

Порядок действий

специалиста центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в случае обращения по проблеме психологической травмы и всех видов насилия

При получении обращения специалист действует по алгоритму:

1. Устанавливает контакт с обратившимся, создаёт безопасную комфортную атмосферу для общения.
2. Выясняет, угрожает ли опасность в настоящее время (*при дистанционном обращении*).
 - 2.1. Если да, то предоставляет информацию о службах экстренного реагирования. При необходимости с согласия обратившегося передаёт информацию службам помощи.
 - 2.2. Если угрозы в настоящее время нет, то необходимо определить давность травмы или факта насилия и действовать в соответствии с алгоритмом:

Недавно (до 72 часов), без угрозы опасности.

- Уточнить информацию по ситуации, выяснить характер и степень опасности травмы.
- Проработать эмоциональное состояние обратившегося (вина, обида, агрессия и другое). Оказать психологическую поддержку.
- Сформулировать вместе с обратившимся запрос, оценить ожидания от консультации.
- Составить с обратившимся план по безопасности (действия по предотвращению насилия в дальнейшем).
- Проработать пути решения сложившейся ситуации исходя из запроса обратившегося. Мотивировать на привлечение родителя/другого взрослого для участия в разрешении ситуации.

- Проинформировать обратившегося о способах получения помощи, в том числе экстренной психологической в кризисной ситуации.

Давно, регулярно.

Факт насилия подтвержден (со слов обратившегося).

- Определить проблему, частоту повторения ситуаций.
- Определить ожидания. Сформулировать задачу. Проработать эмоциональное состояние обратившегося по отношению к ситуации и обидчику. На этом этапе прояснить, к чему обратившийся готов:
 - справляться сам;
 - привлечь ресурсного взрослого;
 - привлечь специализированные службы.
- Уточнить шаги, которые уже сделаны для разрешения ситуации.
- Уточнить, есть ли предыдущий опыт решения подобных ситуаций.
- Проработать чувства к себе и к агрессору.
- Проанализировать возможные причины, вызывающие насилие.
- Проработать возможные варианты совладания с ситуацией, усиление собственной безопасности.
- Составить совместный план безопасности (действия по предотвращению насилия в дальнейшем).
- Осуществить поиск ресурсов для предотвращения такого рода ситуаций и способов справиться с ней.
- Проработать эффективные поведенческие стратегии.
- Разъяснить права обратившегося. Предложить пройти медицинское освидетельствование, обратиться за помощью к юристу за консультацией или с заявлением в полицию (самостоятельно – с 14 лет или с родителями – до 14 лет).
- Проинформировать обратившегося о способах получения помощи, в том числе экстренной психологической в кризисной ситуации.

2.3. Дополнительная информация

Обращения квалифицируются:

- по категории обратившегося – от несовершеннолетних, их родителей, близких, педагогов, других взрослых;
- по способу обращения (очные, дистанционные);
- по отношению к жертве (от пострадавшего, от свидетеля насилия, от самого агрессора, от третьих лиц получивших информацию о факте насилия);
- по виду насилия (психологическое, физическое, сексуальное);
- по времени происшествия (непосредственно перед обращением, недавно (до 72 часов), давно);
- по рецидиву (однажды, систематически);
- по отношению лица-агрессора к жертве (родственник, знакомый, неизвестный).

2.4. Адреса служб экстренного реагирования, экстренной психологической помощи, служб помощи семьям с детьми (*Примерный перечень. Приложения*).