

**АВТОР: ЕКАТЕРИНА ПЕТРОВА**

**РУКОВОДСТВО ПО ОКАЗАНИЮ КОМПЛЕКСНОЙ  
ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ ОТ НАСИЛИЯ,  
ДИСКРИМИНАЦИИ, ПРЕСТУПЛЕНИЙ НЕНАВИСТИ**



**Руководство по оказанию  
комплексной помощи пострадавшим  
от дискриминации и преступлений ненависти**

## Оглавление

Введение.	3
1. Ресурсы, изначально необходимые для того, чтобы оказывать комплексную помощь.	5
2. Правила оказания помощи пострадавшим.	7
3. Организация рабочего процесса.	14
4. Требования к сотрудникам, работающим с людьми, пострадавшими от насилия, дискриминации, преступлений ненависти.	23
5. Глоссарий.	24
Заключение.	27
Приложения.	28
Список источников.	36

## Введение

Как известно из социальной психологии, люди склонны к формированию стереотипов и предрассудков по отношению к тем, кто хоть чем-то отличается от той группы, с которой они себя идентифицируют. Почти автоматически это приводит к предпочтению своей группы другим, с одной стороны, и предвзятости по отношению к членам других групп - с другой<sup>1</sup>. К сожалению, мы склонны видеть большую ценность в тех людях, которые похожи на нас. К сожалению - потому, что в крайних случаях это различие в воспринимаемой ценности приводит к конкретным словам и действиям, направленным на причинение вреда другому человеку. Когда мы говорим о дискриминации и преступлениях ненависти, мы говорим о людях, принадлежащих к группам разных «меньшинств», поскольку, что довольно логично с точки зрения права сильного, те, кто обладает меньшими ресурсами и меньшей властью, являются более удобной мишенью как для прямого насилия, так и для навешивания ярлыков, которые препятствуют в дальнейшем лучшей социальной адаптации - успешному трудоустройству, развитию и поддержанию социальных связей и т.д. Мы не можем говорить о том, что «большинство» – это некая гомогенная группа, так как количество характеристик, по которым мы отличаем «меньшинство» от «большинства» велико, и, если выделить по ним абсолютное «большинство», то оно не составит огромной группы людей. Тем не менее, чем больше субъективно приписываемых отличий у человека от «большинства», тем больше вероятность у него/неё столкнуться с дискриминацией и насилием как на институциональном уровне, так и на уровне межиндивидуальных отношений. Агрессия по отношению к людям, принадлежащим к тому или иному «меньшинству», как правило, осуждается общественным сознанием меньше, а иногда и оправдывается, в отличие от агрессии по отношению к «обычным» людям, чему способствуют распространённые в общественном сознании стереотипы и предрассудки по отношению к «меньшинствам».

---

<sup>1</sup> Тодд Нельсон. Психология предубеждений. Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. СПб, 2003. С. 53

Когда мы говорим об оказании помощи людям, попавшим в ситуацию насилия (особенно преступлений ненависти) и дискриминации, то, с учётом вышеизложенного, становится понятно, что принадлежащие к «меньшинствам» люди нуждаются в большей поддержке в подобных ситуациях по сравнению с «обычными» людьми. Из результатов психологических исследований становится понятно, что принадлежность к «меньшинству» связана с негативными последствиями для человека<sup>2</sup>. Человек, принадлежащий к «меньшинству», в среднем, как правило, отличается следующими характеристиками: меньшей уверенностью в себе; внутренней гомо-/би-/трансфобией, если мы говорим об ЛГБТ+-сообществе, также это могут быть внутренняя мизогиния, внутренний расизм, лукизм и т.д.; отсутствием веры в то, что ему/ей/им возможно помочь, так как более привычна ситуация, когда никто и ничто помочь не может, и у окружающих нет мотивации помогать; отсутствием навыка защищать свои права; меньшими ресурсами (для ЛГБТ+, например, будет актуальным недостаток социальных ресурсов); отсутствием веры в возможность справедливости, что, естественно, демотивирует, если мы говорим о защите своих прав.

В данной брошюре мы будем рассматривать ситуацию оказания помощи, прежде всего, на примере ЛГБТ+. Отталкиваясь от вышеизложенного и обращаясь к международному опыту создания систем комплексной поддержки для уязвимых групп<sup>3</sup>, мы можем говорить о том, что для эффективной помощи ЛГБТ+ необходимо, чтобы были следующие виды поддержки:

- юридическая поддержка - консультации, помощь в составлении документов, сопровождение дела в суде;
- психологическая поддержка - возможность поговорить открыто с кем-то, кто точно не осудит из-за СОГИ (сексуальной ориентации/гендерной идентичности), кто выслушает и поддержит, кто сможет подготовить психологически к сложным шагам – подаче заявления в суд, судебному заседанию;

---

2 Например: Haas Ann P., Eliason Mickey, Mays Vickie M., Ma- thy Robin M., Cochran Susan D., D'augelli anthony and others. Suicide and Suicide risk in Lesbian, Gay, Bisexual, and transgender Populations: review and recommendations // Journal of Homosexuality. 2010. Vol. 58, No 1. p. 10–51.

3 Рекомендации по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп. AIDS Foundation East West. M., 2007.

- социальная поддержка – возможность сопровождения в различные инстанции. В медицинские учреждения, в правоохранительные органы. Человек, пострадавший от насилия, очень уязвим. Если при обращении необходимо, как это часто бывает в делах о дискриминации и преступлениях ненависти, упоминать о своей принадлежности к ЛГБТ+сообществу, то, к сожалению, высок риск столкнуться с непрофессиональным отношением в тех самых инстанциях. Кроме того, редко кто из заявителей самостоятельно хорошо разбирается во всех нюансах, которые необходимо знать, чтобы получить нужные справки/обследования/документы в условиях бюрократической системы.

Эти три компонента – юридическая, психологическая и социальная помощь – взаимосвязаны, и они необходимы для того, чтобы оказываемая помощь была эффективной в случаях, когда человек пытается защитить свои права.

За последнее десятилетие российскими организациями и инициативными группами, оказывающими помощь ЛГБТ+, было многое сделано для защиты прав человека и для помощи сообществу, построен прочный фундамент правозащитного движения в этой сфере. Для того, чтобы двигаться дальше - увеличить количество обращений от ЛГБТ+ в правоохранительные органы по поводу защиты своих прав, создать стабильно работающую систему помощи, необходимо развивать системы комплексной поддержки в каждом регионе. Появление практики работы с делами о нарушениях прав ЛГБТ+ в большем количестве регионов, в том числе вне зависимости от результата работы правоохранительных органов, позволит более эффективно действовать в правозащитном направлении на национальном и международном уровнях. Что, как мы надеемся, в итоге неминуемо приведёт к улучшению ситуации с соблюдением прав человека ЛГБТ+ в стране.

# **1. Ресурсы, изначально необходимые для того, чтобы оказывать комплексную помощь**

Для того, чтобы была возможность организовать систему комплексной поддержки, необходимы определённые базовые ресурсы.

В первую очередь, необходима возможность организовать Убежище – безопасное место, о котором знают только вовлечённые в работу в данном направлении сотрудники, где пострадавший/ая/ие может укрыться на определённое время. В идеальной ситуации убежище – это специально отведённое для людей, находящихся в сложной жизненной ситуации, жилое помещение, где с пострадавшими находится квалифицированный персонал.

Одним из важнейших аспектов успешности поддержки пострадавших является возможность оказания профессиональной психологической помощи. Соответственно, необходим психолог, который сможет на разных стадиях процесса проконсультировать и урегулировать эмоциональное состояние пострадавшего/ей/их. И при оказании экстренной помощи, когда человек только обратился/ась/ись за помощью, и при необходимости кризисной интервенции, и во время работы с последствиями травмы, и во время прохождения малоприятных юридических процедурных ставок, судебных заседаний – во все эти периоды помощь профессионального психолога трудно переоценить.

Абсолютно необходимым звеном, когда мы говорим о защите прав пострадавших, является юрист. Важнейшими функциями юриста, помимо непосредственно ведения самого процесса защиты прав, являются: первичная оценка ситуации с точки зрения судебной перспективы, консультирование и информирование пострадавших о том, какое именно правонарушение имеет место в данной ситуации, как предположительно может идти процесс работы над делом и каковы возможные результаты этого процесса. Эта первичная оценка поможет принять принципиальное решение о дальнейшей работе, а также создаст у пострадавшего/ей/их реалистичную картину будущих событий. В некоторых случаях, если юрист имеет статус адвоката, процесс может быть более быстрым и удобным для доверенного.

Наибольший объём работы при оказании помощи пострадавшим от насилия, как правило, приходится на роль социального работника. Переоценить роль социального сопровождения сложно, поскольку именно оно обеспечивает эффективность выполнения ежедневных задач, из чего в итоге складывается общая эффективность работы по данному случаю. Возможность получить поддержку, прояснить ситуацию и понять дальнейшие действия на каждом этапе работы - факторы, способствующие устойчивости мотивации пострадавших продолжать процессы реабилитации и защиты своих прав.

Совершенно очевидно, что для организации помощи пострадавшим необходимы материальные/финансовые ресурсы. При этом вариативность объёма необходимых финансов очень высока в зависимости от сопутствующих факторов. В целом, можно оказывать комплексную поддержку даже при минимальных финансовых вложениях, если, к примеру, у пострадавшего/ей/их есть свои деньги на еду и необходимые личные нужды (транспорт, медицинская помощь, предметы гигиены и т.п.) либо есть близкие люди, которые могут в текущий момент времени оказать материальную помощь; если все специалисты работают на волонтерских основаниях и убежище не является съёмным помещением – в этом случае расходы организации или инициативной группы, организующей помощь, могут быть близки к нулю. Если же организация или группа активистов видит оказание помощи пострадавшим как основное направление своей деятельности, то, скорее всего, понадобится съёмное помещение для шелтера (убежища), деньги на оплату работы квалифицированного персонала, на обеспечение пострадавших необходимым – питанием, одеждой (в некоторых случаях), медицинской помощью, оплатой транспортных расходов, государственных пошлин и др.



## **2. Правила оказания помощи пострадавшим**

Процесс организации и оказания помощи людям, столкнувшимся с насилием по отношению к себе, особенно если речь идёт о преступлении ненависти, сопряжён со сложностями и рисками – как физического, так и психологического и информационного характера. Необходимо помнить, что, с одной стороны, мы имеем дело с человеком, который испытывает на себе последствия насилия, что влияет на психологическое состояние и на поведение, с другой – мы имеем дело с бюрократической системой, которая не настроена дружелюбно по отношению к нашим подопечным и нам самим, когда мы выступаем в роли защитников интересов уязвимых групп, иначе эти группы не являлись бы уязвимыми в существующем социально-политическом контексте. В некоторых случаях мы также можем сталкиваться с прямой угрозой со стороны определённых лиц – тех, кто угрожает нашим подопечным, к примеру. В связи с этим возникает необходимость в разработке и следовании ряду правил, которые помогут не только по возможности усилить безопасность участников процесса, но и сделать более комфортным взаимодействие друг с другом.

Основная идея правил, так или иначе – повышение уровня безопасности всех вовлечённых в процесс оказания помощи, включая самих пострадавших. Сами списки правил можно увидеть в приложениях, в данном разделе мы уделяем внимание причинам, по которым данные правила необходимы.

### **Общие правила безопасности**

Серьёзные последствия для безопасности пострадавших и сотрудников может нести раскрытие местоположения убежища. Нередко угроза со стороны насильников сохраняется, а в случае обращения пострадавших за защитой своих прав, высока вероятность того, что агрессия возрастёт. При этом под угрозой окажется не только конкретный человек, но и остальные пострадавшие, и персонал. Кроме того, раскрытие убежища, предназначенного для тех, кто относится к уязвимой социальной группе, может привлечь нежелательное внимание тех, кто агрессивно настроен именно к данной социальной группе. В подобной ситуации

единственный разумный выход – сменить местоположение убежища. Это приведёт к дополнительным финансовым и организационным затратам, неговоря уже о том, что раскрытие убежища угрожает здоровью, а, возможно, и жизни пострадавших и сотрудников.

Помимо анонимности местонахождения убежища, не менее конфиденциальной информацией являются и персональные данные пострадавших, проживающих в убежище, и персональные данные сотрудников. По этой причине рекомендуется использовать «кодовые» имена и для проживающих и для сотрудников - то есть, не совпадающие с паспортными данными. Тем не менее, любая информация, которая может помочь идентифицировать участников процесса (детали внешности, детали биографии и т.п.) может быть опасной при её распространении, поэтому важно, чтобы границы взаимодействия были построены таким образом, чтобы лишняя информация не передавалась, а поскольку на практике это невозможно, то важно озвучить, что всё, что становится известно проживающим друг о друге и о сотрудниках убежища, не должно выходить за рамки межличностного общения с самими этими людьми.

В связи с тем, что риски раскрытия информации высоки, видится возможным регулирование доступа к личному мобильному телефону для проживающих. В случае, если пострадавший/ая/ие находятся в активном розыске со стороны людей, которые могут причинить им вред, пользование мобильным телефоном само по себе опасно, т.к. по исходящему сигналу возможно определить местонахождение человека. К сожалению, на практике риск исходит больше от самих пострадавших, которые не воспринимают всерьёз предостережения об опасности общения с родственниками, друзьями или (бывшими) партнёрами, которые представляют угрозу либо могут по неосторожности раскрыть важную информацию.

Важно помнить о необходимости ознакомить всех проживающих и сотрудников с правилами пожарной безопасности, а также с техническими правилами безопасности, актуальными для данного помещения.

При выборе помещения для убежища стоит обратить внимание на его состояние и оценить, насколько оно пригодно и безопасно для жизни людей – соответствует ли оно существующим нормам о признании

помещения пригодным для жилья. Основными нормами являются – нахождение дома в жилой зоне, работоспособность несущих конструкций, отсутствие факторов риска получения травм жильцами, наличие работающих инженерных систем – электроосвещения, отопления, водоснабжения, водоотведения, вентиляции и др., способность помещения обеспечивать надлежащий уровень теплоизоляции, влажности, инсоляции комнат; отсутствие протечек, наличие лифта в высотных домах, отсутствие вредных явлений – шума, вибрации, радиации, электромагнитного излучения и т.д. в превышающих допустимые нормы пределах. Более подробную информацию о нормах признания помещения пригодным для жилья можно найти в тексте «Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу<sup>4</sup>».

Помимо общих характеристик жилого помещения можно выделить несколько требований, относящихся именно к убежищу: это может быть отдельный дом или квартира, но в качестве убежища не рассматриваются: комната в коммунальной квартире или квартире, где проживают другие жильцы, не связанные с проектом; собственное жильё активистов, а также жильё в криминогенных районах. Охраняемый вход в жилой дом или комплекс будет преимуществом при выборе помещения, предназначенного под убежище. В этом случае возможна коммуникация с охраной и договорённость о правилах пропуска проживающих.

Кроме вышесказанного, к параметрам безопасности будет верным также отнести соответствие сотрудников, работающих с пострадавшими, занимаемой должности по критериям профессиональных компетенций и психологического состояния.

Перенесённое насилие вкупе с личностными особенностями может вести к психическим перегрузкам у пострадавших, что вызывает сложности в поведении, сложности с соблюдением правил и т.д. Ответственность руководства, в данном случае – это подбор сотрудников, которые смогут адекватно оценить, с чем связано неприемлемое поведение пострадавшего/ей/их - с недостатком ответственности, личным отношением, либо человек не в состоянии себя полностью контролировать

---

4 Постановление Правительства от 28.01.2006 №47

и необходима помощь психотерапевта или психиатра. Этот пункт очень важен, поскольку «внутренние» угрозы – те, что связаны с несоблюдением правил, недостаточной продуманностью поступков, тяжёлой психологической атмосферой – гораздо чаще встречаются на практике, чем «внешние» и имеют накопительный эффект. Они разрушают атмосферу безопасности и доверия, и при неверном разрешении проблем могут вести к потере контроля над ситуацией – например, пострадавшие могут перестать воспринимать правила всерьёз, могут переложить всю ответственность за происходящее в их жизни в текущий момент на сотрудников и руководство проекта, чему способствует их ситуативное зависимое положение.

Помимо проверки наличия соответствующих компетенций, необходимо уделять внимание психологическому состоянию сотрудников, так как уровень эмоциональной нагрузки очень высок. Нежелательно вовлекать в проект людей, которые в текущее время переживают сильный стресс или депрессию. Для уже работающих сотрудников обязательно нужны регулярные мероприятия по профилактике эмоционального выгорания. Желательно, чтобы у сотрудников, так же как и у пострадавших, был доступ к получению психологической помощи. Кроме того, в данной работе есть риск чрезвычайных происшествий – нападения на пострадавших или сотрудников, суицидальные попытки у подопечных и другое. Если такое случилось, необходимо организовать кризисный дебрифинг для всех, кого коснулось данное происшествие.

Для успешной работы необходим устойчивый личный контакт с пострадавшими, это является залогом того, что удастся донести до них необходимость соблюдения правил, с одной стороны, и поможет удерживать баланс между заботой и контролем – с другой. Для установления и поддержания контакта необходимы внутренние эмоциональные ресурсы, поэтому вопрос психологического состояния сотрудников – не менее важный вопрос безопасности, чем все остальные.

### **Правила проживания в убежище**

Кажется очевидным, что в жилом помещении необходимо соблюдать правила общежития, правила гигиены и так далее. Тем не менее, в некоторых случаях с этим могут возникнуть сложности. Поэтому обсуждение

и подписание правил проживания является необходимым этапом работы. Сам факт подписания этих правил может служить впоследствии рычагом регулирования поведения - при возникновении конфликтных или неловких ситуаций. Сюда входят правила об уважительном и вежливом отношении к другим проживающим и персоналу убежища, бытовые правила – график уборки, приготовления еды и других обязанностей, если они есть, вопросы соблюдения тишины и правил гигиены, правила соблюдения режима, правила о бережном отношении к имуществу убежища. Одним из важнейших правил проживания, с которым иногда возникают сложности, является недопустимость хранения на территории убежища и употребления в период прохождения реабилитации и ведения дела психоактивных веществ - алкоголя и наркотиков.

### **Правила безопасности до момента заселения в убежище**

Поскольку на момент первичного контакта при обращении за помощью мы не обладаем достаточно полной информацией о ситуации, необходимо соблюдать осторожность, чтобы не навредить пострадавшим. В случае, если опасность исходит от домочадцев, которые пытаются контролировать человека, необходимо прояснить следующие вопросы: какие возможные способы связи существуют для обратившегося, какие часы или дни являются оптимальными для выхода на связь, какое время нежелательно для коммуникаций, какие каналы коммуникации оптимальны - самостоятельный выход на связь, либо через третье лицо. Вопрос свободы перемещений тоже может быть актуален в определённых ситуациях - иногда человека могут ограничивать в возможности выходить из комнаты, из дома. В этом случае важно понять, в какие дни или часы удобнее всего планировать уход.

Для более реалистичной оценки опасности важно прояснить следующие моменты: какая именно опасность угрожает и от кого она исходит, по мнению обратившейся, был ли уже негативный опыт в отношениях с этими людьми; если опасность исходит от домочадцев - каков именно состав семьи, каковы планируемые перемещения членов семьи в ближайшем будущем – для планирования эвакуации.

Полезно знать и адрес местонахождения человека, на случай, если ситуация опасная и есть вероятность потерять связь. Можно заранее обговорить экстренные меры на случай невыхода на связь в условленное время. Также может быть важно договориться о кодовых словах, используемых в разговоре, если человеку необходимо срочно закончить разговор либо человек находится в крайней степени опасности.

Совершенно необходимой является договорённость с пострадавшими о том, чтобы информация о планах эвакуации оставалась в тайне от всех, помимо оговоренного круга лиц. Телефон и сим-карту необходимо уничтожить после удачной эвакуации, если есть опасность, что будут разыскивать.

### **Информационная безопасность**

Каждая организация или инициативная группа самостоятельно определяет рамки своей работы с пострадавшими от насилия или преступлений ненависти. В каждом случае необходимость в конкретных правилах информационной безопасности может быть индивидуальной, в зависимости от конкретной социальной группы, которой оказывается помощь, от региональных и культурных особенностей. Примерами правил информационной безопасности являются:

- использование для передачи данных между сотрудниками защищённых каналов информации (соответствующие мессенджеры, зашифрованные письма и сообщения);
- следование разработанной парольной политике;
- запрет на пользование публичными wi-fi сетями с тех устройств, на которых хранится важная информация;
- запрет на обсуждение дел пострадавших при людях, которые не вовлечены в проект (в том числе, сотрудников);
- осторожность при установке мобильных приложений – предварительное изучение набора разрешений для каждого приложения;
- шифрование рабочих устройств (например, в Bitlocker);
- осторожность при использовании съёмных носителей информации – отключение автозапуска, проверка на вирусы своих носителей после того, как они были использованы на чужом устройстве, проверка

антивирусом стороннего носителя при подключении к устройству, на котором может храниться важная информация;

- анализ рабочих цепочек на предмет возможных утечек информации – как правило, при взаимодействии с внешними партнёрами – медицинскими учреждениями, транспортными компаниями, государственными органами.

Важно понимать, что перечисленные правила являются результатом опыта, как правило - негативного. Поэтому соблюдению правил безопасности необходимо уделять значительное внимание.

### **3. Организация рабочего процесса**

Помимо знания правил работы и наличия необходимых ресурсов, важно понимать, каким образом эффективнее всего организовать рабочий процесс. В данном разделе мы рассмотрим его с точки зрения этапов, которые проходят с момента первого обращения в организацию до момента окончания работы над делом.

#### **Нулевой этап. «Точка входа»**

Прежде всего, необходимо понять, где находится «точка входа», через какой канал целевая группа проекта – люди определённой уязвимой группы, нуждающиеся в комплексной поддержке после перенесённого насилия, – могут обратиться за помощью. Если в организации/инициативной группе есть служба (экстренной) психологической помощи – вероятнее всего, большинство обращений будет через этот канал. Либо обращения могут приходиться на адрес организации или руководителя организации. Если в рабочей группе есть известное/медийное лицо – кто-то из активистов/к, то обращения могут также идти через этого человека. Также обращения могут поступать через специалистов – юриста или психолога, к которым ведётся запись на очные консультации. Ещё одним вариантом появления человека в программе может быть предложение от самой организации/инициативной группы, если стало известно о нападении из СМИ или через программу мониторинга правонарушений. Понять, каким образом целевая аудитория будет узнавать о возможности получения помощи, – первый шаг к организации процесса. При необходимости можно дополнительно провести информирование сообщества о том, что есть такая возможность.

#### **Первый этап. Первый контакт**

При первом контакте с пострадавшим/ей/ими основными задачами являются: установление контакта и создание доверительной обстановки, а также информирование о возможностях организации/инициативной группы. Если человек не имеет чёткого представления о деятельности помогающей инициативы – важно рассказать о ней, а также о ценностях и о принципах работы, для того, чтобы вопрос о целях организации



и мотивации помощи был прозрачным, т.к. многие могут отнестись с недоверием к желанию оказывать им помощь в сложной жизненной ситуации. К сожалению, уровень доверия к некоммерческим организациям среди российского общества невысок<sup>5</sup>. В ситуации неясности, насколько эффективной может быть защита своих прав, важно проговорить с человеком возможные последствия действий или бездействия, прояснить возможную мотивацию, которая может быть в данном случае. Не всегда мотивация разрешить ситуацию или решить проблему будет ключевой в случае защиты прав, например, ЛГБТ. Поскольку вероятность успешного исхода, к примеру, судебного дела, связанного с дискриминацией по признаку сексуальной ориентации или гендерной идентичности, судя по практике, невысока. Тем не менее, такая вероятность есть. Кроме того, мотивирующими факторами могут быть и чисто психологические: поддержка самоуважения и самооценки - за счёт того, что на несправедливое действие в свой адрес человек совершает действия в ответ, а не просто принимает агрессию на себя. Некоторых людей может мотивировать понимание того, ради чего необходимо пытаться защитить свои права, несмотря на предсказуемый негативный исход дела – ради того, чтобы в какой-то момент накопилось достаточное количество обращений и практики, иллюстрирующих систематический характер нарушений прав данной социальной группы (например, ЛГБТ+, женщин, мигрантов), и это бы повлияло на ситуацию с правами человека - были бы приняты соответствующие законы, скорректирована судебная практика, в отложенной перспективе – уменьшился уровень предрассудков по отношению к данной социальной группе. В любом случае, решение о том, чтобы защищать свои права, должно быть добровольным и осознанным. В связи с обращением в правоохранительные органы человек, скорее всего, столкнётся с рядом неприятных моментов: само общение с полицией, с судебными органами может быть весьма стрессовым; давление со стороны агрессоров может возрасти – например, с целью заставить забрать заявление или в качестве мести; в конце концов, требуется потратить своё время и силы, чтобы участвовать в следственных и судебных мероприятиях, готовиться к ним. С другой стороны, если никуда не обращаться, то риск

---

<sup>5</sup> Мерсиянова И.В. Доверие и недоверие в гражданском обществе. УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ ИМЭИ  
Том 2 №1 2012. С. 26.

повторения ситуации и угроза со стороны агрессоров не исчезнут, а возможностями к удачному разрешению ситуации не будет.

К сожалению, не всегда люди, принадлежащие к уязвимым группам, распознают насилие или дискриминацию, когда сталкиваются с ними, особенно если эти явления привычны или ожидаемы – как, к примеру, нападения на почве гомофобии и трансфобии или хроническое насилие со стороны близких людей. Поэтому в разговоре с пострадавшим важно проговаривать эти понятия, называть вещи своими именами. Уже само по себе определение ситуации – что произошло, как это называется – поможет внести ясность в восприятие произошедшего.

Для осознанного принятия решения о дальнейших действиях необходима первичная консультация юриста о значении и перспективах данного дела. Следует иметь в виду, что до первой консультации с юристом стоит организовать консультацию с психологом, так как рассказ о травмирующих событиях может вызвать много эмоций, и если первым человеком, с которым можно поделиться тяжёлым опытом, будет юрист, то это затруднит разговор о деталях, важных для юридического процесса, кроме того, взаимодействие с сильными эмоциями пострадавших – это дополнительная нагрузка, а юристы не всегда обладают компетенциями, позволяющими скорректировать эмоциональное состояние другого человека. Таким образом, отсутствие предварительной консультации с психологом несёт в себе двойную опасность: с одной стороны, это перегрузка для юриста, с другой – отсутствие адекватной поддержки для пострадавшего/ей/их, когда они впервые делятся своей историей.

В некоторых случаях будет эффективнее всего организовать первую встречу с участием и психолога, и юриста. Также это верно для тех случаев, когда организация/инициативная группа сама инициирует первую встречу с предложением помощи.

## **Второй этап. Встречи с психологом и юристом**

Когда достигнута договорённость с обратившимся о первых встречах с психологом и юристом, следующий этап, непосредственно, – организация этих встреч. Как правило, встречи происходят в помещении организации, при этом в случае, если есть опасения или недоверие у одной из сторон,

возможна организация встреч на нейтральной территории – в специально снятом кабинете психолога, например. По результатам встреч принимается решение о дальнейшей работе - берётся ли случай в работу. Готов человек или нет.

Для более чёткого понимания сути и содержания данного этапа работы разложим его на составляющие:

Что: обсуждение произошедшего, обсуждение перспектив дела, обсуждение состояния пострадавшего/ей/их, рассказ о наших возможностях и примерный план дальнейшей работы.

Где: в офисе или в другом безопасном месте.

Когда: как можно скорее после первого контакта.

Кто: юрист и психолог.

Как: оказываем поддержку, формируем доверительные отношения – разговариваем благожелательно, спокойно, чётко, с пониманием того, что мы многого не знаем о человеке, о его/её взглядах и ценностях. Говорим о собственной мотивации, объясняем, кто мы и почему этим занимаемся, чего мы хотим добиться в итоге, какова наша миссия и ценности. Важно говорить максимально чётко и понятно. Если есть моменты, требующие уточнения, максимально прозрачно проговариваем с пострадавшим/ей, какой информации нам не хватает, что от этого зависит и как мы можем эту информацию получить (от пострадавшего/ей, проконсультировавшись с другими специалистами, выяснив в соответствующих документах).

На данном этапе также важно обозначить для пострадавшего/ей/их основные правила, которых необходимо будет придерживаться, если мы принимаем решение о сотрудничестве.

### **Третий этап. Оценка потребностей**

После того, как достигнута договорённость о ведении случая, пострадавшему/ей/им назначается кейс-менеджер - человек, который/ая будет отслеживать потребности пострадавшего/ей/их в процессе работы, составит индивидуальный план реабилитации и обеспечит его выполнение.

Составляющие этапа:

Что: оценка потребностей, составление приоритизированного списка потребностей. Обсуждение и подписание правил.

Где: не имеет значения, в любом комфортном месте. Важно, чтобы кейс-менеджер составил его совместно с пострадавшим/ей и был в курсе рекомендаций юриста и психолога.

Когда: после первичных консультаций с психологом и юристом, когда достигнута договорённость о сопровождении случая.

Как: Доброжелательно и спокойно. Составляем список, исходя из приоритетов потребностей и ресурсов организации.

Кто: Кейс-менеджер - это человек, который сопровождает конкретный случай, курирует основные процессы, связанные с реабилитацией, от начала и до конца. Как правило, это социальный работник, но в ситуации, когда такой позиции в организации нет, роль кейс-менеджера может выполнять и другой сотрудник или волонтер организации. Кейс-менеджер должен обладать социальными компетенциями, уметь работать с людьми, распознавать тревожные сигналы, уметь соблюдать баланс поддержки и контроля. Кейс-менеджер должен быть в состоянии соотнести возможности организации с теми потребностями, о которых говорит пострадавший/ая/ие. Если какие-то потребности критичны, а у организации нет ресурсов на их удовлетворение, то кейс-менеджер ищет возможности удовлетворения их другим способом – с помощью организаций-партнёров и др.

В экстренных ситуациях, когда пострадавший/ая/ие находятся в состоянии истощения, или требуется срочная медицинская помощь, естественно, в первую очередь необходимо обеспечить удовлетворение базовых потребностей – в воде, в пище, в сне, в медицинской поддержке, а затем уже обсуждать ситуацию и планировать дальнейшую работу.

#### **Четвёртый этап. Составление индивидуального плана**

Может быть объединён с предыдущим, если позволяет время.

После определения потребностей кейс-менеджер сверяется с ресурсами организации и партнёров, а также других известных ему/ей источниками ресурсов и совместно с пострадавшим/ей составляет индивидуальный план работы/реабилитации.

Как правило, потребности бывают следующие: а) безопасное жильё (убежище) на время реабилитации или работы над делом; б) базовые потребности: еда, одежда, медицинская помощь; в) психологическая помощь:

консультации, психологическая подготовка к очной ставке, к суду и т.д.; г) юридическая помощь: консультации, составление документов, представление в суде и т.д.; д) социальное сопровождение: сопровождение при обращении в инстанции, при необходимости - помощь в налаживании быта в убежище, контроль состояния пострадавшего/ей, своевременное сообщение о нарушении правил, об опасном поведении и т.д.

К индивидуальному плану также будет полезно составить список рисков – психологических, физических, рисков для здоровья, это можно сделать совместно с психологом и юристом. В соответствии с этими рисками продумать дополнительные мероприятия плана либо индивидуальные правила безопасности. Продумать и прописать, что делать, если риски будут реализованы.

Составляющие этапа:

Что: составление таблицы с планом, списка рисков, планов действий в ситуации рисков.

Где: в безопасном месте.

Когда: как только список потребностей определён и соотнесён с возможностями организации и другими известными кейс-менеджеру возможностями.

Как: совместно с пострадавшим/ей, с его полным пониманием и согласием с пунктами плана.

Кто: кейс-менеджер.

С индивидуальным планом по работе с конкретным пострадавшим/ей должны быть ознакомлены все вовлечённые в работу с ним/ней сотрудники.

### **Пятый этап. Основная работа**

После того, как достигнута договорённость о сотрудничестве, подписаны правила работы и составлен план, наступает самый длительный этап - реализация мероприятий плана. Кейс-менеджер контролирует и обеспечивает выполнение индивидуального плана работы, обеспечивает согласованность действий вовлечённых специалистов и пострадавшего/ей/их, находится в постоянном контакте с пострадавшим/ей/ими, разрешает возникающие сложности, обсуждает происходящее с пострадавшим/ей/ими. При необходимости - корректирует план по согласованию с пострадавшим/ей/ими, вводит в курс изменений всех участников процесса.

Составляющие этапа:

Что: основная работа по реабилитации, помощи, продвижению процесса.

Где: в соответствии с индивидуальным планом.

Когда: сразу как только разработан и согласован план.

Как: пострадавший/ая/ие должны ощущать поддержку со стороны всех вовлечённых специалистов, конфликтные ситуации разрешаются с участием психолога. Вовлечённые специалисты берут на себя ответственность за то, чтобы понять специфику ситуации данного человека и действовать в соответствии с ней, профессионально и доброжелательно.

Кто: все вовлечённые специалисты.

### **Шестой (параллельный) этап.**

#### **Координация услуг внешним партнёрам**

В ситуации, когда мы обращаемся за помощью к внешним партнёрам, нам важно учитывать специфику наших пострадавших и соотносить её с тем, насколько адекватно могут работать данные партнёры. К сожалению, не всегда есть выбор, но стоит собирать обратную связь от пострадавших и от сотрудников - насколько доброжелательными были сотрудники организаций-партнёров, насколько сложно было найти контакт. С теми специалистами, с кем работать было комфортно, имеет смысл устанавливать более тесные контакты, налаживать связь и стараться впредь работать именно с ними, а также приглашать на обучающие мероприятия, семинары, тренинги. К внешним партнёрам могут относиться: сотрудники правоохранительных органов, медицинских учреждений, организаций сферы услуг.

Отметим отдельно работу со средствами массовой информации. В некоторых случаях может быть полезно для течения дела освещение историй пострадавших в СМИ. Если информация подаётся адекватно, то это в любом случае полезно для информирования общества о социальных последствиях гомофобии и трансфобии. При этом в некоторых случаях огласка может навредить подопечным. Вопрос о полезности и приемлемости освещения конкретного случая в СМИ находится в ведении руководства проекта. Если у организации/инициативной группы есть менеджер по PR, тогда это его/её ответственность - проверить благонадёжность издания, журналиста, выяснить запрос и организовать встречу для интервью. Если PR-менеджера

нет, то руководитель проекта самостоятельно ищет информацию и принимает решение о работе с данным СМИ. Журналист не может быть допущен на территорию убежища.

Что: сотрудничество, налаживание контактов с «внешним миром».

Где: в партнёрских организациях.

Когда: по мере необходимости.

Как: аккуратно, внимательно, доброжелательно, по возможности открыто, пытаюсь наладить связь даже в случае «трудных» партнёров.

Кто: кейс-менеджер, социальный работник, юрист.

### **Седьмой этап. Завершение работы над делом**

После того, как все мероприятия плана выполнены, когда дело можно считать завершённым, мы заканчиваем нашу работу с конкретным человеком. Во многих случаях работа не заканчивается насовсем. Например, если результатом сотрудничества стала подача дела в Европейский суд по правам человека, могут понадобиться встречи и общение через длительное время. Имеет смысл с некоторой периодичностью узнавать об изменениях в жизни человека, которому была оказана помощь. При необходимости – сообщать о возможностях получения дополнительной психологической или юридической помощи. Через некоторые промежутки времени после окончания сопровождения - месяц, полгода, - стоит выходить на связь с подопечными и оценивать, насколько успешно прошла адаптация, есть ли угрозы и риски.

«Бывших» клиентов/клиенток имеет смысл приглашать на мероприятия, предлагать участвовать в фандрайзинговых проектах или в проектах, построенных по принципу «равный-равному», если человек на это согласен/согласна.

## **4. Требования к сотрудникам, работающим с людьми, пострадавшими от насилия, дискриминации, преступлений ненависти**

Для того, чтобы эффективно работать с пострадавшими, независимо от того, в какой именно должности/позиции, необходимо обладать определённым минимальным запасом знаний, а также умениями и навыками работы с людьми.

Во-первых, естественно, человек, работающий с пострадавшими, должен понимать, что представляют собой и что включают в себя понятия насилия, дискриминации и преступлений ненависти. А также, на уровне ценностей, разделять неприятие этих явлений по отношению к кому бы то ни было, а не только к определённой группе, с которой данный человек собирается работать. Один и тот же человек может относиться одновременно к нескольким уязвимым группам. И понимание того, каким образом влияет пересечение дискриминаций на данного человека, а также способность к сочувствию, являются критериями первостепенной важности при выборе специалистов, работающих с пострадавшими. Данное понимание включает в себя также и знания о том, что принадлежность к уязвимым группам влияет на психологическое состояние людей не лучшим образом, что может приводить к неудобному поведению. Способность сохранять сочувствие и умение найти подход – не такая уж простая задача, как может показаться на первый взгляд.

Во-вторых, как следует из предыдущего абзаца, необходимо, чтобы человек, работающий с пострадавшими, имел/а какое-то представление о последствиях насилия, с которыми ему/ей в своей работе непосредственно придётся столкнуться. Это могут быть депрессия, апатия, агрессия и обвинения со стороны пострадавшего/ей. Это может быть посттравматическое стрессовое расстройство. При этом тревожным сигналом может являться в большей степени апатия, чем агрессия. Хотя кажется, что работать с теми, кто ведёт себя слишком спокойно, удобнее, существует риск, что их агрессия будет направлена на самих себя. Понимание этих особенностей позволит сотруднику/це определить, когда необходимы дисциплинарные меры, а когда - помощь специалистов, в случае если человек ведёт



себя неадекватно. В любом случае необходимо помнить, что у человека всегда есть здоровая часть личности, и в случаях сложного поведения обращаться необходимо именно к этой части, не вешая на человека ярлыки.

В-третьих, человек, который/ая работает с людьми, находящимися в непростом психологическом состоянии (а часто это именно «сложный контингент» - пострадавшие), должен обладать навыками регулирования поведения других людей. Уметь, с одной стороны, продемонстрировать поддержку и сочувствие, наладить личный контакт с пострадавшим/ей, с другой стороны - уметь чётко держать границы и объяснять, что приемлемо, а что нет, какими ресурсами обладает организация и какой объём этих ресурсов может быть уделён данному человеку. Уметь добиться выполнения человеком правил сотрудничества, правил безопасности, и при необходимости применять санкции, вплоть до исключения из проекта, если добиться сотрудничества никак не удаётся и поведение пострадавшего несёт угрозу сотрудникам и организации.

Ну и в-четвертых, конечно, необходимы такие качества как активность, сообразительность, способность гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства, ориентироваться в требованиях, которые есть внутри организации к ведению проекта/случая - требования руководства, бухгалтерии, в требованиях «внешних партнёров» и уметь организовывать и структурировать деятельность в тех условиях, которые есть.

Данные требования касаются не только кейс-менеджера или социального работника, но относятся также и к другим специалистам, которые работают с пострадавшими, включая юристов, психологов и других. Все сотрудники, которые могут столкнуться с пострадавшими, должны уметь держать единую линию поведения – демонстрировать поддержку и доброжелательность, не нарушая ничьих границ.

## 5. Глоссарий

**Насилие** (определение ВОЗ) – преднамеренное применение физической силы или власти, действительное или в виде угрозы, направленное против себя, против иного лица, группы лиц или общины, результатом которого являются (либо имеется высокая степень вероятности этого) телесные повреждения, смерть, психологическая травма, отклонения в развитии или различного рода ущерб.

Это определение соединяет преднамеренность и фактическое совершение акта насилия, независимо от его результата. Включение в определение слов «использование власти» расширяет традиционное понимание природы насильственного акта тем, что включает в понятие насилия действия, источником которых является власть над человеком, то есть угрозы и запугивания<sup>6</sup>.

Виды насилия: физическое, сексуальное, психологическое, экономическое, репродуктивное.

Проявления физического насилия: убийство, избиение, удары, шлепки, щипки, пощёчины, укусы, лишение сна, лишение доступа к лекарствам, лишение доступа к пище/воде, удушение, удерживание силой, запираение в помещении, бросание предметов (в том числе, рядом с человеком) и др.

Проявления сексуального насилия: физическое или психологическое принуждение к половым контактам любого рода, нежелательные прикосновения к интимным частям тела, принуждение к просмотру порнографии, демонстрация половых органов и другое.

Проявления психологического насилия: вербальная агрессия, запугивание, угрозы, манипуляции, шантаж, преследование, запрет на общение с близкими людьми, пренебрежение, газлайтинг и другое.

Проявления экономического насилия: лишение денег, запрет работать, контроль над тратами и требование отчетности о них, сокрытие доходов (в семье), несправедливый раздел имущества, трата общих денег на личные нужды, повреждение имущества.

---

<sup>6</sup> Всемирная Организация Здравоохранения. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире. М., 2003., С.5.

Репродуктивное насилие – это принуждение к зачатию, вынашиванию или прерыванию беременности, родам или стерилизации.

**Дискриминация** – любое различие, исключение, ограничение или предпочтение, которое основано на признаках расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, имущественного положения, рождения или иного обстоятельства и которое имеет целью или следствием уничтожение или умаление признания, использования или осуществления всеми лицами, на равных началах, всех прав и свобод<sup>7</sup>.

Дискриминация классифицируется:

- как прямая или косвенная;
- как правовая или неофициальная;
- по сфере, в которой она проявляется (жилище, занятость, доступ к товарам или услугам и т. д.);
- по признаку (основанию), определяющему страдающую от дискриминации группу (возраст, пол, инвалидность, национальность, сексуальная ориентация, убеждения, экономический или правовой статус и т. д.)<sup>8</sup>

**Преступление на почве ненависти** – специальная юридическая квалификация особого рода преступлений против личности, совершаемых преступником под влиянием ненависти к лицам иной расы, национальности, вероисповедания, этнического происхождения, политических убеждений, пола, сексуальной ориентации<sup>9</sup>.

**Гомофобия, бифобия** – идеология и практика дискриминации людей по признаку сексуальной ориентации.

**Трансфобия** – идеология и практика дискриминации людей по признаку гендерной идентичности.

---

7 Комитет прав человека. Замечание общего порядка 18. Недискриминация (тридцать седьмая сессия, 1989).

8 Основания классификации взяты из доклада Amnesty International «Преодолевая различия» (ISBN 978-0-86210-452-8), Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act (Alberta Human Rights Commission)

9 Мотив национальной, расовой, религиозной ненависти или вражды при совершении убийства / отв. ред. Л.М. Дробижева. М.: ИНИОН РАН, 2000.

## Заключение

Данное руководство было задумано в качестве практического подспорья для тех ЛГБТ+инициативных групп и организаций, которые существуют на данный момент в России. Фактически, можно найти и более детально разработанные программы по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп [3]. Задачей же данного руководства является, с учётом понимания текущей ситуации и ресурсов региональных групп, дать ориентир тем, кто хотели бы заниматься комплексной поддержкой ЛГБТ+, пострадавших от насилия и дискриминации, показать, что для того, чтобы начать, нужно не так много ресурсов. Кроме того, многие региональные группы уже оказывают помощь пострадавшим. В этом случае данное руководство поможет систематизировать работу.

Безусловно, организация помогающих инициатив для ЛГБТ+ во всех регионах России поможет мобилизации и консолидации сообщества, росту правосознания. Увеличение количества обращений от ЛГБТ+ в правоохранительные органы по поводу защиты своих прав сделает более эффективной адвокатию на национальном и международном уровнях, что в итоге приведёт к улучшению правовой ситуации.

# Приложения

## Приложение 1 ЗАЯВЛЕНИЕ О ДОБРОВОЛЬНОМ ПРИНЯТИИ ПОМОЩИ

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
паспортные данные: \_\_\_\_\_,  
добровольно принимаю помощь *организации*.

Настоящим я также подтверждаю нижеследующее:

1. что у меня нет возможности самостоятельно обеспечить себя ресурсами, которые предоставляет *организация*;
2. что я принимаю условия, на которых *организация* оказывает мне помощь;
3. я не буду иметь никаких претензий к *организации*, равно как и к другим задействованным физическим и/или юридическим лицам, в случае моего отказа от помощи *организации*.

Я понимаю, что организация вправе отказать мне в помощи в случае оказания мною препятствий в работе *организации*.

\_\_\_\_\_  
Подпись заявителя

\_\_\_\_\_  
Дата

## Приложение 2

### СОГЛАШЕНИЕ О НЕРАЗГЛАШЕНИИ

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
паспортные данные: \_\_\_\_\_,  
осознаю важность соблюдения конфиденциальности для защиты безопасности убежища  
и лиц, проживающих в убежище.

Я обязуюсь не разглашать информацию о лицах, проживающих в убежище, и не раскрывать местонахождение убежища третьим лицам.

Я осознаю, что в случае намеренного нарушения конфиденциальности с моей стороны, ко мне могут быть применены дисциплинарные меры, включая прекращение пребывания в убежище

\_\_\_\_\_  
Подпись заявителя,  
проживающего в убежище

\_\_\_\_\_  
Дата

## Приложение 4

### ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ

В связи с повышенной уязвимостью убежища, персоналу убежища, посетителям, а также лицам, проживающим в убежище, вменяется в обязанность выполнять требования и процедуры по безопасности.

1. Лица, проживающие в убежище, должны внимательно относиться к происходящему вокруг. При наличии каких-либо подозрений - сообщать о них персоналу убежища.
2. Запрещено приносить и хранить в убежище наркотические, психотропные и иные одурманивающие вещества и предметы и вещества, используемые для их изготовления и употребления. Запрещается приносить в убежище, хранить и употреблять алкогольные напитки любой крепости. Запрещается приносить в убежище и хранить в нем оружие, боеприпасы, иные средства самозащиты, квалифицируемые как оружие и/или представляющие опасность для окружающих. Запрещается приносить в убежище и хранить контрабандные товары любого происхождения.
3. Запрещено заводить знакомства с соседями, а также с прохожими на улице в районе убежища.
4. Местонахождение убежища (в том числе примерное), конфиденциальная личная информация о лицах, проживающих в убежище, или о персонале убежища запрещено сообщать кому-либо.
5. Необходимо выполнять все инструкции по безопасности, касающиеся контактов с родственниками или знакомыми.
6. Необходимо выполнять все инструкции по безопасности, касающиеся перемещений вне убежища.
7. Необходимо выполнять все инструкции по безопасности, касающиеся пользования мобильными устройствами.
8. Необходимо сообщать персоналу убежища о любом подозрительном контакте или действии.
9. Осторожно заходить и выходить из убежища, не привлекая внимания окружающих.
10. Не контактировать с хозяевами арендуемого помещения.
11. Я понимаю и гарантирую соблюдение правил безопасности, описанных выше. Я полностью проинформирован (-а) о моей личной ответственности за мою безопасность и безопасность других лиц, проживающих в убежище.

Я осознаю, что если я нарушу один или несколько пунктов правил безопасности, то вопрос о моем пребывании в убежище может быть пересмотрен и дальнейшее оказание помощи прекращено.

---

Подпись заявителя,  
проживающего в убежище

---

Дата

## Приложение 5

### ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В УБЕЖИЩЕ

1. Уважительно и вежливо относиться к проживающим в убежище и персоналу убежища, в том числе:
  - запрещается совершать любые действия по отношению к другим проживающим, которые могут быть расценены как неуважительные (кричать, унижать, оскорблять, драться или другим способом нарушать личные границы);
  - запрещается совершать вышеуказанные неуважительные действия по отношению к персоналу убежища;
  - запрещается вмешиваться в реализацию индивидуального плана других проживающих;
2. Соблюдать график распределения обязанностей и участвовать в его составлении.
3. Содержать свое спальное место в чистоте и порядке. Производить уборку своей комнаты по мере необходимости, не реже 1 раза в неделю.  
Уборка комнаты включает в себя:
  - раскладывание всех вещей по местам;
  - вытирание пыли со всех поверхностей (мебель, подоконник, бытовая техника, дверь);
  - уборка полов (подметание, мытье).
4. Проявлять уважение к имуществу, ресурсам убежища и использовать их должным образом.
5. Персонал убежища не несет ответственности за личные вещи лиц, проживающих в убежище, если эти вещи не были переданы персоналу для безопасного хранения.
6. Соблюдать «комендантский час» - возвращаться в убежище не позже установленного часа.
7. Выполнять медицинские процедуры согласно назначенному лечению. Принимать медицинские препараты согласно назначенной дозе и в строго установленное время.
8. Соблюдать личную гигиену.
9. Соблюдать тишину в убежище.
10. Не входить в административную комнату без разрешения персонала.
11. Возникающие разногласия с другими проживающими, не предусмотренные настоящими правилами, решать путем переговоров.
12. В случае невозможности урегулирования возникающих разногласий путем переговоров – обращаться к социальному работнику.

Если одно или несколько вышеперечисленных правил было нарушено, то лицам, проживающим в убежище, назначается личная встреча с Координатором убежища по вопросам дальнейшего пребывания в убежище.

---

Подпись заявителя,  
проживающего в убежище

---

Дата



## **Приложение 6**

### **ПРАВА ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В УБЕЖИЩЕ**

Все лица, проживающие в убежище, имеют следующие права:

1. Право на уважительное отношение к себе.
2. Право на конфиденциальность.
3. Право на самоопределение в постановке личных целей и планов.
4. Право на уважительное отношение к культурным особенностям.
5. Право на получение помощи.
6. Право на обоснованный доступ к личному делу.

Если одно или несколько вышеперечисленных прав было нарушено, то лица, проживающие в убежище, могут назначить личную встречу с Координатором убежища.

---

Подпись заявителя,  
проживающего в убежище

---

Дата

## Приложение 7

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА

Кейс-менеджер действует под руководством координатора убежища/координатора проекта. Кейс-менеджером может быть социальный работник, психолог, в некоторых случаях – юрист. Кейс-менеджер следит за своевременным исполнением индивидуального плана, корректирует его по мере необходимости, ведет дело пострадавшего/ей/их.

Должностные обязанности кейс-менеджера:

1. Проводить прием пострадавших в убежище. Обеспечить понимание принципов и целей убежища для лиц, проживающих в убежище.
2. Проводить первичное интервью: определять первичные и вторичные потребности лиц, проживающих в убежище, для дальнейшей разработки индивидуальных планов по оказанию помощи.
3. Реализовывать исполнение индивидуального плана пострадавшего/ей/их, определять конкретные даты для каждого дела, договариваться с другими специалистами.
4. Вносить необходимые изменения в индивидуальный план пострадавшего/ей/их, своевременно информировать других сотрудников о делах, требующих их участия.
5. Сопровождать лиц, проживающих в убежище, для получения дополнительной помощи за пределами убежища по необходимости.
6. Планировать с пострадавшими их повседневную жизнь, досуг. Планировать жизнь после убежища.
7. Вести документацию пострадавшего/ей/их в бумажном и/или электронном виде по заданному образцу.
8. Сбирать информацию о пострадавшего/ей/их от других специалистов, с которыми они встречаются.
9. Отслеживать изменения в состоянии пострадавшего/ей/их, уровень мотивации к реабилитации.
10. Отслеживать значимые для работы над делом изменения в жизни пострадавшего/ей/их.
11. Участвовать в определении даты выписки из убежища и организации последующей передачи лиц, проживающих в убежище, партнерским организациям. Организовывать процедуры выписки из убежища, следить за соблюдением всех процедур со стороны лиц, проживающих в убежище.
12. По согласованию с Координатором убежища сообщать необходимую информацию партнерским организациям, которые будут продолжать работу с лицами, проживающими в убежище, после выписки.
13. Проводить мониторинг дел лиц, проживающих в убежище, по истечении трех месяцев после выписки из убежища и в дальнейшем по мере необходимости по согласованию с Координатором убежища.

## Приложение 8

### СОГЛАШЕНИЕ О НЕРАЗГЛАШЕНИИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
паспортные данные: \_\_\_\_\_,  
паспортные данные), осознаю важность соблюдения конфиденциальности для защиты безопасности убежища, лиц, проживающих в убежище, и персонала убежища.

Я обязуюсь не разглашать информацию о лицах, проживающих в убежище.

Я обязуюсь не обсуждать работу убежища и лиц, проживающих в убежище, со средствами массовой информации без разрешения руководителя проекта.

Я обязуюсь не обсуждать дела лиц, проживающих в убежище, в общественных местах.

Я обязуюсь не обсуждать работу убежища и персонал убежища в общественных местах.

Я осознаю, что за нарушение политики конфиденциальности с моей стороны ко мне могут быть применены дисциплинарные меры, включая временное или окончательное прекращение действия контракта.

---

Подпись заявителя

---

Дата

## Приложение 9 ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН ПО ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ

Индивидуальный план по оказанию помощи лицам, проживающим в убежище, составляется отдельно для каждого пострадавшего. Объем индивидуального плана зависит от психического состояния пострадавших, их первичных потребностей, планируемых мероприятий по защите прав, ресурсов убежища, предполагаемой продолжительности проживания в убежище и согласия пострадавшего.

**Индивидуальный план по оказанию помощи лицам, проживающим в убежище, должен содержать следующие документы:**

1. Оценочный лист потребностей принятого в убежище пострадавшего, заполненный и подписанный кейс-менеджером.
2. Таблицу с планом, содержащую графы «деятельность», «сроки», «ответственное лицо» (см. пример ниже).
3. Оценочный лист помощи, фактически полученной в убежище, подписанный лицом, проживающим в убежище
4. Оценочный лист контактов лица, проживающего в убежище, с членами семьи или друзьями.
5. Рекомендации партнерским организациям для последующего оказания помощи (в свободной форме).
6. Отчет о проведении мониторинга по истечении месяца и полугода после выписки из убежища.

**Пример таблицы с мероприятиями индивидуального плана:**

<b>Деятельность</b>	<b>Сроки</b>	<b>Ответственное лицо</b>
Сопровождение в травмпункт – фиксация телесных повреждений, первичная медицинская помощь.	Срочно! – в день обращения.	Кейс-менеджер.
Подписание правил, заселение в убежище.	В день обращения.	Кейс-менеджер.
Консультация психолога.	В течение двух дней после поступления.	Психолог.
Консультация психолога.	В течение недели после поступления.	Юрист.
Составление и подача заявления в полицию.	В течение двух дней после консультации с юристом.	Юрист.
Медицинское обследование.	В течение двух дней после поступления.	Кейс-менеджер.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Тодд Нельсон. Психология предубеждений. Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. СПб, 2003. С. 53.
2. Haas Ann P., Eliason Mickey, Mays Vickie M., Ma- thy Robin M., Cochran Susan D., D'augelli anthony and others. Suicide and Suicide risk in Lesbian, Gay, Bisexual, and transgender Populations: review and recommendations // Journal of Homosexuality. 2010. Vol. 58, No 1. p. 10–51.
3. Рекомендации по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп. AIDS Foundation East West. М., 2007.
4. Постановление Правительства от 28.01.2006 №47.
5. Мерсиянова И.В. Доверие и недоверие в гражданском обществе. УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ ИМЭИ Том 2 №1 2012. С. 26.
6. Всемирная Организация Здравоохранения. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире. М., 2003., С.5.
7. Комитет прав человека. Замечание общего порядка 18. Недискриминация (тридцать седьмая сессия, 1989).
8. Доклад Amnesty International «Преодолевая различия» (ISBN 978-0-86210-452-8).
9. Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act (Alberta Human Rights Comission).
10. Мотив национальной, расовой, религиозной ненависти или вражды при совершении убийства / отв. ред. Л.М. Дробижева. М.: ИНИОН РАН, 2000.



ГОРЯЧАЯ  
ЛИНИЯ



ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ  
ПОМОЩЬ



ЭКСТРЕННАЯ  
ПОМОЩЬ



ЮРИДИЧЕСКАЯ  
ПОМОЩЬ

**Российская ЛГБТ-сеть** – это межрегиональная неправительственная правозащитная организация, которая содействует обеспечению равных прав и уважению человеческого достоинства независимо от сексуальной ориентации и гендерной идентичности путём объединения и развития региональных инициатив, адвокации и предоставления социально - правовых услуг

### ЧЕМ МЫ МОЖЕМ ВАМ ПОМОЧЬ?

Психологическая помощь для представителей ЛГБТИК+ - сообщества, их родных и близких

Юридическая помощь  
Экстренная помощь

### ЧЕМ ВЫ МОЖЕТЕ ПОМОЧЬ?

Сделать пожертвование и поддержать работу Российской ЛГБТ-сети

Рассказать о нашей работе другим

Стать сторонником, участником или волонтером Российской ЛГБТ-сети

Принять участие в сборе информации о случаях дискриминации и нарушений прав человека



Узнайте больше о нас на сайте Российской ЛГБТ-сети  
[www.lgbtnet.org](http://www.lgbtnet.org)