се върне в подслона, дори ако междувременно се е връщала в дома си. Ако жената реши да се върне при партньора си, необходимо е да се обсъди въпроса за безопасността и заедно с нея да се разработи план за сигурност и как тя може да получи помощ.

- Особено важно е на този етап жената да се увери, че получава интензивно и внимателно обмислено консултиране, тъй като именно на този етап тя взема решение дали да се завърне при партньора си.

9.3. Социална подкрепа и застъпничество

Водещият принцип в работата с малтретирани жени в подслон е строго ангажиране със застъпничеството за правата на жените и подкрепа за независимият им и достоен живот. То включва описаните по-горе програми:

- Юридическо консултиране и представителство
- Кризисна интервенция
- Психологическа помощ
- Програма за трудово посредничество
- Мобилна социална работа и консултиране

9.4. Специфика на програмите за работа в подслоните

Консултиране – Консултирането е една от ключовите услуги, които подслоните предоставят. Някои от тях предлагат консултиране и на жени, които не са жители на съответния регион. Ключов елемент е оценка на риска и правилното насочване, както и спазване правилата на конфиден-

циалност. Трябва да се изработва индивидуален план за всяка жена, който да описва подробно източниците на наличната подкрепа.

Индивидуално консултиране и устойчивост – Жените имат нужда от помощ за своя избор. Те трябва да получават подкрепа в процеса на създаване на устойчива самооценка и самоопределяне. Необходимо е жената да осъзнае и почувства, че има силата и правото да избира и може сама да реши какво да направи за собствения си живот. Споделяне на преживяното насилие е другият важен аспект в хода на консултирането. Служителите в подслона имат ангажимент да оказват практическа помощ на жените при уреждане на административни задачи. Служителите в подслона трябва да придружават жените до полицията, съда и други правни институции и трябва да им помагат при подготовката за правните процедури и съдебните дела – например, чрез предоставяне на информация за последователността или чрез организиране на ролеви игри, в които жената да се упражнява за даване на показания. Важно е също жената да бъде придружавана при съдебните изслушвания, за да се предотврати повторно травмиране. Според директивите на ЕС, всяка жертва има право на информация и помощ по време на съдебните наказателни преследвания. При консултиране е наложително консултантът да отчита, че съществува опасността да започне да действа вместо жената, а не заедно с нея. За това е важно консултиращия

винаги да се уповава на създадените отношения и да постъпва така, че жената да се почувства подкрепяна, вместо лишена от разбиране.

Работа в група – Подслоните за жени предлагат различни форми на работа в група. Груповата работа е ценно допълнение към индивидуалното консултиране, защото дава възможност на жените да осъзнаят, че не са единствените преживели насилие от своите партньори. Групите за обсъждане или групите сформирани по конкретна тематика са мястото, където жените дискутират теми свързани с насилието или конкретни въпроси, които са от практическо значение за тях. В допълнение към индивидуалното консултиране, работата в група е средството в помощ на жените от подслона да опознаят себе си и социалната си среда. За това е важно участничките в групата да развият отговорност към груповите процес. Групи, в които се дискутира ролята на жената като майка и проблемите свързани с отглеждането на децата е друга специфична форма на групова работа. Удачни са и групи за креативност, в които жените могат да изразяват себе си чрез рисуване, пеене, актьорско майсторство и прочие. Служителите от подслона трябва да съдействат на групите. Работата в тях трябва да е в съавторство с жените, пребиваващи в подслона, което е добър пример за взаимодействие.

9.5. Напускане на подслона

Напускането на подслона е значима стъпка за всяка жена. Това е един нов старт в живота и трябва да бъде об-

мислен добре. Служителите на подслона трябва да помогнат на жената и нейните деца след напускането му да разполагат със:

- Стабилни приходи – заплата и/или социални помощи
- Надеждно жилище – временна квартира или собствена къща/апартамент
- Уредени детски необходиминости – детска градина, училище, медицинска помощ и др.

- План за сигурност – изработването му трябва да взема под внимание новата ситуация на живот за децата и жената

- Уговорена бъдеща подкрепа и консултиране (за жената и децата) от подслона или други служби

При напускане на подслона на жената трябва да се напомни да не разпространява информация за останалите жени и деца, за персонала на подслона, както и да пази в тайна адреса му.

ISBN 978-619-90256-1-1