



Центр помощи пострадавшим от сексуального насилия (МАСЛАН) в Негеве

Адрес: ул. Рав Герцог, 30, Беэр-Шева
Электронная почта: office@maslan.org.il
Почтовый ящик: РОВ 904, Беэр-Шева, 841107
Телефон 08-6422626
"Горячая линия" 08-6421313
Факс 08-6421315
Сайт организации www.maslan.org.il

Брошюра для волонтеров

Всеизраильская "горячая линия"
для женщин 1202

Всеизраильская "горячая линия"
для мужчин 1203

"Горячая линия" для
религиозных женщин 02-6730002

"Горячая линия" для
религиозных юношей и мужчин
02-5328000

Отчеты с дежурства на "горячей
линии" передавать по адресу
siyua@maslan.org.il или по
факсу 08-6421315



Содержание:

1. Кто есть кто – отдел поддержки и отдел образования и информирования	3
2. Телефоны "горячих линий"	7
3. Важные номера телефонов.....	9
4. Быть волонтером МАСЛАН.....	11
5. Свод этических правил.....	13
6. Правила сменной работы.....	16
7. Сопровождение.....	18
8. Сексуальная агрессия – определения.....	18
9. Помощь несовершеннолетним.....	19
10. Суицидальные звонки.....	20
11. Помощь умственно отсталым.....	21
12. Обращение в больницу Сорока.....	22
13. "Бейт-Лин"	23
14. Ночное дежурство.....	23
15. Отчет о телефонном обращении.....	24
16. Отчет о сопровождении.....	25



Отдел поддержки

Имя	Должность	Моб. Телефон	E-mail
Лиза Николайчук	Генеральный директор организации	052-6216007	liza@maslan.org.il
	Координатор волонтеров 1. Связь с волонтерами МАСЛАН 2. Ответственность за курс волонтеров: принятие нового волонтера 3. Личные встречи с волонтерами 4. Профессиональный инструктаж волонтеров в соответствии с годовой программой работы 5. Сопровождение и поддержка волонтеров, отвечающих на горячей линии и сопровождающих на длительный период 6. Набор волонтеров на ивенты МАСЛАН 7. Организация мероприятий	052-6216044	mitnadvot@maslan.org.il
Заведующая отделом помощи, соц. работник	Координатор поддержки 1. Сбор всех входящих в МАСЛАН обращений 2. Телефонная поддержка 3. Поддержка лицом к лицу (интек)	052-6216008	siyua@maslan.org.il



Рики Москович	<ol style="list-style-type: none">4. Консультирование родителей5. Связь с терапевтическими и другими инстанциями пострадавшей6. Фидбек волонтерам на горячей линии7. Профессиональный инструктаж волонтеров в соответствии с годичной программой работы8. Профессиональный инструктаж волонтеров, сопровождающих на длительный период		
Михаль Мизрахи	<p>Сопровождающий координатор юридической помощи</p> <ol style="list-style-type: none">1. Телефонная и фронтальная консультации по судебным процессам2. Помощь потерпевшей в обращении в различные инстанции (полицию, прокуратуру и пр.)3. По просьбе пострадавшей - отслеживание продвижения ее судебного дела4. Подготовка пострадавшей к выступлению в суде/допросу в полиции и пр.5. Связь с юридическим консультантом	052-6216010	livuy@maslan.org.il



	<ol style="list-style-type: none">6. Подготовка курсов для полицейских и юристов7. Форум отказывающихся молчать8. Эвакуация в убежище для женщин, пострадавших от насилия9. Инструктаж и сопровождение волонтеров в процессе их деятельности10. Организатор работы горячей линии		
<p>Соц. работник Дина Шапиро</p>	<p>Координатор по работе с выходцами из бывшего СССР</p> <ol style="list-style-type: none">1. Помощь и сопровождение русскоговорящих пострадавших: принятие телефонного обращения, интейк, сопровождение2. Группа поддержки русскоговорящих пострадавших3. Помощь (включая пожертвования) женщинам, вышедшим из убежища для пострадавших от насилия4. Обращения жертв домашнего насилия5. Связь с русскоговорящими волонтерами6. Участие в проф.инструктаже волонтеров	<p>052-6216022</p>	<p>olim@maslan.org.il</p>



Мири Али	Координатор по работе с говорящими на арабском <ol style="list-style-type: none">1. Помощь и сопровождение арабговорящих пострадавших: принятие телефонного обращения, интейк, сопровождение2. Сопровождение в доме Лин арабговорящих детей3. Перевод полицейских допросов пострадавшим и детям4. Ведущая в отделе образования МАСЛАН и координатор по работе с арабговорящими: разработка лекций и семинаров, перевод материалов и пр.	052-6216011	edu@maslan.org.il
-----------------	--	--------------------	--

Отдел образования и информирования

Соц.работник Хофит Перес	<ol style="list-style-type: none">1. Координатор всех семинаров, групп и инструктажа для всех возрастов на юге Страны2. Инструктаж, сопровождение и поддержка коллектива работников сферы образования3. Создает и поддерживает	050-9984511	hofitperez@gmail.com
---------------------------------	--	--------------------	--



	связи с целями кооперации с различными инстанциями		
--	---	--	--

Телефоны "горячих линий"

Всеизраильская "горячая линия" для женщин - 1202

Всеизраильская "горячая линия" для мужчин - 1203

Ассоциация центров помощи для пострадавших от сексуального насилия 02-6242824

Центр помощи пострадавшим от сексуального насилия (МАСЛАН) в
Негеве

"Горячая линия" 08-6421313

Телефон 08-6422626

Факс 08-6421315

Сайт организации www.maslan.org.il

Центр помощи "Таир" Реховот, Ашкелон, Ашдод

"Горячая линия" 08-9496020

Телефон 08-8503984

Центр помощи Хайфа

Горячая линия" 04-8641262

Телефон 04-8641165

Центр помощи Иерусалим

"Горячая линия" 02-6255558



Телефон 02-6232451

Центр помощи для религиозных женщин (Иерусалим)

"Горячая линия" 02-6730002

Телефон 02-6726210

Центр помощи Нацерет

"Горячая линия" 04-6566813

Телефон 04-6559059

Центр помощи Кирьят-Шмона (Верхняя Галилея)

"Горячая линия" 04-6943996

Телефон 04-6817665

Центр помощи Шарон

"Горячая линия" 09-7747760

Телефон 09-7747393

Центр помощи Тель-Авив

"Горячая линия" 03-5176176

"Горячая линия" для мужчин 03-5179179

Телефон 03-5167664

"Горячая линия" для религиозных юношей и мужчин 02-5328000

Важные номера телефонов

"Бейт-Лин" - убежище для детей и подростков,	08-6442804	Шломо Бен-Йосеф, 4, район Рамот Беэр-Шева
---	------------	--



которые пострадали от физического, сексуального или психологического насилия, или моральной и физической запущенности		
"Бейт-Лин" Ашкелон	08-6389000	Сдерот Офер, при школе "Маайян Хаим ве Шелом"
Центр борьбы с насилием, Беэр-Шева	08-6206566	Ул. Герцль 57 Беэр-Шева (перед обращением посоветуйтесь с Михаль или Рики)
Центр борьбы с насилием, Эйлат	08-6367041	
Центр борьбы с насилием, Ашкелон	08-6754516	Ул. Шиват Цион 10, Гиват Цион, Ашкелон
Комиссия по абортам	08-6400575 (социальная служба)	Больница "Сорока"
Комиссия по абортам - Орна	08-6400327	
Центр "Инбаль" и Междисциплинарный центр – бесплатная психологическая помощь пострадавшим от сексуального насилия	08-6417301 (нажать 2)	Яков Дори, 3, Центр семьи и ребенка, Беэр-Шева. Можно обращаться также через координатора поддержки.
Центр срочной помощи детям в беде – мэрия Беэр-Шевы	08-6493182	herumy@br7.org.il Заявлять в центр можно только через координатора поддержки
"Открытая дверь" – консультационный центр на тему беременности, аборт и контрацепции	08-6652436 По вторникам с 16.00 до 19.00	www.opendoor.org.il Ул. Монтифиори, 93 Ган-Ришоним, в здании Наамат
Комитет в защиту детей	02-6780606	
Центр срочной помощи детям в беде от Министерства труда и соцобеспечения	118	По всей стране



"Махут" – центр помощи солдатам и солдаткам, пострадавшим от сексуальной агрессии или насилия	03-9482600	Находится в Црифине
"Есть с кем говорить" – "Белая линия" анонимная поддержка представителям ЛГБТ общины	03-6205591	Вс.- Чт. 19.30-22.30
"а-Байт а Геэ" – общинный центр ЛГБТ в Беэр-Шеве	058-4220022 054-6614665	
Центр борьбы с харрасментом по отношению к студентам – ун. Бен-Гурион	054-2321345	gender@aguda.bgu.ac.il
Центр "Афик" – для детей и молодежи с проблемами сексуально-агрессивного поведения	08-6279679, факс 08-6279680	Ул. Керен А-исод, 13/2, Беэр-Шева
Комитет по борьбе со СПИДом – "открытая линия" для анонимных вопросов на тему СПИДа и венерических заболеваний	03-5613000 03-5613300	Вс.-сред. 20.00-22.00



Быть волонтером МАСЛАН

Центр помощи пострадавшим от сексуального насилия (МАСЛАН) поздравляет Вас с решением стать волонтером!

Этот документ излагает правила работы Центра помощи пострадавшим от насилия. Их необходимо внимательно прочитать и выполнять. Ваша подпись под этим документом означает согласие и является условием для начала волонтерской работы.

Кто они, волонтеры МАСЛАН?

Волонтерка Центра помощи пострадавшим от насилия – это женщина, прошедшая курс подготовки по индивидуальной программе, составленной в начале волонтерской деятельности и в её процессе.

Задачей Центра помощи пострадавшим от насилия является создание защищённого пространства и поддержка всех жертв насилия, вне зависимости от религии, расы, пола, сексуальной ориентации, политических взглядов и пр.

- Центр помощи пострадавшим от насилия создан Феминистским движением Израиля. Открытие Центра помощи – это феминистский акт, и его деятельность проистекает из феминистской концепции, по которой сексуальная агрессия – это социальное явление, с которым необходимо бороться.

- Ответственность Центра помощи по отношению к его целевой аудитории основана на принятии, взаимном уважении и профессионализме, выраженном в обучении и инструктаже, профессиональных встречах и волонтерстве на длительный срок. Для нас важны следующие принципы: секретность, защита частной жизни, отсутствие предубеждений и создание защищённого пространства. Работа Центра основана на доверии. Для соблюдения этих принципов разработаны чёткие инструкции, правила и ограничения в отношении целевой аудитории и добровольных сотрудников (включая длительное сотрудничество, оказание финансовой помощи и пр.).

Возможности волонтерской деятельности в Центре помощи пострадавшим от насилия:

А. Дежурство на телефонной линии, действующей 24 часа в сутки 7 дней в неделю весь год.

Б. Личное сопровождение пострадавших – одноразовое на короткое время или длительная работа.



- Главное в этом направлении – предоставление моральной поддержки пострадавших, сопровождение их в полицию, в больницу, в суд, практическая помощь при обращении в государственные учреждения.
- Личные встречи назначаются по мере необходимости и в зависимости от потребностей пострадавших.
- В рамках личного сопровождения волонтерка должна поддерживать постоянную связь с координатором Центра, отчитываться о проделанной работе и участвовать в инструктажах волонтеров.

Г. Форум "Шоврот штика" ("Нельзя молчать") предоставляет поддержку в рамках виртуального форума под руководством Михаль – координатора юридической помощи. Адрес: www.shovrotshtika.co.il

- Для работы в этом проекте волонтерки должны пройти дополнительную подготовку.

Д. Участие в мероприятиях Центра помощи пострадавшим от насилия – в ярмарках, вечерах сбора пожертвований, подготовка и участие в мероприятиях.



Свод этических правил

Дорогая волонтерка! Работа в Центре помощи пострадавшим от насилия сопряжена со строгим соблюдением тайны обратившихся, за исключением случаев прямой угрозы жизни и ситуаций, требующих информирования правоохранительных органов.

Секретность по отношению к центру

- Информация, которую получают волонтерки в Центре, не подлежит разглашению.
- Запрещается сообщать информацию об обращении граждан в Центр кому бы то ни было (включая знакомых или родственников обратившихся) без их письменного согласия.

Секретность по отношению к обратившимся

- Подробности беседы с обратившимися могут быть известны релевантным сотрудникам Центра, которые обязуются хранить их в тайне.
- Обратившиеся, заинтересованные в том, чтобы Центр передал полученную от них информацию другим релевантным органам, должны дать на это письменное согласие, отказавшись от соблюдения тайны.
- Не гарантируется соблюдение тайны в случаях, требующих извещения правоохранительных органов.
- Правила секретности вступают в силу с начала курса подготовки и остаются в силе навсегда, как в отношении пострадавших, так и в отношении других волонтеров и персонала.

Обязательное извещение правоохранительных органов

Обязанность извещать правоохранительные органы лежит на координаторе Центра, получившем информацию от волонтерки.

По окончании беседы с пострадавшей, её содержание необходимо сообщить координатору. В любом случае, необходимо посоветоваться с координатором и проявлять деликатность в случаях, требующих извещения правоохранительных органов.

Угроза для жизни



- Мы не обязаны соблюдать секретность в случаях, когда есть угроза для жизни.
- Необходимо по второй линии сообщить информацию координатору, вызвать скорую помощь или полицию (в зависимости от обстоятельств) и/или узнать как можно больше информации от пострадавшей.

Помощь по "экстренной линии"

- Помощь предоставляется с неукоснительным соблюдением правил, усвоенных на курсе подготовки.
- После завершения курса подготовки волонтерка обязуется работать по три часа в неделю на протяжении минимум одного года. Работа осуществляется из здания Центра помощи.
- Начало смены: необходимо прийти за несколько минут до начала смены, чтобы ознакомиться со свежими записями в рабочем дневнике Центра.
- Необходимо начинать разговор фразой: "Здравствуйте! Центр помощи слушает".
- Мобильный телефон необходимо отключить во время дежурства в комнате "экстренной линии".
- Если обратившаяся опасается сообщать свои личные данные, ей можно дать номер телефона координатора или сопровождающего в юридических процедурах. В этом случае, необходимо предупредить об этом координатора.
- Назначение личной встречи с пострадавшей должно быть согласовано с координатором. По окончании личной встречи необходимо известить координатора.
- Запрещается использовать номер телефона пострадавших без их согласия.

Дежурство из дома

- На телефонные звонки должна отвечать только волонтерка, а не члены её семьи. Под рукой должна находиться брошюра с информацией для волонтерок.
- Необходимо, чтобы домашний телефон находился в тихом месте. Недопустимо, чтобы были слышны звуки телевизора, радио или разговоры членов семьи.
- закрытый номер???
- По окончании смены волонтерка должна составить отчет на специальном бланке Центра и выслать его координатору факсом или электронной почтой.
- Если волонтерка лично знакома с обратившейся, она должна спросить, удобно ли ей продолжать беседу.
- Очень важно обратиться к координатору помощи или координатору волонтеров, если волонтерка на смене чувствует в этом необходимость.
- Через 10 минут после окончания смены волонтерка должна убедиться, что заступила новая дежурная.

Встречи-инструктажи



- Волонтерки обязаны участвовать в коллективных инструктажах, расписание которых указано в годовом плане работы Центра.
- В ходе таких встреч волонтерки имеют возможность выбрать подходящую для них программу, обменяться опытом, пополнить профессиональные знания и повысить качество своей работы.
- Если волонтерка не может прийти на встречу, она должна своевременно предупредить об этом координатора и восполнить пробел.

Встречи с пострадавшими

- По окончании встречи с пострадавшими, волонтерки должны составлять отчет. Эти отчеты могут понадобиться для свидетельских показаний в ходе судебного процесса, поэтому, их нужно составлять подробно, используя слова и выражения пострадавшей.
- В период волонтерской работы запрещается поддерживать дружеские связи с пострадавшей, обратившейся в Центр.

Сопровождение пострадавших в судебных инстанциях

- Пострадавшим нужно предложить помощь в обращении к правоохранительным органам.
- После сопровождения пострадавших в юридические инстанции необходимо сообщить об этом координатору и составить отчет.
- Волонтеркам запрещается давать или предлагать пострадавшим консультации юридического характера. Необходимо посоветоваться с координатором, специализирующимся на юридическом сопровождении.

Поведенческий код сотрудников Центра помощи

- Все работницы и волонтерки являются представителями Центра помощи.
- Запрещается оглашать профессиональную информацию, связанную с работой Центра, включая имена жертвователей.
- Все сотрудники должны относиться друг к другу с уважением, и вести себя вежливо.

Представительство в СМИ

Выражение позиции Центра помощи в средствах массовой информации разрешается только после получения соответствующего разрешения генерального директора этой организации.



Правила сменной работы

Перед началом смены:

- В начале каждого месяца вы получите по электронной почте расписание Ваших смен на месяц. Пожалуйста, убедитесь в том, что расписание составлено с учётом Ваших просьб и возможностей.
- Если возникли непредвиденные обстоятельства, и Вы не можете выйти на смену, пожалуйста, заблаговременно предупредите об этом координатора, ответственного за составление расписания.
- Перед началом смены убедитесь в том, что линия работает, и свяжитесь с волонтеркой, работавшей перед Вами для получения необходимой информации.
- Переключение линии осуществляется с помощью специальной компьютерной программы. Если Ваша телефонная линия занята, переключение невозможно. Волонтерка должна быть в телефонной доступности всё время её дежурства.

По окончании смены:

- Отчёт о прошедшей смене должен быть составлен и отправлен координатору не позднее, чем через сутки после окончания дежурства. Даже, если на время смены не было обращений, об этом необходимо сообщить по адресу siyua@maslan.org.il.
- На приложенном бланке необходимо указать дату, начало и конец смены.
- Нужно регистрировать все обращения, включая звонки и молчание в трубке. Все заданные звонившими вопросы также нужно записывать в отчёт.
- При обращениях в отдел образования, профилактики и связей с общественностью у обратившихся можно взять их личные данные (с последующей передачей координатору и директору отдела) или дать им номер телефона директора отдела (указав это в отчёте).
- При обращениях в другие отделы помощи необходимо предоставить такую же поддержку и взять личные данные для последующего продолжения помощи (с последующей передачей данных координатору).

После окончания смены заступает следующая волонтерка. Подождите несколько минут и позвоните по номеру 1202, чтобы убедиться, что сменщица приступила к дежурству.

В любом случае, по окончании смены нужно составить отчёт, даже, если Вы во время дежурства советовались с координатором. Отчёт должен быть письменным, а не устным по телефону!

В ходе беседы



Если телефонное обращение поступило от людей, близких к пострадавшей (мать, отец, брат, сестра, сын, супруг), необходимо выслушать, что случилось и помочь. Нужно попытаться убедить их в целесообразности обращения пострадавшей в Центр помощи. Нужно объяснить, что помощь будет предоставлена только по факту обращению самой пострадавшей (за исключением обращений родителей по поводу несовершеннолетних).

Обязанность сообщить в правоохранительные органы. Если речь идёт о пострадавших, не достигнувших совершеннолетия, необходимо сообщить о случившемся в полицию. В этом случае, нужно посоветоваться с координатором отдела помощи.

Если вы побеседовали с пострадавшей, заинтересованной в личной встрече, об этом нужно указать в отчёте. Координатор помощи свяжется с пострадавшей.

В любом случае, нельзя давать обратившимся никаких личных контактов, например, номер мобильного или домашнего телефона. Если обратившаяся просит номер телефона координатора, его нужно дать, своевременно предупредив координатора об ожидаемом звонке.

Если обратившаяся хочет говорить не на иврите:

Русскоговорящим нужно обратиться к координатору отдела репатриантов. Тех, кто говорят на других языках, направляют к координатору помощи.

В случае просьбы о юридическом сопровождении, нужно связаться с координатором по юридическому сопровождению, своевременно предупредив координатора об ожидаемом обращении.

Отчёт

Отчёт составляют после завершения беседы (в ходе которой желательно записывать важные подробности). Эти записи существенно помогут при дальнейшем оказании помощи.

В отчёте нужно сообщить всю релевантную информацию, ничего от себя не добавляя и не комментируя.

Прилагаем бланк отчёта о телефонных беседах и бланк для юридического сопровождения.

Важно помнить!



Отчёт о прошедшей смене должен быть составлен и отправлен координатору не позднее, чем через 24 часа после окончания дежурства. Нельзя отправлять отчёты в SMS-сообщениях, на автоответчик, по телефону и пр. Отчёты нужно отправлять координатору на электронный адрес siyua@maslan.org.il или по факсу 08-6421315.

Сопровождение

Как правило, перед началом длительного процесса в Центре помощи проводится встреча с участием пострадавшей, волонтерки, координатора работы волонтеров и координатора помощи. Цели этой встречи:

1. Определение целей и ожиданий.
2. Установление эмоционального состояния обратившейся, её конкретных потребностей.
3. Заключение предварительного договора и определение периода сопровождения.
4. Волонтерка, которая будет сопровождать пострадавшую, будет встречаться с представителями отдела 1 раз в 2 месяца или по мере необходимости для того, чтобы отчитаться о проделанной работе.
5. Волонтерка должна объяснить пострадавшей суть заключённой с ней договорённости (цели, продолжительность сопровождения и пр.)
6. Волонтерка должна отчитываться о встречах с указанием дат перед координатором. Вся информация по сопровождению будет заноситься в специальный файл.

Сексуальная агрессия – определения

Инцест: Любой сексуальный контакт между членами семьи первой степени обычно начинается с сексуальной эксплуатации в детстве (отец, дедушка, брат, дядя, отчим).

Изнасилование: введение органа тела или предмета в тело женщины или любое проникновение в тело женщины без ее согласия.

Содомия: введение без согласия органа тела или предмета в анус или введение полового члена в рот.

Непристойные действия: акт удовлетворения, возбуждения или сексуального унижения без согласия (например, трение, мастурбация перед вами).



Сексуальные домогательства: вымогательство угрозами, непристойные действия, повторяющиеся предложения сексуального характера. Унижающее отношение к полу человека.

Сексуальное домогательство между равными: сексуальное домогательство (определено выше), которое происходило более одного раза, и преследуемый дал понять, что он / она в этом не заинтересован.

Сексуальное домогательство с использованием главенствующего положения: сексуальное домогательство (определено выше), не обязательно повторяющееся, достаточно выражения несогласия.

Дети до 14 лет: Любой сексуальный контакт будет считаться нарушением закона, с согласия или без согласия.

Свободное согласие: согласие, которое не было получено мошенничеством или в бессознательном состоянии, или в состоянии болезни, когда невозможно сопротивление.

Помните, что мы не даем юридические консультации по телефону. При необходимости, мы направляем к координатору юридического сопровождения для назначения первой бесплатной юридической консультации.

Помощь несовершеннолетним

Обязательство сообщать

Если есть основания полагать, что уже совершено преступление против несовершеннолетнего или беспомощного человека, необходимо как можно скорее сообщить об этом сотруднику службы социального обеспечения или полиции.

Как поступать в случаях с несовершеннолетними?

Если есть обязанность информировать полицию, постарайтесь узнать как можно больше подробностей о деле и немедленно сообщить об этом координатору поддержки.

Сексуальные отношения с несовершеннолетними – определения

- Секс до 14 лет, даже по взаимному согласию, считается изнасилованием.
- Секс в возрасте от 14 до 16 лет: в случае разницы в возрасте более 2 лет считается запрещенным. Если нет разницы в возрасте, то нет и преступления.



- Секс в возрасте от 16 до 18 лет: считается запрещенным, если он совершается между несовершеннолетней и взрослым, обладающим властью или главенствующим положением, или между взрослым и несовершеннолетним подростком, обладающим властью над ним или главенствующим положением.
- Секс несовершеннолетнего в возрасте 14–18 лет со взрослой, даже обладающей властью или главенствующим положением не считается изнасилованием (так как, не предусматривается уголовным кодексом) и квалифицируется, как нападение при отягчающих обстоятельствах.

Суицидальные звонки

Во время или после звонка вы должны немедленно сообщить об этом координатору помощи.

Важно помнить:

1. Любую угрозу самоубийства и попытки самоубийства следует воспринимать серьезно. Часто угроза самоубийства – это способ взывать о помощи, но никто не может знать наверняка, и к каждой угрозе нужно относиться серьезно.
2. Не каждый разговор о самоубийстве заканчивается смертью, но большинство этих звонков заканчиваются просьбой о помощи.
3. Звонок и разговор о самоубийстве – это призыв о помощи. Поговорите с человеком, попробуйте его переубедить.

Как разговаривать с человеком на грани самоубийства?

1. Попробуйте установить доверительные отношения. Не спорьте и не обсуждайте желание покончить с собой. Скажите,, что это хорошо, что человек позвонил, и есть кто-то, кто готов его выслушать. Постарайтесь узнать как можно больше деталей (возраст, имя, номер телефона и т. д.)
2. Определите непосредственную проблему - что заставило человека позвонить прямо сейчас?
3. Проверьте систему поддержки. Находится ли кто-то рядом с звонящим? Можете ли вы связаться с друзьями, семьей, доктором, раввином и т. д.? Нужна ли немедленная помощь?
4. Оцените вероятность самоубийства - проверьте, есть ли у звонящего средства совершить самоубийство, решила ли он, каким образом это сделать, предприняла ли попытка в этом направлении, и если это так,



проверьте готовность отложить средство самоубийства в сторону.
Постепенно убедите отложить в сторону оружие или отнести нож на кухню.

При необходимости (если существует реальная опасность) составьте план действий:

- Попробуйте получить идентифицирующие данные: имя, адрес, телефон
- Позвоните в полицию напрямую во время разговора и / или позвоните или отправьте сообщение в центр помощи
- Другой вариант - вызвать скорую помощь. Спросите, хочет ли звонящий, чтобы Вы сопровождали его в больницу.
- Когда возникает вопрос о том, следует ли обращаться в полицию / скорую помощь, координатор должен быть немедленно информирован и действовать в соответствии с правилами.

Помощь людям с умственной отсталостью

Женщины с когнитивными нарушениями легко становятся жертвами нападения:

- Они подвергаются физическому, психическому и сексуальному насилию гораздо чаще, чем женщины без инвалидности.
- Из-за своего состояния они находятся в зависимости и нуждаются в помощи. Эта зависимость делает их более уязвимыми и снижает их способность сопротивляться, когда на них нападают, не говоря уже о том, когда злоумышленник также оказывает уход за душевнобольной.
- Женщины с психическими расстройствами не всегда понимают сексуальное насилие как таковое. Иногда они интерпретируют это, как любовь или как проявление привязанности.
- Женщины с ограниченными возможностями, особенно интеллектуально, обучены быть пассивными и дисциплинированными. В ситуации опасности они не всегда будут защищаться или сопротивляться из-за недостатка навыков, неуверенности в себе и воспитания покорности.

Опекунство:

У умственно отсталого человека есть опекун (обычно родители), и поэтому решение о том, что делать после сексуальной агрессии, принимает не только она.

Жертва, у которой есть опекун, не может подать жалобу без согласия опекуна!

Помощь делится на две части:



1. Оказание эмоциональной помощи и поддержки пострадавшему
2. Работа с опекуном для принятия оперативных решений.

Помощь умственно отсталым лицам:

- Если вы определили, что пострадавший является умственно отсталым, постарайтесь определить его способности понимания и выражения мысли. Вы можете задать такие вопросы, как: Как вас зовут? Сколько тебе лет? Где ты учишься / работаешь? Где ты живешь? Какие у тебя хобби? И так далее.
- Возможно, в разговоре о самом событии жертва сможет выразить себя самостоятельно. Если это невозможно, можно помочь наводящими вопросами.
- В разговоре о чувствах - многие женщины с психическими расстройствами подавляют эмоции. Спросите, как часто она испытывает такие чувства, попытайтесь понять, что она хочет сказать. Если она не может говорить связно, попробуйте сформулировать её чувства.
- Важно определить уровень владения языком, словарный запас и интонацию звонящей и убедиться, что она понимает, что говорит.
- Вы можете заказать очную встречу - иногда в личном разговоре может быть больше пользы, чем в телефонной беседе. Желательно, чтобы встреча была с опекуном.

Проконсультируйтесь с координатором поддержки.

Организация "Безхут": правозащитный центр для людей с ограниченными возможностями.

- Вы можете связаться с организацией "Безхут", чтобы уточнить права людей с ограниченными возможностями в уголовном процессе: Телефон: 02-6521308.
- На этапе полицейского следствия лица с ограниченными умственными возможностями допрашиваются специальными следователями из министерства труда и социального обеспечения.

Направление в медицинский центр "Сорока"

Экстренный кабинет для оказания помощи жертвам сексуального насилия

Когда женщина сообщает об изнасиловании, она должна быть направлена на немедленное медицинское обследование. Если она согласна, Вы должны объяснить пострадавшей важность обращения в больницу по двум причинам:



1. Медицинское обследование, предоставление соответствующих лекарств, таких как противозачаточные таблетки, таблетки для профилактики заболеваний, передаваемых половым путем, коктейль для профилактики ВИЧ, выдаваемый до 72 часов с момента изнасилования.

2. Получение юридических доказательств на случай, если пострадавшая захочет подать жалобу. Институт судебной экспертизы хранит полученные данные в течение 3 месяцев.

Рекомендуется обратиться в больницу "Сорока". В кабинете для оказания неотложной помощи дежурит профессиональная команда, в которую входят врачи, социальный работник и юрист.

Больница должна сообщать в полицию о каждом случае сексуального посягательства, но только пострадавшая решит, хочет ли она подавать жалобу.

При каждом обращении в "Сороку" следует предложить сопровождение МАСЛАН немедленно, связаться с координатором юридической помощи для необходимых действий в официальных инстанциях, а также нахождения волонтеров для сопровождения.

"Бейт-Лин"

"Бейт-Лин" - убежище для детей и подростков до 18 лет, которые пострадали от физического, сексуального или психологического насилия, или моральной и физической запущенности. Убежище позволяет оказать первичную поддержку, опрос и выяснение обстоятельств, в случае необходимости, что ограждает ребенка и семью от многочисленных и утомительных опросов и проверок в различных инстанциях, занимающих много времени. Первичный опрос проводится в одном месте, в условиях, которые не будут стрессом для ребенка и соответствуют его потребностям. Поскольку в центре работает широкопрофильный коллектив, в итоге рекомендации исходят из более общей точки зрения, учитывающей все потребности ребенка. Коллектив центра: заведующая хозяйственной частью, социальные работники по профилю Закона о несовершеннолетних, детский следователь, следователи по делам несовершеннолетних и детский врач.

Ночное дежурство

В каких случаях необходимо обращаться к соцработнику в ночные часы?



1. Несовершеннолетние, которым угрожает опасность: звонить координатору поддержки или координатору юридического сопровождения.
2. Если вы не уверены в своих действиях, звонок пробудил вопросы, плохое предчувствие: звонить координатору поддержки.
3. Эвакуация в убежище: звонить координатору юридического сопровождения или директору организации.
4. Угроза для жизни: звонить координатору поддержки или координатору юридического сопровождения для обращения в полицию.
5. Направление в больницу – в центр для помощи изнасилованным: звонить координатору поддержки или координатору юридического сопровождения.
6. Если позвонили из полиции для сопровождения пострадавшей: звонить координатору юридического сопровождения.
7. "Горячая линия" не работает/ технические проблемы: звонить координатору юридического сопровождения, ответственной за "горячую линию" (Михаль Мизрахи).

Самое важное – не заниматься обращением в одиночку!

Координатор поддержки – Рики **052-6216008**

Координатор юридической помощи – Михаль **052-6216010**

Координатор по делам репатриантов – Дина **052-6216022**

Генеральный директор организации – Лиза **052-6216007**

Отчет о телефонном обращении

Дата Время смены

Время получения звонка

Имя волонтерки

Имя обратившегося/обратившейся

Возраст

Новое или повторное обращение



Телефон для связи (только если обратившийся/обратившаяся заявили о желании чтобы им перезвонили)

Описание разговора (необходимо упомянуть подробности и факты, насколько возможно)

Какой помощи хотят от центра? / Итог разговора и решения по поводу продолжения поддержки

Продолжение работы над случаем – заполняет координатор поддержки: направлена на получение помощи, в группу поддержки, юридическое сопровождение во время подачи жалобы и пр.)

Отчет о сопровождении

Дата

Имя волонтерки

Имя пострадавшей



Сопровождение (разовое, короткое, долгосрочное...)

Место встречи

Описание встречи (необходимо упомянуть подробности и факты, насколько возможно)

Проблемы и трудности, которые выяснились в процессе встречи

(Есть ли необходимость в продолжении сопровождения (да/нет

Если есть необходимость, какова цель сопровождения / каковы рекомендации на будущее?