

L.I.V.E.S.

Перша допомога включає 5 простих кроків.

Вона спрямована одночасно на задоволення емоційних та практичних потреб. Абревіатура «LIVES» (англ. «життя») допоможе вам запам'ятати ці п'ять кроків, щоби захистити життя жінок.

L • LISTEN ВИСЛУХАТИ	Уважно вислухайте жінку з емпатією та без засудження.
I • INQUIRE ABOUT NEEDS AND CONCERNS ЗАПИТАТИ ПРО ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ, ЯКІ НЕПОКОЯТЬ	Оцініть різні озвучені потреби та питання, які непокоять жінку – емоційні, фізичні, соціальні та практичні (наприклад, догляд за дітьми) та відреагуйте на них
V • VALIDATE ПІДТВЕРДИТИ	Покажіть жінці, що ви її розумієте та вірите їй. Переконайте її, що вона ні в чому не винна.
E • ENHANCE SAFETY ПОДБАТИ ПРО БЕЗПЕКУ	Обговоріть, як жінка зможе захистити себе, якщо напад повториться.
S • SUPPORT НАДАТИ ПІДТРИМКУ	Надайте жінці підтримку: допоможіть їй знайти потрібну інформацію, звернутися за необхідними послугами та соціальною допомогою.

ЯК ЗАПИТУВАТИ ПРО НАСИЛЬСТВО?

Нижче наведено декілька фраз, якими ви можете скористатися, щоби підняти тему насильства, перш ніж переходити до прямих запитань:

- «Багато жінок стикаються з проблемами у відносинах зі своїми чоловіками чи партнерами, або тими, з ким вони живуть»
- «Я зустрічав(ла) жінок з такими ж проблемами, як у Вас. Вони мали проблеми вдома»

А ось декілька простих і прямих запитань, із яких ви можете почати розмову та показати, що хочете почути про проблеми жінки. Залежно від відповідей, продовжуйте ставити запитання або вислухайте історію жінки. Якщо жінка відповідає «так» на будь-яке з цих запитань, запропонуйте їй першу допомогу.

- «Ви боїтеся свого чоловіка (або партнера)?»
- «Ваш чоловік (або партнер) або ще хтось удома коли-небудь погрожував, що зробить Вам боляче або завдасть фізичної шкоди? Якщо так, коли це сталося?»
- «Ваш чоловік (або партнер) чи інша близька людина, з якою Ви живете, ображає Вас?»
- «Ваш чоловік (або партнер) намагається Вас контролювати, наприклад, не дає Вам грошей або не дозволяє виходити з дому?»
- «Ваш чоловік (або партнер) примушував Вас до сексу або до будь-якого статевого контакту, коли Ви цього не хотіли?»
- «Ваш чоловік (або партнер) погрожував Вам вбивством?»

ПЕРША ДОПОМОГА ЗАБЕЗПЕЧУЄ ЗАДОВОЛЕННЯ ЕМОЦІЙНИХ ПОТРЕБ

Перша допомога може бути найважливішою допомогою, яку ви надасте жінці, і цієї допомоги може бути достатньо.

Перша допомога забезпечує задоволення емоційних і практичних потреб.

Цілі такої допомоги:

- визначити потреби жінки та питання, які її непокоять;
- вислухати жінку й підтвердити, що ви зрозуміли її проблеми та те, що з нею сталося;
- допомогти жінці відчувати, що вона не одна, заспокоїтися та знайти надію;
- дати жінці можливість відчувати, що вона має можливість допомогти собі та звернутися за допомогою;
- дослідити можливі варіанти вирішення проблеми;
- поважати бажання жінки;
- допомогти жінці знайти соціальну, фізичну та емоційну підтримку;
- подбати про безпеку.

Пам'ятайте: Допомагаючи жінці в задоволенні практичних потреб, ви також допомагаєте їй у задоволенні емоційних потреб.

Допомагаючи жінці в задоволенні емоційних потреб, ви допомагаєте їй краще впоратися з практичними потребами.

Не слід:

- вирішувати проблеми жінки;
 - переконувати її розірвати стосунки, в яких вона зазнала насильства;
 - переконувати її звернутися до будь-яких інших служб, наприклад до поліції чи суду;
 - ставити жінці докладні запитання, які змусять її знову пережити болісні події;
 - просити її проаналізувати, що сталося чи чому це сталося;
 - наполягати на тому, щоб жінка розповіла вам про свої почуття та реакції на якусь подію;
- Від цього може бути більше шкоди, аніж користі.

ПОРАДИ ЩОДО ВЕДЕННЯ РОЗМОВИ

- Для розмови виберіть окреме місце, де ніхто не зможе підслухати, про що ви говорите (це не має бути місце, яке вказуватиме іншим на те, чому ви тут).
- Переконайте жінку, що не розкажете те, що вона вам розповість, і те, що вона була у вас, нікому, хто не повинен про це знати. Якщо за законом ви зобов'язані повідомити про те, що сталося з жінкою, поясніть їй, про що ви повинні повідомити і кому.
- По-перше, заохотьте жінку до розмови та покажіть їй, що ви її слухаєте.
- Заохочуйте її говорити, якщо вона забажає цього, проте не змушуйте. («Ви хочете ще щось розповісти про це?»)
- Дозволяйте паузи. Якщо жінка плаче, дайте їй час, щоб заспокоїтись.

Пам'ятайте: Завжди поважайте бажання жінки.

ЦІЛЬ

Дати жінці шанс сказати те, що вона хоче, людині, яка бажає допомогти, у безпечному та приватному місці. Це є важливим для емоційного відновлення жінки.

Здатність вислухати – найважливіша частина будь-якого спілкування та основа першої допомоги. Це більше, ніж просто чути, що каже жінка. Це означає:

- розуміти те, які почуття стоять за словами жінки;
- вміти почути і те, що жінка каже, і те, про що вона мовчить;
- звертати увагу на мову тіла – як жінки, так і свою – зокрема вирази обличчя, зоровий контакт, жести;
- сидіти або стояти на одному рівні з жінкою та досить близько до неї, щоб продемонструвати занепокоєння та увагу, але не надто близько, аби не нав'язуватися;
- через емпатію виражати розуміння того, що відчуває жінка.

ЩО СЛІД І ЧОГО НЕ СЛІД РОБИТИ ПРИ АКТИВНОМУ СЛУХАННІ

СЛІД

НЕ СЛІД

Ваші дії

Будьте терплячими та спокійними.

Не примушуйте жінку розповідати про те, що сталося.

Дайте їй знати, що ви слухаєте; наприклад, кивайте головою або кажіть «угу, так...»

Не дивіться на годинник і не говоріть дуже швидко. Не відповідайте на телефонні дзвінки, не дивіться на екран комп'ютера та не робіть записи.

Ваше ставлення

Покажіть, що ви розумієте, як відчувається жінка.

Не засуджуйте її за те, що вона зробила чи чого вона не зробила, або за те, що вона відчуває. Не кажіть: «Вам не варто так думати», або «Ви повинні радіти, що залишилися живою», або «Бідолашна».

Дозвольте жінці розповісти, що трапилося, у зручному для неї темпі.

Не квапте її.

Ваші слова

Дайте жінці можливість сказати те, що вона хоче. Запитайте: «Як ми можемо Вам допомогти?».

Не думайте, що ви знаєте, що є кращим для неї.

Заохочуйте жінку продовжувати говорити, якщо вона цього хоче. Запитайте: «Можливо, Ви хочете розповісти ще щось?».

Не перебивайте. Перш ніж ставити запитання, дочекайтеся, поки жінка закінчить розповідь.

Дозволяйте паузи. Давайте жінці час на роздуми.

Не намагайтеся закінчити думку жінки замість неї.

Зосередьтеся на тому, що трапилось з жінкою, та на тому, яку допомогу можна їй запропонувати

Не розповідайте жінці про те, що трапилось з кимось, а також про власні проблеми.

Покажіть жінці, що ви розумієте і поважаєте її побажання.

Не думайте і не дійте так, ніби ви маєте вирішити її проблеми замість неї самої.

НАВЧІТЬСЯ СЛУХАТИ СВОЇМИ



ОЧИМА – приділяючи жінці всю свою увагу



ВУХАМИ – вислуховуючи всі питання, які її непокоять



СЕРЦЕМ – демонструючи турботу і повагу

ЦІЛЬ

Дізнатися, що для жінки найважливіше. Поважати її побажання та реагувати на її потреби. Слухаючи розповідь жінки, приділяйте особливу увагу тому, що вона говорить про свої потреби та питання, що викликають у неї занепокоєння, а також тому, про що вона не говорить вголос, однак на що вказують її слова чи жести. Жінка може розповісти вам про свої **фізичні, емоційні** чи **економічні потреби**, про її занепокоєння щодо своєї **безпеки** або про необхідну їй **соціальну допомогу**. Ви можете скористатися наведеними нижче техніками, щоб допомогти жінці висловити свої потреби та бути впевненою в тому, що ви її зрозуміли.

ТЕХНІКИ ВЗАЄМОДІЇ

ПРИНЦИПИ	ПРИКЛАДИ
Формулюйте запитання так, щоб вони звучали як запрошення до розмови.	«Про що би Ви хотіли поговорити?»
Ставте запитання відкритого типу, які заохочують пацієнтку говорити, а не такі, що дозволяють обмежитися відповіддю «так» чи «ні».	«Що Ви про це думаєте?»
Повторюйте або перефразуйте слова жінки, щоб перевірити, чи добре ви її зрозуміли.	«Ви сказали, що зовсім не вірите у свої сили».
Дзеркально відображайте почуття жінки.	«Складається враження, що Ви гніваєтесь на...» «Ви, здається, засмучені»
За необхідності продовжуйте вивчення того чи іншого питання.	«Можливо, Ви розповісте мені про це ще щось?»
Якщо ви чогось не зрозуміли, просіть жінку пояснити.	«Ви би не могли ще раз пояснити мені це?»
Допомагайте їй визначити та висловлювати свої потреби та проблеми.	«Можливо, Вам щось потрібно чи Вас щось турбує?» «Напевно, Вам потрібне місце, де Ви могли би зупинитися». «Здається, Ви переживаєте за своїх дітей».
Підсумуйте те, що розповіла жінка.	«Здається, Ви сказали, що...»

ЧОГО СЛІД УНИКАТИ

Не ставте навідних запитань, таких як «Напевно, тоді Ви засмутилися, чи не так?»

Не ставте запитань, що починаються зі слова «чому», наприклад «Чому Ви це зробили?» Вони можуть звучати як звинувачення.

ЦІЛЬ

Дати жінці знати, що її почуття є нормальними, що виражати їх безпечно і що вона має право на життя без насильства та страху.

Підтвердження досвіду іншої людини означає, що ви даєте людині зрозуміти, що уважно її слухаєте, що ви розумієте, про що вона говорить, і що ви вірите їй без засудження і без умов.

Важливі слова, які ви можете сказати

- «Це не Ваша провина. Ви в цьому не винна».
- «Розповідати про проблеми – нормально».
- «Вам можуть допомогти». [Говоріть про те, що допомога доступна лише тоді, коли це правда.]
- «Те, що трапилося, не має виправдання».
- «Ніхто не заслуговує на побиття з боку партнера».
- «Ви не одна. На жаль, із такою проблемою стикається багато жінок».
- «Ваше життя, Ваше здоров'я і Ви сама маєте цінність».
- «Кожен має право відчувати себе вдома в безпеці».
- «Я хвилююся, що це може вплинути на Ваше здоров'я».

У наведеній нижче робочій пам'ятці пропонується декілька способів, у які ви можете допомогти жінкам упоратися з різними емоціями та реакціями.

ЯК ДОПОМОГТИ ЖІНЦІ ВПОРАТИСЯ З НЕГАТИВНИМИ ПОЧУТТЯМИ

ПОЧУТТЯ	ЯК МОЖНА ВІДРЕАГУВАТИ
Безнадія	«Багатьом жінкам вдалося виправити таку ситуацію. Тут потрібен час. Згодом Ви побачите, що надія є».
Відчай	Сконцентруйтеся на сильних сторонах жінки та на тому, як вона змогла впоратися з небезпечною чи важкою ситуацією в минулому.
Безсилля, втрата контролю	«Сьогодні у Вас є вибір та кілька варіантів, як вчинити далі».
Спогади	Поясніть, що це звичайне явище та згодом спогади зникнуть.
Заперечення	«Я серйозно сприймаю те, про що Ви говорите. Якщо в майбутньому Вам потрібна буде допомога, Ви можете звертатися до мене».
Почуття провини або самозвинувачення	«Ви не винні в тому, що з Вами сталося. Ви не несете відповідальності за його поведінку».

Сором	«Те, що сталося, жодним чином не впливає на вашу честь. Ви самі маєте цінність».
Безпідставний страх	Наголошуйте: «Зараз Ви в безпеці. Можемо поговорити про те, як подбати про Вашу безпеку надалі».
Оціпеніння	«Це нормальна реакція на важкі події. Ви знову зможете відчувати – все у свій час».
Перепади настрою	Поясніть, що такі перепади настрою трапляються часто, і що в процесі відновлення їх прояви повинні ослабнути.
Злість на винуватця насильства	Підтвердьте, що це почуття є виправданим.
Тривожність	«Це звичайна реакція, але ми можемо обговорити, як допомогти Вам послабити її».
Безпорадність	«Ми тут, щоб допомогти Вам».

ЦІЛЬ

Допомогти жінці оцінити ситуацію, що склалася, і розробити план безпеки на майбутнє.

Багато жінок, що зазнали насильства, не відчують себе в безпеці. Інші жінки можуть думати, що їм не потрібен план безпеки, тому що не очікують повторення насильства. Поясніть, що насильство з боку партнера навряд чи припиниться саме по собі: Воно, як правило, продовжується та згодом може ставати сильнішим і частішим.

Оцінювання та планування заходів з безпеки – це безперервний процес, а не одноразова розмова. Ви можете допомогти жінці шляхом обговорення її конкретних потреб та ситуації, що склалася, а також дізнаючись про її можливості та ресурси під час кожної зустрічі з нею в міру розвитку ситуації.

ОЦІНЮВАННЯ БЕЗПЕКИ ПІСЛЯ ВИПАДКУ СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЬСТВА

Жінка, над якою вчинили сексуальне насильство, зазвичай знає того, хто це зробив, і часто це відбувається вдома. Якщо це був хтось, кого вона знає, обговоріть чи безпечно їй повертатися додому.

ОЦІНЮВАННЯ БЕЗПОСЕРЕДНЬОГО РИЗИКУ ВИПАДКУ НАСИЛЬСТВА З БОКУ ПАРТНЕРА

Деякі жінки знають, що наражаються на безпосередню небезпеку, та бояться йти додому. Якщо жінка непокоїться про свою безпеку, сприймайте все, що вона каже, серйозно.

Іншим жінкам може знадобитися допомога в усвідомленні безпосереднього ризику. Існують конкретні запитання, які ви можете поставити, щоб зрозуміти, чи безпечно жінці повертатися додому. Важливо з'ясувати, чи існує безпосередній або ймовірний ризик серйозних тілесних ушкоджень.

Якщо ризик видається високим, ви можете сказати: «Мене непокоїть Ваша безпека. Давайте обговоримо, що потрібно зробити, щоби ніхто не завдав Вам шкоди». Ви можете розглянути такі варіанти, як звернення до поліції та домовитися, щоб жінка провела ніч поза домом.

ЗАПИТАННЯ, ЯКІ ДОЗВОЛЯТЬ ОЦІНИТИ БЕЗПОСЕРЕДНІЙ РИЗИК НАСИЛЬСТВА

Для жінок, що відповідають «так» принаймні на 3 з перелічених нижче запитань, може існувати особливо високий безпосередній ризик насильства.

- Фізичне насильство стало частішим чи сильнішим за останні 6 місяців?
- Він коли-небудь використовував зброю чи погрожував Вам зброєю?
- Він колись душив Вас?
- Чи вважаєте Ви, що він може Вас убити?
- Чи бив він Вас під час вагітності?
- Чи ревнує він Вас та чи проявляє у зв'язку з цим жорстокість?

Якщо жінці **небезпечно повертатися додому**, направте її до притулку, знайдіть для неї безпечне місце перебування або обговоріть це питання з нею, щоб знайти безпечне місце, куди вона би змогла піти (наприклад, будинок подруги/друга або церква).

СКЛАДАННЯ ПЛАНУ БЕЗПЕКИ

Навіть жінкам, для яких не існує безпосереднього високого ризику, може знадобитися план безпеки. Якщо у жінки є такий план, їй буде простіше впоратися з ситуацією у випадку раптового прояву насильства.

Нижче перераховані елементи плану безпеки та запитання, які ви можете поставити жінці, щоб скласти такий план.

ПЛАНУВАННЯ БЕЗПЕКИ

ПОЧУТТЯ	ЯК МОЖНА ВІДРЕАГУВАТИ
Безпечне місце, куди можна піти/поїхати	Якщо Вам доведеться поспіхом залишати будинок, куди би Ви могли піти?
Планування для дітей	Ви підете/поїдете сама чи візьмете з собою дітей?
Транспорт	Як Ви дістанетеся до потрібного місця?
Що взяти з собою	Коли Ви йтимете/виїжджатимете з дому, чи потрібно Вам взяти з собою які-небудь документи, ключі, гроші, одяг чи інші речі? Що необхідно взяти? Ви можете зібрати ці речі в одному надійному місці або залишити їх у когось про всяк випадок?
Фінансові запитання	Чи є у Вас доступ до грошей на випадок, якщо Вам потрібно буде піти/виїхати? Де вони зберігаються? Чи зможете Ви взяти їх в екстреній ситуації?
Підтримка з боку близьких людей	Чи є у Вас сусіди, яким Ви могли би розповісти про насильство, і які могли би зателефонувати до поліції чи прийти Вам на допомогу, якщо, наприклад, вони почують крики, з Вашої квартири/будинку?

ОБГОВОРІТЬ, ЯК ЖІНКА МОЖЕ ЗАХИСТИТИ СЕБЕ ВДОМА

Якщо жінка не може уникнути розмов, які можуть загострити стосунки з партнером, порадьте їй вести всі розмови з ним у приміщенні, яке вона зможе легко покинути.

Порадьте жінці уникати будь-яких приміщень, де може зберігатись зброя.

Якщо жінка вирішила, що від'їзд – це найкращий варіант для неї, порадьте їй СПОЧАТКУ все спланувати та поїхати у безпечне місце, і лише потім повідомити про це партнера. Інакше, вона може наразити себе та своїх дітей на ще більший ризик насильства.

НЕ НАРАЖАЙТЕ ЖІНКУ НА ЗАЙВИЙ РИЗИК

Говоріть про насильство лише тоді, коли ви наодинці. Жодна людина, старша за два роки, не повинна чути вашу розмову. У жодному разі не обговорюйте ситуацію, якщо цю розмову може почути чоловік жінки, будь-який член її сім'ї, або будь-яка інша людина, що супроводжує жінку – навіть друг. Можливо, вам доведеться придумати якийсь привід, щоб поговорити з жінкою віч-на-віч, наприклад відправити кудись особу, що її супроводжує, або попросити його/її заповнити якусь форму. Якщо з жінкою прийшли діти, попросіть колегу побути з ними, поки ви розмовлятимете.

Не забувайте, що необхідно забезпечувати конфіденційність медичних записів жінки. Зберігайте такі документи в надійному місці, а не на робочому столі або десь, де хтось може їх побачити. Обговоріть із жінкою, як вона зможе пояснити, де вона була. Якщо жінці треба буде взяти із собою якісь документи (наприклад, для поліції), обговоріть, що вона з ними робитиме.

ЦІЛЬ

Надати жінці інші ресурси для забезпечення здоров'я, безпеки та соціальної підтримки. Загалом потреби жінки виходять за межі того, що ви можете запропонувати їй у клініці. Ви можете допомогти, обговорюючи з жінкою її потреби, розповідаючи їй про інші джерела допомоги та допомагаючи їй отримати відповідну допомогу, якщо вона цього бажає.

Як допомогти

- Запитайте жінку, які питання хвилюють її зараз найбільше. Ви можете запитати її: «Що б Вам допомогло найбільше, якби ми могли зробити це прямо зараз?»
- Допоможіть їй визначити та проаналізувати всі варіанти.
- Обговоріть питання соціальної допомоги. Чи є в жінки родич, друг чи довірена особа, з якими вона могла би поговорити? Чи є у жінки хтось, хто допоміг би їй з грошима?

МОЖЛИВІ РЕСУРСИ

Дізнайтеся, які види підтримки та ресурси доступні для жінок у місцевій громаді. Було би корисно, якби у вас були особисті контакти спеціалістів, до яких ви могли би направити жінку.

- гаряча лінія
- групи підтримки
- кризовий центр
- юридична підтримка
- консультант з питань психічного здоров'я
- соціальний працівник
- психолог.

У більшості випадків ви не зможете вирішити всі проблеми жінки під час її першого візиту. Дайте жінці знати, що ви готові зустрітися з нею знову, щоб обговорити інші її проблеми.

Не чекайте, що жінка негайно ухвалить усі рішення.

Те, що жінка не робить жодних кроків, щоб змінити своє становище, може засмучувати. Однак жінці може знадобитися час, щоб зробити те, що вона вважає за потрібне. Завжди поважайте побажання та рішення жінки.

НАПРАВЛЕННЯ

Часто жінки не приходять до спеціалістів, до яких їх направили надавачі медичної допомоги. Однак ви можете підвищити ймовірність того, що жінка отримає рекомендовану допомогу.

Поради щодо направлення

- Направлення жінки до спеціаліста має враховувати її найважливіші потреби та проблеми.
- Якщо жінка говорить, що відвідування спеціаліста для неї є проблематичним із будь-якої причини, підійдіть до цього питання творчо.
- Які проблеми можуть існувати у цьому контексті:
 - Немає з ким залишити дітей.
 - Партнер жінки може дізнатися про це та спробує завадити їй.
 - Вона не має власного транспорту.
- Якщо жінка згодна відвідати спеціаліста, до якого ви її направили, ось що ви можете зробити, щоб спростити для неї цей процес:
 - Розкажіть їй про відповідну службу (місцевість, як дістатися, хто буде на місці).
 - Запропонуйте жінці зателефонувати та призначити час візиту, якщо їй це допоможе (наприклад, якщо вона не має телефону або можливості зателефонувати так, щоб ніхто її не почув).
 - Якщо жінка бажає, надайте їй усю необхідну інформацію в письмовому вигляді: час, місце, як дістатися, ім'я людини, з якою вона повинна зустрітися. Попросіть жінку продумати, як вона зможе приховати документи від інших людей.
 - За можливості домовтеся з довіреною особою про супровід жінки під час першого візиту.

У будь-якому випадку перевірте, чи є у жінки якісь запитання або проблеми, щоб бути впевненими, зрозуміла вона вас чи ні.