

ԸՆՏԱՆԵԿԱՆ ԲՈՆՈՒԹՅՈՒՆԻՑ ՏՈՒԺԱԾՆԵՐԻ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ



Սոցիալական
Աշխատանքի
Որակավորում



ՍԱԸ Առանցքային
Ծառայություններ



Ինքնախնամք



Կանանց
Աջակցման
Կենտրոն



**ԸՆՏԱՆԵԿԱՆ ԲՈՒՈՒԹՅՈՒՆԻՑ
ՏՈՒԺԱԾՆԵՐԻ ՕԳՆՈՒԹՅԱՆ
ՍՏԱՆԴԱՐՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

ՀՈՎԱՆԱԿՈՐ



2017

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

8

Նախաբան

Հիմնական հասկացություններ..... 12

Օգտագործված հապավումներ..... 14

16

ԲԱԺԻՆ ԱՌԱՋԻՆ. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՈՐԱԿԱՎՈՐՈՒՄԸ

Արժեքներ..... 20

Անհատական ուժեղ հատկանիշներ..... 22

Կրթություն..... 23

27

ԲԱԺԻՆ ԵՐԿՐՈՐԴ. ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄՏԱՆԴԱՐՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

Առանցքային ծառայությունների մատուցման սկզբունքները..... 27

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման նպատակը և խնդիրները..... 31

ԸԲ տուժողների կամ վերապրողների հետ աշխատանքի սկզբունքները..... 34

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման ընթացակարգերը..... 42

Քայլ 1.

Նույնականացում..... 43

Քայլ 2.

Գնահատում..... 45

Քայլ 3.

Ծառայությունների մատուցում կամ միջամտություն.. 47

3.1 Ճգնաժամային խորհրդատվություն..... 47

3.2 Ապահով կացարան..... 49

3.3 Երկարաժամկետ սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն ու խորհրդատվություն..... 50

3.4 Աջակցության այլ ծառայություններ..... 51

3.5 Բռնության ռիսկի գնահատումն ու կառավարումը..... 52

Քայլ 4.

Ընտանեկան բռնության փաստաթղթավորում.... **55**

Քայլ 5.

Ուղղորդում..... **56**

58

ԲԱԺԻՆ ԵՐՐՈՐԴ. ԻՆՔՆԱԽՆԱՄՔ

Ինքնախնամքի օրինակներ..... **59**

Հավելված 1. Շահառուի իրավիճակի գնահատում..... **61**

Հավելված 2. Օգտակար աղբյուրներ..... **70**

ՆԱԽԱԲԱՆ



Հիմնական հասկացություններ

Օգտագործված հապավումներ

Ընտանեկան բռնությունը (ԸԲ) մարդու իրավունքների խախտում է, որը կործանարար ազդեցություն ունի կանանց և երեխաների, ընտանիքների և առհասարակ հասարակության վրա: ԸԲ-ը տուժողների կյանքն ու առողջությունը սպառնալիքի տակ է դնում:

Սույն ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգերի ուղեցույցը նկարագրում է ընտանեկան բռնության կանխարգելման ու արձագանքման հիմնարար սկզբունքներն ու մեխանիզմները չորս հիմնական ոլորտներում՝ **առողջապահական, սոցիալ-հոգեբանական, իրավական և անվտանգության** ապահովման: Բոլոր այս ոլորտներում սոցիալական աշխատողի մասնակցությունը խիստ անհրաժեշտ է, իսկ նրա դերը՝ անչափ կարևոր:

Սույն ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգերի ուղեցույցը բաղկացած է երեք բաժիններից: **Առաջին բաժինը** նկարագրում է ընտանեկան բռնություն վերապրածների հետ առնչվող սոցիալական աշխատողներին անհրաժեշտ հմտություններն ու մասնագիտական չափանիշները: Վերապրածներին անհրաժեշտ աջակցություն ցուցաբերելու և որակյալ ծառայություններ մատուցելու համար անհրաժեշտ է ուշադիր հետևել մասնագիտական չափանիշների կիրառման ուղեցույցներին: Ընտանեկան բռնության տուժողներին աջակցություն ցուցաբերելու փորձառությունը Հայաստանում համեմատաբար նոր է և, ըստ այդմ, ինստիտուցիոնալիզացված չէ: Նկատի առնելով անհրաժեշտությունը՝ սույն ուղեցույցի համապատասխան բաժնում նկարագրվում են այն նվազագույն պահանջները, որոնք առաջադրվում են խնդրով զբաղվող կառույցներին ու ծառայություններին, որպեսզի ԸԲ իրավիճակներում հնարավոր լինի ապահովել որակյալ, միջազգայնորեն ընդունված չափանիշներին համապատասխանող արձագանք:

Երկրորդ բաժինը անդրադառնում է սոցիալական աշխատանքի սկզբունքներին, ինչպես նաև ներկայացնում է առանցքային ծառայություններին ու կառույցներին վերագրվող այն ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգերը, որոնք էական են տուժողի/վերապրողի իրավունքների պաշտպանության, անվտանգության և բարեկեցության ապահովման համար: Բաժնի ստեղծման համար հիմք են հանդիսացել ՄԱԿ-ի բնակչության հիմնադրամի (ՄԱԲՀ) և Արևելյան Եվրոպայի վերարտադրողական առողջության ինստիտուտի կողմից 2015 թվականին հրապարակած ՍԱԸ-ի ուղեցույցի հիմնական դրույթները: Դրանք գրեթե անփոփոխ ներկայացրել ենք սույն ուղեցույցի համապատասխան բաժիններում (վեկույցը հասանելի է http://www.femroadmap.eu/SOPs_psychosocial_services_eng.pdf հղումով):

Երրորդ բաժինը անդրադառնում է ինքնախնամքին: ԸԲ տուժողներին ծառայություն մատուցողներից շատերը տառապում են մասնագիտական այրումից, ինչը խոչընդոտում է հաճախորդների հետ նրանց շփման կարողությանը և գործառույթների իրականացմանը: Հետևաբար, ինքնախնամքին վերաբերող դրույթները կարևոր ենք համարում ներառելու սույն ՍԱԸ ուղեցույցում:

Հայաստանում ընտանեկան բռնությունից տուժածներին ծառայություն մատուցելու ոլորտում պետական մակարդակով որևէ կրթական կամ վերապատրաստման ձևայնացված ծրագիր չկա մասնագիտական աշխատանքի համար: Հետևաբար, սույն ՍԱԸ ուղեցույցով առաջնորդվելու համար արդյունավետ կլինի օգտվել առկա մասնագիտական գրականությունից, մասնավորապես՝ «Կանանց աջակցման կենտրոն» ՀԿ-ի կողմից կազմված երկու ուղեցույցներից, որոնք, ըստ էության, սույն ուղեցույցի տրամաբանական լրացումն են: Դրանք են՝ «Ընտանեկան բռնությունից տուժածների հետ աշխատանքի ուղեցույցը» և «Ընտանեկան բռնությունից տուժածների համար ապահով տների ստեղծման ու վարձացման ուղեցույցը»: Վերը նշված ուղեցույցները ներկայացնում են ծառայություն մատուցողների աշխատանքի մեթոդաբանական առանձնահատկությունները և պատկերացում տալիս ընտանեկան բռնության դեպքերի հետ աշխատանքում հանդիպող բարդությունների և դրանց տարբեր դրսևորումների մասին:

Սույն ՍԱԸ-ն կազմվել է սոցիալական աշխատողներին առաջադրվող պահանջներին, չափորոշիչներին և սկզբունքներին վերաբերող տարբեր փաստաթղթերի հիմքի վրա: Բացի փաստաթղթերից, հեղինակները մեծապես հենվել են վերապրողների հետ աշխատանքի սեփական փորձի վրա՝ բացահայտելով, թե ինչն է արդյունավետ, իսկ ինչը՝ ոչ: Մասնավորապես, համապատասխան պետական մարմինների հետ «Կանանց աջակցման կենտրոնի» աշխատակազմի շփման և աշխատանքի արդյունքում պարզ է դարձել, թե որոնք են ԸԲ տուժողների հետ աշխատանքի արդյունավետ ձևաչափերն ու մեխանիզմները. դրանք լրամշակումից հետո ներառվել են ՍԱԸ սույն ուղեցույցում:

Նպատակահարմար կլիներ, որ պետական ատյանները, ներառյալ Ոստիկանությունը, գիտակցելով այս թեմայով վերապատրաստումների կարևորությունը, հնարավորություն ստեղծեին պատրաստելու գեներային զգայունություն ունեցող մասնագետներին բոլոր հիմնական կրթության, առողջապահության, սոցիալական ծառայությունների և արդարադատության ոլորտներում: Բացի վերապատրաստումներից, կարևոր է նաև տուժողների անվտանգությանն ու պաշտպանությանը նպաստող մեխանիզմների մշակումը՝ հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ պետական մարմինների միջև կանոնակարգված համագործակցությունը չափազանց կարևոր է ԸԲ տուժողների խնդիրներին արդյունավետ արձագանքելու համար:

ՍԱԸ-ն ամբողջական չէր լինի առանց տարբեր պետական կառույցների մասնակցության, ովքեր պատասխանատու են արձագանքման մեխանիզմների մշակման համար: Հեղինակները երախտապարտ են աշխատանքային խմբի անդամներին, ովքեր այս ուղեցույցի ստեղծման գործընթացում կիսվեցին հարյուրավոր վերապրածների, ինչպես նաև խորհրդառուների (տուժողների և վերապրողների) հետ ունեցած իրենց տարիների աշխատանքի փորձով:

Հատկապես կցանկանայինք նշել հետևյալ մասնագետների ներդրումը սույն ուղեցույցի ստեղծման մեջ՝

Միրա Անտոնյանի Ս.գ.թ, դոց, ԵՊՀ, Սոցիոլոգիայի ֆակուլտետ, ՀՕՖ-ի Երեխաների աջակցության կենտրոնի գործադիր տնօրեն, Սոցիալական աշխատողների հայկական ասոցիացիայի նախագահ

Նելլի Դուրյանի ՀՀ ոստիկանության գնդապետ

Էլենորա Վիրապյանի ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության ընտանիքի, կանանց և երեխաների հիմնահարցերի վարչության կանանց հիմնահարցերի բաժնի գլխավոր մասնագետ

Քնարիկ Գարանֆիլյանի «Ընտանիք և համայնք» բարեգործական հասարակական կազմակերպության նախագահ

Նաիրա Քերոբյանի ԱՀԱԸ Երևանի «Շող» երեխաների համայնքահեն ցերեկային կենտրոնի համակարգող

Անահիտ Սահակյանի ԵՊՀ Սոցիոլոգիայի ֆակուլտետի Սոցիալական աշխատանքի և սոցիալական տեխնոլոգիաների ամբիոնի դոցենտ, հ.գ.թ.

«Կանանց աջակցման կենտրոնի» թիմ

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ¹

ՀԱՄԱԿԱՐԳՈՒՄԸ կանանց և աղջիկների դեմ բռնության արձագանքման կարևոր մաս է: Ըստ միջազգային չափորոշիչների, կանանց և աղջիկների նկատմամբ բռնության արձագանքը պետք է լինի համապարփակ, բազմաոլորտ և կրի շարունակական բնույթ: Համակարգումը գործընթաց է, որը կարգավորվում է օրենքներով և իրավական այլ ակտերով: Այն ենթադրում է տարաբնույթ ոլորտների թիմերի, բոլոր համապատասխան մարմինների անձնակազմերի, տարբեր հաստատությունների կողմից համաձայնեցված ջանքեր՝ իրագործելու օրենքներով, ռազմավարություններով, արձանագրություններով և համաձայնագրերով նախատեսված դրույթները: Բացի այդ, այն կոչված է ապահովելու հաղորդակցություն ու համագործակցություն՝ կանխարգելելու, ինչպես նաև արձագանքելու կանանց և աղջիկների նկատմամբ բռնությանը: Համակարգումն իրագործվում է՝

- ա)** ազգային մակարդակում՝ նախարարությունների միջև,
- բ)** տեղական մակարդակում՝ տեղական ծառայություն մատուցողների և շահագրգիռ կողմերի միջև,
- գ)** կառավարության միջին մակարդակում՝ ազգային ու տեղական մակարդակների միջև:

ԱՌԱՆՋՔԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ հիմնարար նշանակություն ունեցող մի շարք ծառայություններ են, որոնք մատուցվում են առողջապահության, ոստիկանության և արդարադատության ոլորտների աշխատակիցների կողմից՝ ներառյալ սոցիալական աշխատանքը: Բոլոր այդ ծառայությունները, անկախ գերատեսչական ենթակայությունից, առնվազն պետք է ապահովեն բռնության ենթարկված յուրաքանչյուր կնոջ կամ աղջկա իրավունքների պաշտպանությունն ու անվտանգությունը:

ԸՆՏԱՆԵԿԱՆ ԲՈՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ֆիզիկական, սեռական, հոգեբանական կամ տնտեսական ճնշումն ու արարքներն են, որոնք կատարվում են ընտանիքի կամ ընտանեկան միավորի ներսում կամ նախկին, ինչպես նաև ներկա ամուսինների կամ զուգընկերների միջև (անկախ նրանից՝ կատարողը բնակվում է կամ բնակվել է տուժողի հետ նույն բնակարանում, թե ոչ):

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈԼՈՐՏ՝ աջակցության մի շարք ծառայություններ՝ միտված հասարակության մեջ բնակչության որոշակի շերտի ընդհանուր բարեկեցության բարելավմանը և ներուժի հզորացմանը: Սոցիալական ծառայությունների ոլորտը սովորաբար ընդհանուր բնույթ է կրում, սակայն այն կարող է կոնկրետ խնդիրներին ավելի նպատակային արձագանք տալ (սոցիալական աշխատանք), օրինակ՝ արձագանքել բռնության ենթարկված կանանց և աղջիկների իրավիճակներին: Բռնության ենթարկված կանանց և աղջիկների համար սոցիալական ծառայությունները ներառում են կառավարության կողմից մատուցվող կամ ֆինանսավորվող ծառայությունները (և հետևաբար կոչվում են հանրային ծառայություններ) կամ քաղաքացիական հասարակության այլ կազմակերպությունների, համայնքային կազմակերպությունների, այդ թվում՝ կրոնական կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող ծառայությունները:

¹ http://endvawnow.org/uploads/browser/files/module-4-social_services.pdf

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

ԸԲ — ընտանեկան բռնություն

ՍԱԸ — ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգեր

ԱՍԾ — առանցքային սոցիալական ծառայություններ

ԱՍԾՍԱԸ — առանցքային սոցիալական ծառայությունների
ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգեր

ԲԱԺԻՆ ԱՌԱՋԻՆ.

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՈՐԱԿԱՎՈՐՈՒՄԸ



Արժեքներ

Անհատական ուժեղ հատկանիշներ

Կրթություն

ԲԱԺԻՆ ԱՌԱՋԻՆ. ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ՈՐԱԿԱՎՈՐՈՒՄԸ

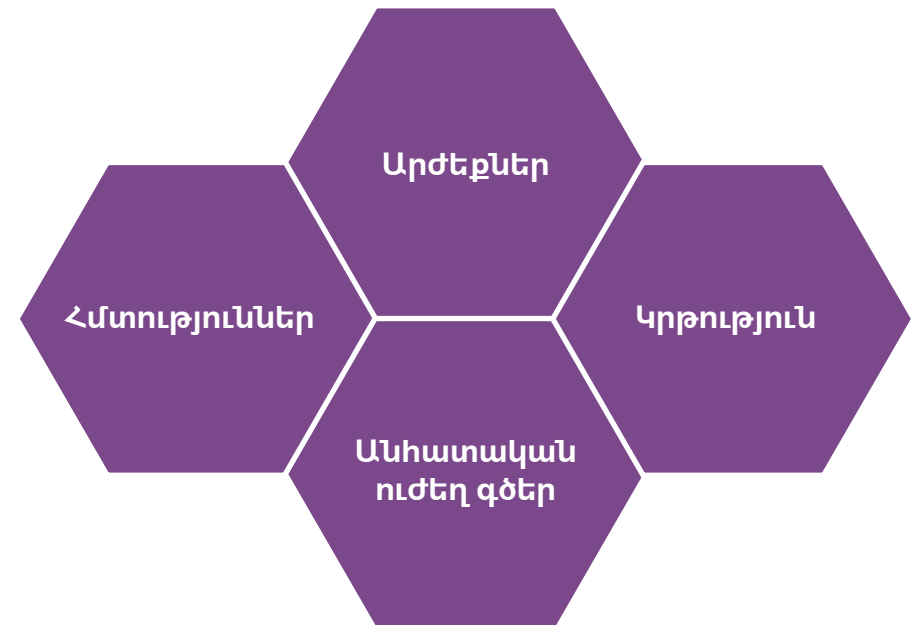
Սույն ուղեցույցում սոցիալական աշխատող ասելով՝ նկատի են առնվում այն անձինք, ովքեր անմիջականորեն աշխատում են տուժողների և վերապրողների հետ:

Ընդհանրապես պրոֆեսիոնալ սոցիալական աշխատողն իր գործունեության մեջ համադրում է չորս հիմնական բնագավառներ՝ **հմտություններ, արժեքներ, անհատական որոշակի գծեր և կրթություն**: Այս հիմնական բաղադրիչների արդյունավետ համադրումը սոցիալական աշխատողի մոտ ձևավորում է որոշակի մտածելակերպ և գործելակերպ՝ հիմնված մարդու իրավունքի հանդեպ հարգանքի արժեքային համակարգի վրա: Մասնավորապես, ընտանեկան բռնությունից տուժողների հետ առնչվող սոցիալական աշխատողը պետք է լինի բանիմաց, ի վիճակի լինի վերծ մնալ կարծրատիպային մտածողությունից, քննադատությունից: Նրա հիմնական դերը տուժողներին և վերապրածներին ռեսուրսներ առաջարկելն է ու ստեղծված բարդ իրավիճակում կողմնորոշվելու հարցում աջակցելը: Որպես պաշտպան նրանց դերը տուժողին կամ վերապրածին քաջալերելն է այնպես, որ վերջինս դառնա իր սեփական կյանքի գիտակը, ի վիճակի լինի հանձնառելու սեփական կյանքի վերաբերյալ որոշումների կայացման պատասխանատվությունը:²

Ըստ էության, տուժողի հետ աշխատանքը հիմնված է վստահող հարաբերությունների կառուցման վրա, որին հասնելու համար չափազանց կարևոր է անքննադատ մոտեցումը, գաղտնիության պահպանումը, անվտանգ, հարգալից միջավայրը: Այս ամենն աստիճանաբար կծառայի տուժողի խնդիրների՝ հնարավորության սահմաններում հաղթահարմանն ու նրա անձի ուժեղացմանը:

Մասնագիտական հատկանիշներ. հմտություններ

Ինչպես արդեն նշվեց, սոցիալական աշխատողը կամ ծառայություն մատուցողը պետք է ունենա չորս հիմնական որակավորումներ, որոնք ներկայացված են Գծանկար 1 -ում:

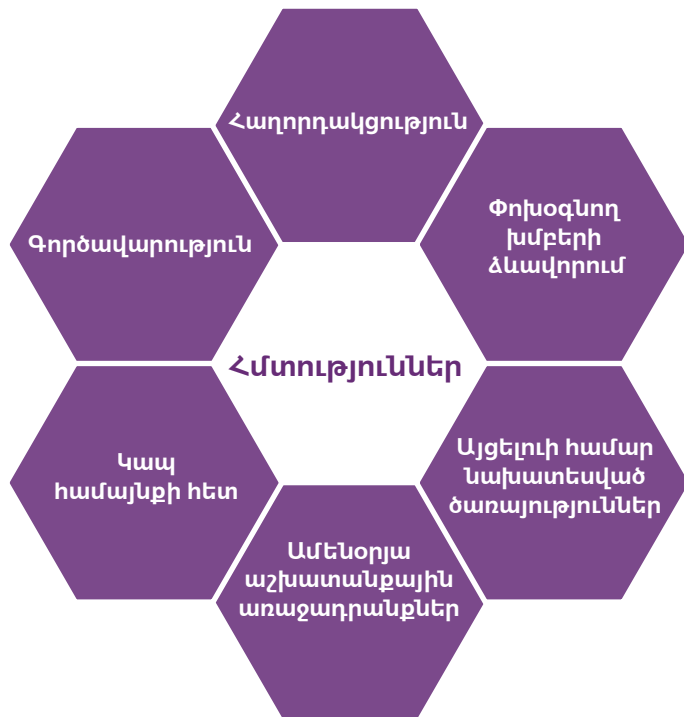


Գծանկար 1.
Սոցիալական աշխատողի
որակավորման հիմնական
ուրորտները

Նշված չորս որակավորումներից յուրաքանչյուրը փոխադարձ կապի և կախվածության մեջ է մյուս ոլորտներից: Դրանց համաչափ, հետևողական և փոխլրացնող վարձագումն է, որ բերում է մասնագետի պրոֆեսիոնալիզացիայի:

Հմտություններ. հմտությունները բնութագրում են, թե մենք ինչն ինչպես ենք կարողանում իրականացնել: Գծանկար 2-ը ներկայացնում է սոցիալական աշխատանքի համար անհրաժեշտ, բայց ոչ բոլոր հմտությունների շղթան:

16 ² Օրինակ, հայտնի արտահայտություն կա այն մասին, թե ինչպես էրկիր մոլորակը չնայած Արեգակի ձգողականությանը, այնուամենայնիվ «չի ընկնում» Արեգակի վրա (How the Earth Didn't Fly into the Sun):



Գծանկար 2.

Սոցիալական աշխատանքի համար անհրաժեշտ հմտությունները

Հաղորդակցություն այն հիական հմտություններից է, որն անհրաժեշտ է ընտանեկան բնության ոլորտում աշխատանքի համար: Բացի ակտիվ լսելու հմտությունից, սոցիալական աշխատողը այցելուների հետ ունեցած դժվար պրոյեկտների ժամանակ (նրանց մոտ վստահություն առաջացնելու նպատակով) պետք է նաև կարողանա հաղորդակցվել անկաշկանդ և ուղղակի կերպով:

Այցելուի համար նախատեսված ծառայություններ. սոցիալական աշխատողները պետք է պատկերացում ունենան համայնքում առկա ծառայությունների մասին, թե ինչպես կարելի է դրանք կիրառել այցելուի կարիքներին համապատասխան, և առհասարակ, ինչպես օգտվել այդ ծառայություններից: Այցելուին այլ ծառայություններ ուղղորդելիս սոցիալական աշխատողը և այցելուն պետք է քննարկեն հնարավոր բոլոր խոչընդոտները:

Կապ համայնքի հետ. կապը համայնքի հետ շատ կարևոր է. սոցիալական աշխատողները համայնքի ներսում պետք է հաստատեն ու պահպանեն լավ հարաբերություններ, որպեսզի հնարավորություն ունենան անհրաժեշտության դեպքում սպասարկման և աջակցության այլ օղակների դիմելու և ուղղորդելու: Համայնքային գործընկերների հետ շփվելիս շատ կարևոր է պահպանել պրոֆեսիոնալիզմը և շարունակաբար հնարավորություններ ստեղծել ավելի շատ կանանց ու նրանց երեխաների համար՝ ստանալու իրենց կարիքներին համապատասխան ծառայություններ:

Գործավարություն. պատշաճ գրառումներ և տվյալների բավայում գրանցումներ կատարելը, պատկան պետական կառույցների ու ծառայությունների հետ կանոնավոր գրավոր կապ պահպանելը կարևոր հմտություններ են, որոնք սոցիալական աշխատողին թույլ են տալիս ապահովել իր ծառայության գործունեության թափանցիկությունն ու պրոֆեսիոնալ մոտեցումը: Սոցիալական աշխատողը պետք է կարողանա պետական և ոչ պետական տարբեր մարմնների հետ գրավոր հաղորդակցությունն ապահովել նամակների, հաշվետվությունների, արձանագրությունների և այլ տեսքով:

Փոխօգնող խմբերի ձևավորում. կարևոր է, որ սոցիալական աշխատողը կազմակերպի և իրականացնի ընտանեկան բնությունից տուժողների կամ վերապրածների հետ խմբային հանդիպումներ, ձևավորի ինքնօգնության խմբեր, տուժողներին կամ վերապրածներին կարողանա տրամադրել կյանքի և ծնողական հմտությունների վերաբերյալ որակյալ խորհրդատվություն:

Բացի տուժած կամ վերապրող այցելուներին ծառայություններ մատուցելուց և տեղեկատվություն տրամադրելուց, սոցիալական աշխատողը պետք է կարողանա վարչական պարտականություններ և ամենօրյա աշխատանքային առաջադրանքներ կատարել այն ծառայության կամ կենտրոնի համար, որտեղ գործում է:

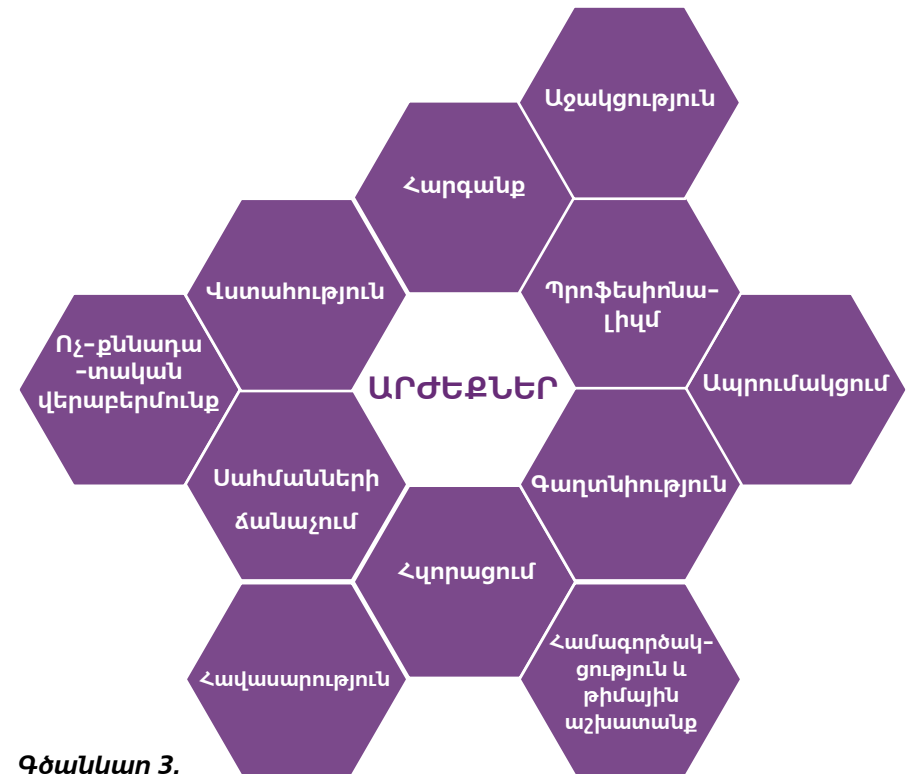
Արժեքներ

Արժեքները կյանքի բարոյական կողմի շղթայի բաղկացուցիչներն են՝ սովորույթներ, նորմեր, հասարակական սպասումներ, անձնական հավատալիքներ և այլն: Արժեքներն ու դրանց պրակտիկ իրագործման հմտությունները, որոնց շուրջ և հիման վրա կառուցվում է տուժողի կամ վերապրողի հետ աշխատանքը, ներկայացված է Գծանկար 3-ում:

Ընտանեկան բնությունից տուժողների հետ աշխատանք տանող սոցիալական աշխատողներն իրենց այցելուների հանդեպ պետք է ցուցաբերեն **հոգատարություն** և կարողանան **ապրումակցել**: Նրանք պետք է ջանք թափեն, որպեսզի իրենց ծառայությունների կարիքն ունեցողների հետ լինեն **անմիջական ու ջերմ**, կարողանան ստեղծել **օգնող, փոխվստահող** հարաբերություններ: Սոցիալական աշխատողները հաճախ անում են առավելագույնը, որպեսզի իրենց հետ անցկացրած ժամանակը այցելուների համար լինի դրական, իմաստալից և աջակցող:

Ակտիվ լսելը ընտանեկան բնության տուժողների հետ աշխատանքի պարագայում մասնագիտացված սոցիալական աշխատողների համար կարևորագույն հմտություններից է: Սոցիալական աշխատողը պետք է լինի **չքննադատող, չդատապարտող, ապրումակցող** ու **հարգալից**: Ծառայություն մատուցողները պետք է հավատան **հավասարությանը** և **կանանց ուժեղացմանը**, որպեսզի վերջիններս ընդունեն իրենց սեփական որոշումներն ու սահմանեն այն նպատակները, որոնց ուղղությամբ ցանկանում են գործել: Այս ամենին չուզահեռ, սոցիալական աշխատողը պետք է ապահովի **անվտանգություն** և պահպանի **գաղտնիության** սկզբունքը (Giesbrecht, C և Fellner, K, էջ 10): Այս սկզբունքներն են, որ տուժողին օգնում են տրավմայից հետո վերականգնվել ու ապաքինվել:

Գաղտնապահությունը և **ոչ քննադատական վերաբերմունքը** շատ կարևոր են պրոֆեսիոնալ սոցիալական աշխատողների համար: Մասնագիտական որակավորումը, էթիկայի կանոններին հետևելն ու սահմանները պահպանելը սոցիալական աշխատողներին թույլ են տալիս պաշտպանել և հարգել շահառուներին (Giesbrecht, C և Fellner, K, էջ 6):



Գծանկար 3.

Արժեքների շղթան

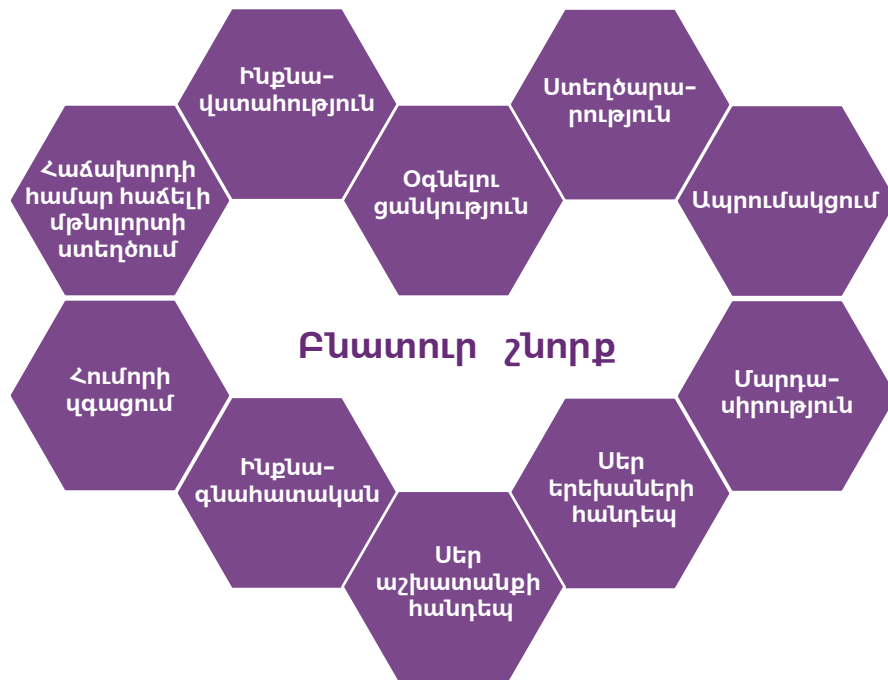
Ընտանեկան բնության հետևանքով տուժողը, որպես կանոն, հետևյալ տիպի աջակցությունների կարիք ունի՝ **իրավաբանական, հոգեբանական, սոցիալական խորհրդատվություն, ոստիկանության կողմից աջակցություն** և այլն: Սոցիալական աշխատողը պետք է հասկանա հաղորդակցման հմտությունների կարևորությունը և ջանք գործադրի, որպեսզի կարողանա պարզ կերպով հաղորդակցվել և ակտիվ լսել՝ հատկապես թիմային աշխատանք կատարելիս: Քանի որ համագործակցությունը էական է տուժողի կարիքներին համակարգված կերպով անդրադառնալու համար, սոցիալական աշխատողը պետք է կարևորի և գնահատի ոլորտին առնչվող մյուս կառույցների աջակցությունը:³

³ Ընտանեկան բնության հետևանքով տուժածների հետ աշխատելու այլ հմտությունների վերաբերյալ առավել մանրամասն տե՛ս «Կանանց աջակցման կենտրոնի» հեղինակած «Ընտանեկան բնությունից տուժածների հետ աշխատանքի ուղեցույցը»

Անհատական ուժեղ հատկանիշներ

Անհատական ուժեղ հատկանիշները սովորաբար համարվում են բնատուր շնորհք, որը կարող է համալրվել ձեռքբերովի հմտություններով:

Ցանկացած սոցիալական աշխատող ունի տարբեր որակներ, որոնք օգտագործվում են աշխատանքային գործընթացում: Օրինակ՝ ոմանք ի ծնե ավելի լավ ունկնդիրներ են, ինչը հաղորդակցությունը դարձնում է նրանց անհատական ուժեղ կողմը, ոմանք էլ՝ լավ ուսուցանող: Աշխատողը կարող է սովորեցնել ճաշ պատրաստել, օգնել նոր լեզու սովորել, ժամանակ անցկացնել երեխաների հետ, կապակերպել առօրյան, պլանավորելով հետագան՝ իմաստալից դարձնել ներկան՝ անկախ պատահած ձախողումներից, սայթաքումներից կամ տրավմաներից:



Գծանկար 4.

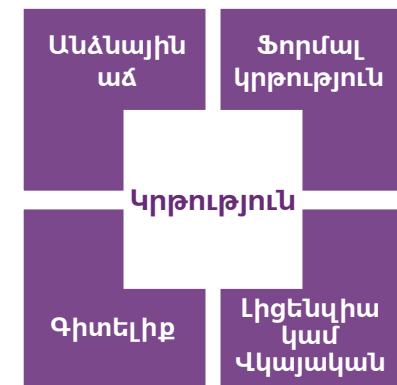
Սոցիալական աշխատողի անհատական ուժեղ հատկանիշները

Շատ կարևոր է, որ տուժածի համար ստեղծվի դրական մթնոլորտ: Այն ենթադրում է տարատեսակ գործողություններ, օրինակ, սոցիալական աշխատողը կարող է սուրճ առաջարկել, ստեղծել այնպիսի պայմաններ, որ այցելուն/տուժածն իրեն հանգիստ և լավ զգա: Սակայն դա պետք է անել ինքնավստահ և անկեղծ՝ առանց արհեստականության:

Անհրաժեշտ է լինել ընկերական, ջերմ և մարդամոտ՝ տուժածների հանդեպ ցուցաբերելով անկեղծ մտահոգություն ու հոգածություն, ինչպես նաև հավատ կապակերպության առաքելության հանդեպ: Առողջ ինքնագնահատականը նույնպես անհրաժեշտ է տուժածներին՝ իրենց սեփական ինքնագնահատականի բարձրացման հարցում (Giesbrecht, C և Fellner, K, էջ 8): Այնպիսի գծեր ինչպիսին երեխաների հանդեպ անվերապահ սերն է, ջերմությունը, մարդու իրավունքների հանդեպ հարգանքը և այլն, ուժեղացնում են սոցիալական աշխատողին, նրա գործողությունները դարձնում վստահ, կուռ տրամաբանությամբ: Նման հատկանիշներն օգնում են ոչ միայն պաշտպանել տուժողներին/վերապրողներին, այլ նաև ի վիճակի լինել աշխատելու ամբողջ իրավիճակի հետ (բռնարարի, համակարգի, շրջապատողների և այլն):

Այժմ անդրադառնանք չորրորդ՝ կրթության բաղադրիչին (Գծանկար 5):

Կրթություն



Գծանկար 5.

Սոցիալական աշխատողի կրթությունը

Սոցիալական աշխատողների ունեցած ձևայնացված կամ ֆորմալ կրթությունը կապմակերպվում է տարբեր մակարդակներով՝ **սկսնակ, պրակտիկ և պրոֆեսիոնալ**: Հայաստանում ստեղծվել է մի իրավիճակ, երբ կան բավարարվող սոցիալական աշխատողներ, ովքեր, որպես այդպիսին, ֆորմալ կրթություն չունեն, քանի որ այն դեռևս պարտադիր պայման չի առաջադրվել սոցիալական ոլորտում աշխատելու համար: Այնպիսի բարդ ոլորտում, ինչպիսին ԸԲ-ն է, չափապանց կարևոր է մասնագետների կոմպետենտության կամ համապատասխանելիության խնդիրը: Վերջինիս կարելի է հասնել տարբեր ճանապարհներով: Դասական ճանապարհն այն է, որ մասնագետը ստանում է հիմնարար կրթություն, ապա լրացնում այն աշխատանքային փորձառությամբ, լրացուցիչ կրթությամբ, վերապատրաստումներով, փորձի փոխանակմամբ, ինքնակրթությամբ և այլն: Հայտնի է, որ գիտելիքի մեծ մասը ձեռք է բերվում աշխատանքի ընթացքում, ինչը մասնագիտական վարժացման համար կենսական նշանակություն ունի: Նրանց համար, ովքեր մասնագիտական կրթություն չունեն, պահանջվում են վերապատրաստման շարունակական դասընթացներ՝ նորանոր գիտելիքներ ձեռք բերելու և ունեցած գիտելիքը իմաստավորելու համար: ԸԲ ոլորտում աշխատելու համար կան կոմպետենտության շրջանակներ, հմտություններ ու գիտելիքներ, որոնց սոցիալական աշխատողը պետք է առանձնահատուկ ուշադրություն դարձնի՝ անկախ ստացած ֆորմալ կրթության տևողությունից ու բովանդակությունից: Դրանք են արդարադատության համակարգի, ոստիկանության, ոլորտի կառույցների և տեղական մարմինների առանձնահատկությունների մասին գիտելիքները, ԸԲ պարագայում վերջիններիս պարտականությունների և տեղական մակարդակով խնդիրները լուծելու լիազորությունների մասին իմացությունը, անվտանգության պլանավորումը, երեխաների շահագործման, ինքնասպանության կանխարգելման մասին գիտելիքները, գաղափարը հոգեկան առողջության, տարբեր բնույթի կախվածությունների մասին, ձգնաժամային միջամտության հմտությունների, դե-էսկալացիայի, տրավմայի և վերականգնման մասին գիտելիքները և այլն (Giesbrecht, C և Fellner, K, էջ 7):

Համաձայն միջազգային չափանիշների, սոցիալական աշխատողը պետք է անցնի նվազագույնը ութսունժամյա վերապատրաստում,

այնուհետև անհատական քույզինգ և երեքամսյա գործնական վերապատրաստում այլ, փորձառու սոցիալական աշխատողի ուղեկցմամբ: Եթե նա այս ամենն անցնում է սոցիալական աշխատանքի կրթություն ստանալուց հետո, ապա մեծ է կոմպետենտ գործելակերպ որդեգրելու հավանականությունը: Առանց հիմնարար կրթության սոցիալական աշխատողները կարիք կունենան շարունակաբար վերադրվել ինքնակրթությամբ և փորձի փոխանակմամբ, որպեսզի լրացնեն տեսական գիտելիքների մասով անհամապատասխանությունները: Դա մասնագետին թույլ կտա խորացնել դեպքի վերլուծման կարողությունները և դրա հետ կապված պատճառահետևանքային կապերը բացատրել ու ներկայացնել գործընկերներին, համապատասխան ատյաններին: Այն նաև չափապանց օգտակար է դեպքի վերաբերյալ վեկույցների գրազետ կազմման համար: Զեկույցները կարող են ֆորմալ գործածության նյութ դառնալ, օրինակ, դատարանում: Փորձը ցույց է տալիս, որ ընտանեկան բռնությունից տուժողին ծառայություն մատուցողների պարագայում ֆորմալ կրթությունը կարևոր, սակայն ոչ բավարար պայման է. առավել որոշիչ է մասնագետի անհատական հմտությունների մակարդակը:

ԲԱԺԻՆ ԵՐԿՐՈՐԴ.

ՍՈՑ ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ



Առանցքային ծառայությունների
մատուցման սկզբունքները

Սոցիալ-հոգեբանական
ծառայությունների մատուցման
նպատակը և խնդիրները

ԸԲ տուժողների կամ վերապրողների
հետ աշխատանքի սկզբունքները

Սոցիալ-հոգեբանական
ծառայությունների մատուցման
ընթացակարգերը

ԲԱԺԻՆ ԵՐԿՐՈՐԴ.

ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՏԱՆԴԱՐՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

Առանցքային ծառայությունների մատուցման սկզբունքները

Կան հատուկ **սկզբունքներ**, որոնք ընկած են բոլոր հիմնական
ծառայությունների մատուցման հիմքում: **Առանցքային
ծառայությունները** նպատակ ունեն ապահովել որոշակի նվազագույն
պահանջներ. դրանք են՝

- մարդու իրավունքների պաշտպանություն
- զուգընկերոջ և/կամ ոչ զուգընկերոջ կողմից բռնության,
ներառյալ սեռական բռնության ենթարկված կանանց,
աղջիկների կամ երեխաների անվտանգություն ու
բարեկեցություն:

Յուրաքանչյուր առանցքային ծառայության մատուցումն
ապահովելու համար անհրաժեշտ է մի քանի հիմնարար բաղադրիչների
առկայություն: Գոյություն ունեն որոշակի ընդհանուր **սկզբունքներ** և
մոտեցումներ, որոնք պայմանավորում են նվազագույն պահանջներին
համապատասխան արդյունավետ ծառայությունների մատուցումը:

Տուժողի/վերապրողի հետ աշխատանքի սկզբունքներն են.

- Մարդու իրավունքի վրա հիմնված մոտեցումը
- Տուժողի վրա կենտրոնացած մոտեցումը
- Ընտանեկան հավասարության և կանանց հզորացման
ջատագրվությունը
- *«Անվտանգությունն առաջին հերթին»* առաջնահերթությունը
- Հարգանքը տարբեր մշակութային առանձնահատկությունների
հանդեպ
- Տարիքային առանձնահատկությունների հաշվի առնումը
- Բռնարարին պատասխանատվության ենթարկելու
հանգամանքի կարևորումը

Անվտանգության ապահովումը, հարգանքը, գաղտնիության պահպանումն ու ոչ խտրական վերաբերմունքն ընկած են ընտանեկան բռնության արձագանքման թե՛ ծրագրավորման, թե՛ համակարգման ջանքերի հիմքում:

Ընտանեկան ճգնաժամներից տուժածների պաշտպանությունը և աջակցությունը ենթադրում են 3 հիմնական ու փոխկապակցված մոտեցույթների կիրառում

- ա)** մարդու իրավունքների վրա հիմնված,
- բ)** տուժողի կամ վերապրողի վրա կենտրոնացած,
- գ)** համայնքահեն:

ա) Մարդու իրավունքների վրա հիմնված մոտեցում

Մարդու իրավունքների վրա հիմնված մոտեցումը նպատակ ունի վերլուծելու խնդիրների արմատներն ու թիրախավորել մարդասիրական միջամտությանը խոչընդոտող խտրական ընթացակարգերը: Այս մոտեցումը.

-  հիմնված է մարդու միջազգային իրավունքների և մարդասիրական իրավունքի սկզբունքների վրա,
-  իր մեջ ինտեգրում է միջամտությանն ու վարգացմանն ուղղված նորմերը, չափորոշիչները, ռազմավարություններն ու ընթացակարգերը,
-  բավադրորտ է ու համապարփակ (ներառում է կրթական, առողջապահական, իրավական ոլորտներն ու ոստիկանության հետ համագործակցությունը),
-  ներառում է շահագրգիռ բոլոր կողմերը (պետական և ոչ պետական),
-  համապատասխանում է առկա քաղաքական, իրավական, սոցիալական և մշակութային նորմերի ու արժեքների համատեքստին,
-  նպատակ ունի հպորացնելու վերապրածներին և նրանց համայնքներին:

բ) Տուժողի կամ վերապրողի վրա կենտրոնացած մոտեցում

Տուժողի կամ վերապրողի վրա կենտրոնացած մոտեցումը, որը գրականության մեջ կոչվում է նաև գոհակենտրոն մոտեցում, իրենից ենթադրում է այնպիսի ծրագրերի նախագծում ու վարգացում, որտեղ առաջնահերթությունը տրվում է տուժողների իրավունքների պաշտպանությանը: Ջոհակենտրոն մոտեցման կարևորությունը պայմանավորվում է հետևյալով. այն ստեղծում է աջակցող ու արժևորող մթնոլորտ, աջակցում տուժողի վերականգմանը, օգնում տուժողին հստակ գիտակցել ու արտահայտել իր կարիքներն ու ցանկությունները, ամրապնդում նրա՝ ինարավոր միջամտությունների մասին որոշումներ կայացնելու կարողությունը, կարևորում վերապրածների և նրանց երեխաների անվտանգության իրավունքը, կարևորում տուժողի կամ վերապրածի անձնական կյանքի և գաղտնիության իրավունքը, ապահովում նրա արժանապատվության իրավունքը և խուսափում երկրորդային գոհականացումից: Այն նպաստում է տուժողի ներուժի հպորացմանը, ինքնուրույնությանն ու սեփական վերականգման գործընթացին ակտիվ մասնակցությանը:

Համեմատե՞ք ստորև բերված երկու մոտեցումները.

- Ա)** Վերապրածի իրավունքներն են՝ արժանանալ հարգալից ու արժանապատիվ վերաբերմունքի, կայացնել սեփական որոշումներ ու կատարել ընտրություն, ապահովել անձնական կյանքի գաղտնիությունը, ոչ խտրական վերաբերմունքը, տեղեկատվություն ստանալու իրավունքը:
- Բ)** Տուժողի/վերապրողի վրա բացասական ազդեցություն՝ տուժողին մեղադրող վերաբերմունք, անպորության, ամոթի ու պիտակավորված լինելու զգացում, սեռի, էթնիկ պատկանելության և այլ հիմքով խտրականություն, թելադրանք, ճնշումներ և այլն:

գ) Համայնքապետարանի մոտեցում

Հարկ է նշել, որ ծառայությունների մատչելիության և արդյունավետ կիրառման խնդիրը շատ կարևոր է քաղաքացուն ժամանակին, որակյալ և հասցեական աջակցություն ցուցաբերելու համար, իսկ դա պահանջում է տարբեր մարմինների միջև համագործակցված աշխատանք:

Համայնքային ռեսուրսների և ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը և այդ կառույցների հետ համագործակցությունը հատկապես կարևոր է ընտանեկան բռնության դեպքերի կանխման և կանխարգելման, բռնության ենթարկված անձանց պաշտպանության հարցում: Դա պայմանավորված է տարբեր հանգամանքներով:

 Ընտանեկան բռնությունից տուժողների կարիքները առանձնահատուկ են՝ հաճախ պայմանավորված տուժողի տարիքային զարգացման և հասունացման հետ. նման ընթացակարգեր, գոնե իրավապահ համակարգում, դեռևս նախատեսված չեն:

 Ընտանեկան բռնությունից տուժողները, ելնելով ստեղծված իրավիճակի սոցիալ-հոգեբանական, իրավական, տնտեսական առանձնահատկություններից, ունեն լրացուցիչ պաշտպանության և խնամքի կարիք: Նրանք ինքնուրույն չեն կարող հաղթահարել այդ իրավիճակը, առավել ևս, երբ տուժողը անչափահաս է, որի հետ աշխատանքում առաջնայինը նրա լավագույն շահն է:

 Բռնության ենթարկված անձի պաշտպանությունը խնդիրն առնչվող լիակրթ մարմինների որոշումների կայացման համար պետք է լինի առաջնահերթ նպատակ:

 Բռնության ենթարկված երեխաների դեպքում ոստիկանության աշխատանքը պահանջում է լայն համագործակցություն՝ ելնելով երեխաների կարիքների բավարարման, նրանց զարգացման, խնամքի և դաստիարակության ապահովման լավագույն շահի համալիր սկզբունքից:

Այսպիսով, բռնության ենթարկված անձանց աջակցության և պաշտպանության հարցում համայնքի տարբեր ծառայությունների միջև համագործակցությունը կարևորվում է նրանով, որ ապահովում է տեղեկատվության փոխանակումը և դրա արդյունավետ կիրառումը, տուժողի ուղղորդումը դեպի ծառայություն մատուցող մարմիններ կամ կազմակերպություններ և նպաստում բռնության ենթարկված անձանց համար անհրաժեշտ միջոցառումների օպերատիվ կազմակերպմանը:

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման նպատակը և խնդիրները

Ընտանեկան բռնության համակարգված և բազմակողմանի արձագանքման առանցքային բաղադրիչ է որակյալ սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցումը: Այն ներառում է ձգնաժամային իրավիճակի, առկա թեժ գծերի, անվտանգ ապաստանի, սեփական իրավունքների մասին տեղեկատվության տրամադրումը, իրավական խորհրդատվությունը և այլն, ինչն առանցքային է բռնության ենթարկված կանանց և աղջիկների իրավունքների պաշտպանության, անվտանգության և բարեկեցության ապահովման հարցում:

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգերը սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողների գործողությունների մասին տալիս են հստակ ու մանրամասն պատկերացում: Այն անձինք, ովքեր ծառայություններ են մատուցում կամ աջակցում ընտանեկան բռնությունից տուժողներին և/կամ վերապրողներին, կոչվում են նաև խորհրդատուներ:

ՍԱԸ-ի խնդիրներն են՝

-  աջակցել ընտանեկան բռնությունից տուժողների կամ վերապրողների արդյունավետ նույնականացմանը,
-  ապահովել և/կամ բարելավել տուժողի կամ վերապրողի անվտանգությունը միջամտության բոլոր փուլերում,
-  ապահովել ծառայությունների մատուցման որակն ու շարունակականությունը, դյուրացնել ընտանեկան բռնության դեպքերին առնչվող գործավարության ու տվյալների հավաքագրման գործընթացները,
-  երաշխավորել ընտանեկան բռնության տուժողներին կամ վերապրողներին մատուցվող ծառայությունների գաղտնիությունը,
-  դյուրացնել ընտանեկան բռնությունից տուժողների կամ վերապրողների արդյունավետ ուղղորդումը դեպի այլ ծառայություն մատուցողներ,
-  ընտանեկան բռնության տուժողների/ վերապրողների համար առկա սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունները կապել այլ ռեսուրսների հետ:

Ստանդարտ աշխատանքային ընթացակարգերի կիրառումը

ՍԱԸ-ը նկարագրում է հստակ ընթացակարգեր, որոնք քայլ առ քայլ պատկերում են ընթացիկ այն գործողությունները, դերերն ու պարտականությունները, որոնց պետք է հետևի ընտանեկան բռնությունից տուժողներին կամ վերապրողներին սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողը: Սա վերաբերում է թե՛ պետական սոցիալական աջակցության բաժիններին, և թե՛ մասնավոր, հատուկ մասնագիտացված ծառայություններ մատուցողներին:

Ընտանեկան բռնությունից տուժողների կամ վերապրողների համար առանցքային ծառայությունների ցանկը հետևյալն է՝

- ձգնաժամային իրավիճակում տեղեկատվության տրամադրում
- ձգնաժամային խորհրդատվություն
- թեժ գիծ
- անվտանգ կացարան
- նյութական և ֆինանսական օգնություն
- անձը հաստատող փաստաթղթերի ստեղծում, վերականգնում, փոխարինում
- իրավական խորհրդատվություն և շահերի ներկայացում
- սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն և խորհրդատվություն
- կանանց խնդիրների հանդեպ զգայուն աջակցություն
- ծառայություններ բռնությունից տուժած ցանկացած երեխայի համար
- առողջապահական աջակցություն
- համայնքում առկա ռեսուրսների մասին տեղեկատվություն, համայնքի հետ կապերի ստեղծում
- աջակցություն՝ ուղղված տնտեսական անկախությանը, վերականգնմանը և ինքնուրույնությանը
- տվյալների հավաքագրում և տվյալների կառավարում:

Առանցքային սոցիալական ծառայությունների մատուցումը ենթադրում է հետևյալ նախադրյալների ապահովումը. նախապես ձեռք բերված համաձայնություն ու գաղտնիություն, հասանելիություն, ուղղորդում, ռիսկի գնահատում ու կառավարում, համապատասխան վերապատրաստում անցած աշխատակալ, աշխատուժի վարձացում, մոնիտորիգ ու գնահատում, ինչպես նաև համակարգի կոորդինացում ու հաշվետվողականություն:

ԸԲ տուժողների/վերապրողների համար մասնագիտացված ծառայությունները կարող են մատուցվել ինչպես պետական հաստատությունների (հանրային ծառայություններ), այնպես էլ հասարակական ոչ-առևտրային կազմակերպությունների կողմից: Երկու դեպքում էլ նրանք պետք է ՍԱԸ-ի հետ առնչություն ունենան:

Որպեսզի ՍԱԸ-ն արդյունավետ կիրառվի, անհրաժեշտ է, որ խորհրդատուները դրանցից օգտվելու համար ուղղորդում և

աջակցություն ստանան: Ցանկալի է, որ ՍԱԸ-ն լինի ավելի ընդգրկուն վերապատրաստման ծրագրի/ ուսումնական պլանի մաս, որը ներառում է ԸԲ արձագանքման, ԸԲ սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների, ինչպես նաև երևույթի կանխարգելման ու իրավեկման վերաբերյալ բաժիններ: Վերապատրաստումը պետք է ունենա կիրառական բնույթ, որը եկադրում է ուղղորդված գործողություններ և դրանց հետագա քննարկում վերապատրաստվողների հետ:

ԸԲ տուժողների կամ վերապրողների հետ աշխատանքի սկսվելու քննարկ

Զոհակենտրոն մոտեցում. ընտանեկան բռնության դեպքերի միջամտության ընթացքում տուժողի/վերապրողի ցանկությունները, իրավունքներն ու արժանապատվությունը հարգելը գրագետ մոտեցումն է, որի նպատակ ունի ստեղծել հարգված լինելու մթնոլորտ: Այն կխթանի տուժողի/վերապրողի կարողությունը՝ իր խնդիրներն առանձնացնելու ու հետագա հնարավոր գործողությունների վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար: Սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողները պետք է օգնեն տուժողին կամ վերապրողին որոշում կայացնելու հարցում:

Ապահովություն ու անվտանգություն. թե՛ տուժողի/վերապրողի, թե՛ սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողի անվտանգությունը պետք է լինի առաջնահերթություն ԸԲ տուժողի/վերապրողի խնամքը կազմակերպելու ժամանակ: Տուժողի/վերապրողի անվտանգության գնահատումը հարկավոր է անել նույնականացման պահին, երբ անձը բացահայտում է իր՝ ընտանեկան բռնության տուժող լինելու հանգամանքը: Բացի այդ, սոցիալական աշխատողի սեփական անվտանգության գնահատումը պետք է գնահատման/ միջամտության մասը կազմի: Տուժողի/վերապրողի հետ հաղորդակցություն սկսելու ժամանակ կարևոր է հնարավոր սպառնալիքները հաշվի առնել (բռնացող ամուսին կամ ընտանիքի անդամներ)՝ ապահովելու համար, որ նրանց հետ շփումը թե՛ սոցիալական աշխատողի, և թե՛ տուժողի կամ վերապրողի կամ այլ աշխատակիցների համար տեղի ունենա հնարավորինս առանց վնասների:

Գաղտնիությունը հարգելը կարևոր միջոց է ապահովելու թե՛ տուժողի կամ վերապրողի, թե՛ սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողի անվտանգությունը: Այն ներառում է այն անհրաժեշտ տեղեկատվությամբ կիսվելը, այն էլ այն իրավիճակներում, երբ դա անհրաժեշտ է կամ պահանջվում է վերադաս մարմնի կողմից (ընդ որում այն տուժողի/վերապրողի համաձայնությունը ստանալուց հետո): Միջամտության, տվյալների հավաքագրման, հաշվառման, հաշվետվությունների և տեղեկատվության փոխանակման գաղտնիությունը ապահովելը կնվազեցնի թե՛ տուժողի/վերապրողի, թե՛ սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողի վտանգի ենթարկվելու և խոցելի դառնալու հավանականությունը: Գաղտնիության պահպանումը ապահովում է, որ ծառայություններին դիմելու պատճառով տուժողը կամ վերապրողը կրկին սպառնալիքների կամ բռնության չենթարկվի: Այն նաև պաշտպանում է սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողներին բռնարար ամուսնուց կամ ընտանիքի բռնարար անդամներից: Սոցիալ-հոգեբանական խորհրդատվության ոլորտում սահմանափակ գաղտնիությունը նշանակում է, որ տուժողին կամ վերապրողին վերաբերող տեղեկատվությունը կարող է կիսվել որոշ աշխատակիցների հետ, միայն անհրաժեշտության պարագայում: Տեղեկատվությունը կարող է կիսվել սոցիալ-հոգեբանական ծառայություններ մատուցող այլ աշխատակիցների հետ, եթե, օրինակ, խնդիրը կապված է առողջության հետ, կամ եթե անհրաժեշտ է տուժողին/վերապրողին ուղղորդել կամ այլ սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողի մոտ: Տուժողին/վերապրողին պետք է նախապես բացատրել, թե որ տեղեկատվությունը և ում հետ է կիսվելու, և պետք է ստանալ նրա համաձայնությունը: Եթե գաղտնիության պահպանումն ամրագրվում է կազմակերպության ներքին կանոնակարգով կամ պարտադիր ղեկավարման վերաբերյալ ամրագրված դրույթով, ապա տուժողը պետք է նախապես տեղեկացվի այդ մասին:

Իրավեկ ընտրություն. ցանկացած գործողություն պետք է արվի այն տուժողի կամ վերապրողի թույլտվությամբ և նրան իրավեկելուց հետո՝ համաձայնություն ստանալու պարագայում (իրավեկված համաձայնություն):

Ոչ-խտրական վերաբերմունք. անկախ տարիքից, ռասսայից, ազգությունից, կրոնից, սեռական կողմնորոշումից, ընտանեկան ինքնությունից, հաշմանդամությունից, ամուսնական կարգավիճակից, կրթական և սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակից՝ բոլոր տուժողները/վերապրողները հավասար են նրանց պետք է վերաբերվել նույն կերպ և անհրաժեշտ է բոլորի համար ծառայությունների հավասար մատչելիություն ապահովել:

ԸԲ նշանները

ԸԲ հոգեբանական ազդեցությունները տարբեր են ու բարդ: Հաճախ տրավմատիկ ազդեցությունը կարող է և սուր դրսևորումներ չունենալ: Մինևույն ժամանակ, ընտանեկան բռնության կրկնվող ու շարունակական բնույթով պայմանավորված (երբ ազդեցությունները քրոնիկ են ու խորը)՝ կարող են ի հայտ գալ ծայրահեղ ծանր հետևանքներ կամ լուրջ հոգեբանական պաթոլոգիաներ:

ԸԲ առավել հաճախ դրսևորվող հոգեբանական և հոգեւոմատիկ ազդեցությունները հետևյալն են՝

- մեղքի, ամոթի, վայրույթի, տխրության, հուսահատության, անօգնականության, դատարկության, անվորության, շնչահեղձության զգացողություններ
- վտանգի մշտական զգացում (միշտ փշերի վրա լինելու զգացողություն)
- վախ ամեն ինչի նկատմամբ
- իր և ուրիշների մասին հոգ տանելու անկարողություն
- կենտրոնանալու դժվարություն
- խորը մենության զգացում (օտարացում)
- պլաններ կազմելու անկարողություն
- նախաձեռնելու անկարողություն, կյանքում մենակ մնալու վախ, կյանքի իմաստի կորուստ ու կյանքի հանդեպ հետաքրքրության պակաս

- ցածր ինքնագնահատական կամ ինքնարժևորման գրեթե բացակայություն
- հուլմունք ու դյուրագրգռություն
- տախիկարդիա
- ստամոքսաղիքային խանգարումներ
- քնի խանգարումներ
- սնվելու ռեժիմի խանգարումներ
- գլխացավեր
- մկանային ցավեր
- կախվածությունների առաջացում (թմրանյութեր կամ ալկոհոլ):

Սեռական բռնության դեպքում առավել հաճախ դրսևորվող հոգեբանական հատուկ նշանները հետևյալն են՝

- մտածկոտություն
- կաչուն մտքեր (երբ տրավմատիկ հիշողությունը հանկարծ հետ է գալիս և չափից շատ է անհանգստացնում)
- ֆիզիկական ռեակցիաներ (տրավմայի դեպքը հիշելու ժամանակ դող կամ ուշագնացություն)
- հիշողության առկայծումներ (ֆլեշբեք)
- մղձավանջներ:

Ընտանեկան բռնությունից տուժողներին հատկանշական են հետևյալ վարքագծային դրսևորումները՝

- բռնություն կիրառողի կողմից արգելանք դրված մարդկանցից, վայրերից, գործունեությունից, վարքագծից ու վերաբերմունքից տևական հեռու մնալու հետևանքով մեկուսացում (որպեսզի բռնության պոռթկումներից պաշտպանված լինի)
- աշխատանքի հաճախակի փոփոխում

- սոցիալական շփումների և հանգստին առնչվող գործողությունների նվազում
- խուսափում այն մարդկանցից, վարքերից կամ իրավիճակներից, որոնք կարող են տուժողին/վերապրողին հիշեցնել դեպքի մասին կամ բացահայտել վերջինիս տուժող լինելու հանգամանքը
- ինքն իրեն կամ անչափահաս երեխային պաշտպանելու կարողության բացակայություն
- անվճռականություն
- դեպքի և դրա հետևանքի ժխտում կամ դեպքի նշանակության նպատակադրված նվազեցում:

Տուժողի կամ վերապրողի հետ հաղորդակցվելը

Մարդկանց միջև առօրեական հաղորդակցումը էականորեն տարբերվում է մասնագիտականից: Սոցիալական ծառայություններ տրամադրող մասնագետի և շահառուի միջև տեղի ունեցող հանդիպումները բացառապես պետք է տեղի ունենան մասնագիտական հաղորդակցման էթիկական և մասնագիտական պահանջներին համապատասխան: Կարևոր պահանջներից է շահառուի և մասնագետի միջև վստահելի հարաբերությունների ձևավորման պահանջը: Վստահելի հարաբերությունների ձևավորման անհրաժեշտությունը հատկապես նշանակալի է բռնությունից տուժած անձանց հետ աշխատանքում: Այս աշխատանքում հատկապես կարևոր են արդյունավետ լսելու և ապրումակցման տեխնիկաների ճիշտ կիրառումը, ինչպես նաև մասնագետի կողմից սեփական վարքը և հոգեվիճակները կառավարելու հմտությունները:

Ստորև ներկայացնում ենք որոշ խորհուրդներ, որոնք կիրառելի են բռնության ենթարկված անձանց հետ աշխատանքում: Մասնավորապես, ծառայություն մատուցող յուրաքանչյուր սոցիալական աշխատողի մոտ կարող են դժվարություններ ծագել ընտանեկան բռնության հետևանքով տուժողին կամ վերապրողին ստեղծված իրավիճակի մասին հարցեր տալուց:

Հետևյալ խորհուրդները կօգնեն ծառայություն մատուցողին ավելի վստահ հարցեր տալ միջադեպի կամ իրավիճակի վերաբերյալ՝ խուսափելով կրկնակի վտհականացումից:

 Բռնության մասին հարցեր տալու նախաձեռնությունը վերցրե՛ք Ձեզ վրա, մի՛ սպասեք մինչև տուժողը խոսի: Դա կվկայի այն մասին, որ Դուք որպես մասնագետ արհեստավարժ եք, վերահսկում եք իրավիճակը, քաջատեղյակ եք Ձեր գործին և տուժողը վստահությամբ կլցվի Ձեր նկատմամբ:

 Խուսափե՛ք կնոջը ԸԲ մասին հարցեր տալուց ընտանիքի անդամի, մտերիմի կամ երեխայի ներկայությամբ:

 ԸԲ տուժողի/վերապրողի հետ եղե՛ք համբերատար՝ չմոռանալով, որ ճգնաժամային իրավիճակում նա կարող է ունենալ հակասական զգացմունքներ: Մի՛ ստիպեք տուժողին/վերապրողին խոսել:

 Խուսափե՛ք անհարկի ընդհատումներից. պարզաբանող հարցերը տվե՛ք միայն նրա խոսքի ավարտից հետո:

 Խուսափե՛ք պասիվ լսողի դերում լինելուց և վերծ մի՛ մնացեք մեկնաբանություններից: Սա կարող է տուժողին հանգեցնել այն մտքին, որ Դուք չեք հավատում իրեն, որ ինքը սխալ է, իսկ բռնություն գործադրողը՝ ճիշտ: Ուշադիր լսե՛ք նրա պատմությունը և համոզե՛ք, որ նրա զգացմունքները արդարացված են, ու որ ընտանեկան բռնությունը անընդունելի է, և որ ոչ ոք արժանի չէ բռնության ենթարկվելու:

 Օգտագործե՛ք նույն լեզուն, ինչ տուժողը/վերապրողը. եթե նա խոսում է ծառայություն մատուցողի լեզվից տարբերվող լեզվով, դիմե՛ք այն ծառայություն մատուցողի օգնությանը, ով խոսում է նույն լեզվով, կամ էլ օգտվե՛ք թարգմանչի ծառայություններից:

-  Օգտագործեք տուժողի ընկալման մակարդակին համապատասխան բառապաշար: Խուսափեք նեղ մասնագիտական ելույթներ կամ արտահայտություններ օգտագործելուց. դրանք կարող են շփոթեցնել տուժողին կամ միմյանց հասկանալու դժվարություններ ստեղծել:
-  Հարցերը և, առհասարակ, արվող արտահայտությունները ձևակերպեք աջակցող բառերով և խուսափեք քննադատություններից՝ օգտագործելով համակրելի ձայն: Խուսափեք «ինչու» հարցից, որովհետև տուժողը հարցն ընկալում է որպես մեղադրանք և ունենում մեղքի զգացում:
-  Մի մեղադրեք կնոջը: Խուսափեք այնպիսի հարցերից, ինչպիսիք են. «Ինչո՞ւ ես մնում եմ նրա հետ», «Դուք ունեցե՞լ եք վիճաբանություն մինչև բռնության գործադրումը», «Ի՞նչ էիք անում դրսում մենակ», «Ի՞նչ էիք հագել»: Այս հարցերը տալու փոխարեն համոզվեք, որ ԸԲ-ն անընդունելի է:
-  Օգտագործեք կարեկցող արտահայտություններ, ինչպիսիք են՝ «ցավում եմ, որ դա պատահել է Ձեզ հետ» կամ «Դուք իրոք շատ բանի միջով եք անցել»: Այս արտահայտությունները կարող են կնոջը քաջալերել, որ ավելի շատ տեղեկատվություն տրամադրի:
-  Շեշտե՛ք, որ բռնությունը տուժողի/վերապրողի մեղքը չէ, և այն բռնություն կիրառողն է պատասխանատու դրա համար:
-  Բացատրե՛ք, որ տեղեկատվությունը կմնա գաղտնի: Նաև տեղեկացրեք այն իրավիճակների մասին, երբ Դուք չեք կարող տեղեկատվությունը գաղտնի պահել (ոստիկանությունում ցուցմունք, վկայություն, հայտարարություն և այլն):
-  Աչքերով կա՛յ հաստատեք ու պահե՛ք տուժողի/վերապրողի հետ և ամբողջ ուշադրությունը սևեռե՛ք նրա վրա: Խուսափե՛ք այդ ընթացքում գրագրություն անելուց կամ հեռախոսազանգերին պատասխանելուց:

-  Հետևե՛ք Ձեր մարմնի լեզվին՝ այն կարող է տուժողին տեղեկություն հաղորդել իր պատմությանը Ձեր վերաբերմունքի մասին: Մարմնի լեզվի բաղադրիչներն են՝ գլխի դիրքը, կեցվածքը, ձեռքերի ժեստիկուլյացիան, դեմքի արտահայտությունը, խոսքի արագությունը, բարձրությունը, ձայնի տոնայնությունը:
-  Մի՛ քննադատեք տուժողի/վերապրողի պահվածքը՝ կրթության մակարդակի, մշակույթի կամ կրոնի վրա հիմնվելով:

Առաջին տպավորությունները սովորաբար երկար ու խորը ազդեցություն են ունենում: ԸԲ տուժողը/վերապրողն իր առաջին տպավորությունը սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մասին ստանում է շենքից, ընդունարանից և ընդհանուր միջավայրից: Այս տպավորությունը կարող է ազդեցություն ունենալ տուժողի/վերապրողի արձագանքների և հետագա գործողությունները սկսելու ցանկության վրա: Այս ամենը տեղի է ունենում մինչև խորհրդատուի և տուժողի/վերապրողի առաջին հանդիպումը :

ԸԲ տուժողի/վերապրողի հետ քննարկումները պետք է անցկացվեն կլոր սեղանի շուրջ կամ ավելի լավ է՝ առանց սեղանի: Սեղանի երկու կողմում նստելը կարող է ԸԲ տուժողի/վերապրողի հետ հաղորդակցվելու հարցում լրացուցիչ արգելք դառնալ: Այն կստեղծի խորհրդատուի նկատմամբ անհավասար ուժի զգացում և կարող է սահմանափակել տրամադրվող տեղեկատվությունը և մասնագետի հանդեպ վստահությունը: Սոցիալական աշխատողը պետք է հանդես գա որպես հավասար և չկրի չափապանց շքեղ հագուստ կամ արտասովոր վարդեր, քանի որ դրանք տալիս են վերադասական զգացողություն և ստեղծում են նույն անհավասար դինամիկան, որը տուժողը/վերապրողը ուներ բռնարարի հետ հարաբերություններում:

Ճիշտ դեմ առ դեմ լինելը և տուժողի/վերապրողի աչքերի մեջ ուսումնասիրող հայացքով նայելը կարող է հանգեցնել այն թյուր ըմբռնմանը, որ մասնագետը հակադարձում է իրեն. այն նույն իրավիճակը, ինչը հաճախ էր լինում բռնարարի հետ հարաբերություններում:

Տուժողին/վերապրողին տեղավորելը այն դիրքում, որտեղից նա կարող է տեսնել դռան ելքը, կարող է իրավիճակը տնօրինելու զգացում հաղորդել: Այն հակադրվում է հաճախ հանդիպող իրավիճակներին, երբ տուժողը/վերապրողը մեկուսացած և բռնարարի հսկողության տակ էր: Այն դեպքերում, երբ տուժողը/վերապրողը զրկված է սնվելու հնարավորությունից, պետք է տրամադրել նրան նախուտեստներ (խաչապուրի կամ թխվածքաբլիթ) ու ջուր և հետո միայն շարունակել աշխատանքը:

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման ընթացակարգերը

ԸԲ տուժողերին/վերապրողներին համար սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների ընդհանուր նպատակը տուժողին/վերապրողին օգնելն է՝ վերակազմելու իր ինքնագնահատականը և սեփական կյանքի հանդեպ վերահսկողությունը: Սոցիալ-հոգեբանական աջակցությունը կարող է ներառել այնպիսի գործողություններ, որոնք ուղղված են տուժողի/վերապրողի տառապանքի, մեղության ու սոցիալական մեկուսացման կրճատմանը, ֆիզիկական առողջության բարելավմանը, սոցիալական և ընտանեկան վերաինտեգրմանը և իրավական ու սոցիալ-տնտեսական իրավիճակի բարելավմանը: Աջակցության բոլոր փուլերում տուժողի/վերապրողի ինքնության գաղտնիությունը նրա անվտանգության երաշխավորումն է:

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մատուցման ընթացակարգը ներառում է հետևյալ քայլերը՝

1. Նույնականացում
2. գնահատում
3. միջամտություն
4. ԸԲ փաստաթղթավորում
5. ուղղորդում ու գործավարության համակարգում:

Ընթացակարգերի քայլերի հերթականությունը կարող է փոփոխվել յուրաքանչյուր տուժողի/վերապրողի կարիքներին համապատասխան, սակայն բոլորի համար առաջին քայլը նույնականացումն է: Յուրաքանչյուր ծառայություն մատուցող պատ է օգտագործելու ընթացակարգերը համաձայն իր կազմակերպության կամ հաստատության ներքին կանոնակարգի: Եթե առկա է որևէ կասկած կամ ապացույց, որ անձը ենթարկվել է ընտանեկան բռնության, ապա ծառայություն մատուցողը պետք է բոլոր ջանքերը գործադրի այդ անձին համապատասխան ծառայությունների անմիջական մատուցման կամ ուղղորդման համար:

ԸԲ տուժողերին/վերապրողներին ցանկացած միջամտությունից կամ օգնություն ցուցաբերելուց առաջ խորհրդատուն պետք է ապահովի, որ իր անձնական բոլոր կարծրատիպերը (օրինակ՝ բռնության համար տուժողին/վերապրողին մեղադրելը, նրանից ակնկալելը, որ բռնարարին լքի և այլն) չեզոքացվեն: Բացի այդ, պետք է ապահովել, որ խորհրդատուի՝ ԸԲ ենթարկվելու սեփական փորձը ազդեցություն չունենա իր ներկա աշխատանքի որակի վրա: Ծառայություն մատուցողը պետք է տուժողին կամ վերապրողին աջակցի՝ պահպանելով չեզոքությունը:

Այժմ նկարագրենք ընթացակարգի քայլերը հաջորդաբար.

Քայլ 1. Նույնականացում

Ընտանեկան բռնության արձագանքման առաջին քայլը ԸԲ տուժողին/վերապրողին նույնականացնելն է և միջամտություն նախաձեռնելու պատճառներն առանձնացնելը: Նույնականացմանն ուղղված քայլերը կարող են հիմնվել ինչպես ԸԲ տուժողի/վերապրողի պատմության, այնպես էլ ուղղորդման կամ ղեկույցի վրա: Տուժողի/վերապրողի ինքնուրույնությունն ու գաղտնիության պահպանումը ստորադաս են տուժողի/վերապրողի անվտանգությանը: Նույնականացման փուլում անհրաժեշտ է տուժողի/վերապրողի իրավեկ համաձայնությունը ստանալ՝ դեպքի վարման կամ ուղղորդում կատարելու նպատակով:

Նույնականացման փուլում տուժողի կյանքը վտանգող առողջական խնդիրների լուծումը առաջնահերթ է: Մինչև նրա սոցիալ-հոգեբանական կարիքներին անդրադառնալը, պետք է կապակերպել շտապ բժշկական օգնություն այն դեպքում, երբ վերջինիս առողջական վիճակը ծանր է կամ ճգնաժամային:

Նման դեպքերում առաջարկում ենք ուշադրություն դարձնել ստորև ներկայացված խորհուրդներին:

- Տուժողին պետք է ջերմ ողջունել:
- Պետք է ներկայանալ և ներկայացնել հաստատության առաքելությունը և մատուցվող ծառայությունները:
- Քաղաքավարի խնդրել, որ տուժողը ներկայանա:
- Պետք է խուսափել տուժողի կամ նրան ուղեկցողի հետ ցանկացած ֆիզիկական շփումից, ինչպես նաև հանկարծակի կամ կտրուկ շարժումներից: Սա հատկապես ֆիզիկական և սեռական բռնության ենթարկված տուժողի համար կարող է սթրեսային լինել:
- Պետք է հարցնել, թե արդյոք վերապրողը/տուժողը նույն սեռի խորհրդատու կնախընտրի (հատկապես սեռական բռնության դեպքերում):
- Պետք է տուժողին հարցեր տալու հնարավորություն ընձեռել, որպեսզի տեղեկանա այն ամենի մասին, ինչը կարևոր է իր համար:
- Պետք է հաշվի առնել բնակչության տարբեր խմբերի կարիքները (օրինակ՝ ֆիզիկական կամ մտավոր հաշմանդամություն ունեցող անձինք, կրոնական կամ էթնիկ փոքրամասնություններ) և ջանքեր գործադրել այդ առանձնահատկություններին համապատասխան ծառայություն մատուցելու համար:

- Պետք է ստեղծել ապահով ու հոգատար միջավայր, գործարկել ակտիվ լսելու հմտությունը, ցույց տալ, որ արժևորում եք տուժողին և էմպաթիա դրսևորել (տե՛ս «*Ինչպես հաղորդակցվել տուժողի/վերապրողի հետ*», էջ 25):
- Պետք է շահել տուժողի վստահությունը:
- Չի՛ կարելի տուժողին սենյակում մեռակ թողնել, հատկապես երբ կա ինքնավնասման ռիսկ, կամ դրան նպաստող իրավիճակ:

Քայլ 2. Գնահատում

Գնահատումը տուժողի/վերապրողի ֆիզիկական ու հոգեբանական առողջության, սոցիալական կյանքի, հարաբերությունների ու տնտեսական կարգավիճակի մասին տեղեկատվություն ձեռք բերելն ու վերլուծելն է: Այս տեղեկատվությունը կօգնի խորհրդատուին՝ տուժողի/վերապրողի կարիքների ու առկա ռեսուրսների համաձայն համապատասխան միջամտություն ձեռնարկել:

ԸԲ տուժողի/վերապրողի նույնականացումից հետո խորհրդատուն պետք է որոշում կայացնի հաջորդ քայլերի վերաբերյալ (աջակցություն/ խորհրդատվություն, ԸԲ փաստաթղթավորում, ուղղորդում ու դեպքի վարման համակարգում), որոնք պետք է անել ըստ կանոնադրության և առկա ռեսուրսների՝ բռնությանն արձագանքելու համար:

Խորհրդատուն/սոցիալական աշխատողը պետք է.

-  Ստանա տուժողի/վերապրողի համաձայնությունը ծառայություններից օգտվելու համար, ցանկալի է գրավոր տեսքով: Եթե տուժողը/վերապրողը չի կարողանում կարդալ ու գրել, իրավեկ համաձայնության վերաբերյալ հայտարարությունը կընթերցվի նրա համար և բանավոր համաձայնություն ձեռք կբերվի (սրա մասին պետք է նշում արվի գնահատման կամ որևէ այլ փաստաթղթում):

 Բացատրի «վերապահումով համաձայնություն տալու» իրավունքը, ինչը նշանակում է, որ տուժողը/վերապրողը կարող է ընտրել, թե որ տեղեկատվությունը բացահայտվի, իսկ որը գաղտնի պահվի:

 Իրազեկված համաձայնության վերաբերյալ բավարար տեղեկատվություն տրամադրի: Տուժողներին/վերապրողներին պետք է նախազգուշացնել այլ հաստատությունների/ծառայությունների հետ տեղեկատվություն տրամադրելու հնարավորության և հետևանքների մասին:

 Զգուշացնի տուժողին այն դեպքերի մասին, երբ սոցիալական աշխատողը օրենքով պարտավորված է բռնության դեպքի մասին այլ հաստատությունների տեղեկատվություն հայտնել:

 Տուժողին վստահեցնի, որ իրեն աջակցում են առանց քննադատելու, կարեկցանքով ու ըմբռնումով են մոտենում, և հնարավոր բոլոր ջանքերը կգործադրվեն նրան օգնելու համար:

 Տուժողին խնդրի, որ իր սեփական բառերով պատմի իր պատմությունը, ներկայացնի բռնարարին, բռնության տեսակները, տևողությունը, հաճախականությունը, ուժգնությունն ու անավերջին պատահած դեպքը, ինչպես նաև տեղեկություն բռնության նախկին դրսևորումների մասին:

 Գնահատի վտանգի մակարդակը և քննարկի

Տուժողին հարցնի՝

1. բռնության՝ իր կյանքի վրա թողած հետևանքների մասին,
2. ծնողների ընտանիքի պատմության մասին,
3. իր և իր երեխաների սոցիալ-հոգեբանական ու ֆիզիկական վիճակի մասին,
4. առաջնային ու երկրորդական սոցիալական ցանցերի մասին,

5. իր ընտանիքի տնտեսական իրավիճակի, բնակության վայրի մասին (սեփականություն, այլ գույք), տնտեսական, ֆինանսական, հոգեբանական կախվածության կամ անկախության մասին,

6. թե ինչպես է նա նախկինում արձագանքել բռնության իրավիճակներին, ինչպես նաև տեղեկանա նրա հարմարվելու մեխանիզմների և բռնությունից ապաստվելու և փախչելու փորձերի մասին,

7. երեխաների վիճակի մասին (բռնության հետ կապված և առհասարակ, ծնողների հետ նրանց հարաբերությունների մասին):

 Բացահայտի տուժողի զգացմունքները պատահածի առթիվ: Եվ կարևոր է, որ հստակ քննարկվի, թե տուժողն ինչպիսի ակնկալիքներ ու ցանկություններ ունի (խորհրդատուից, ինքն իրենից, բռնարարից, այլ անձանցից), և ինչն է շահագրգռում նրան օգնության դիմել:

Քայլ 3. Ծառայությունների մատուցում կամ միջամտություն

Միջամտությունն առանցքային ծառայությունների համակարգված տրամադրումն է, որն ուղղված է նվազեցնելու բռնության բացասական ազդեցության հետևանքները և կանխելու հետագա տրավման՝ ներառյալ տուժողի կրկնակի տրավմայի ենթարկվելը: Միջամտությունը բխում է ըստ կարիքների ու առկա ռեսուրսների մշակված անհատական ծրագրից: Միջամտության բոլոր գործողությունները պետք է լինեն ցոփակենտրոն, բավառլորտային մոտեցմամբ, լինեն ձկուն ու կայուն:

3.1 Ճգնաժամային խորհրդատվություն

Ճգնաժամային խորհրդատվության առաջնային ու իրատապ նպատակներն են անվտանգության ապահովումը, տուժողի պատմության բացահայտումը, նրա իրավունքների վերահաստատումը, մասնագետի օգնությամբ մեղքի ու ամոթի զգացումների հաղթահարումը:

Ճգնաժամային խորհրդատվության տրամադրման մեթոդների շրջանակը լայն է. այն ներառում է խորհրդատվության տրամադրում/կազմակերպում անմիջականորեն, տան կամ բջջային հեռախոսով, էլեկտրոնային փոստով, վանազան վայրերում և տարբեր ձևաչափերով: Երկարաժամկետ խորհրդատվությանը, հոգեթերապիային կամ երկարաժամկետ աջակցությանը կամ միջամտությանը վերաբերող տեղեկությունները ներառված են հաջորդ բաժնում: Ճգնաժամային խորհրդատվություն իրականացնելու համար.

-  Պետք է անդրադառնալ առաջնային կարիքներին (սով, ծարավ, անքնություն):
-  Պետք է խնդրել տուժողին, որ արտահայտի իր գաղափարները ակնկալվող արդյունքների, հարմարվելու ռազմավարության և ռեսուրսների մասին, որպեսզի իր ապագան իրատեսական լինի: Պետք է տուժողի հետ ուսումնասիրել ու քննարկել իրավիճակի լուծման հնարավոր բոլոր ճանապարհները:
-  Պետք է առաջարկել հոգեբանական աջակցություն տուժողին/վերապրողին՝ նրա հոգեբանական կարիքներին արձագանքելու համար:
-  Պետք է տուժողին առաջարկել այլընտրանքային լուծումներ՝
 - ա)** անվտանգ կեցության անհապաղ կազմակերպում,
 - բ)** արտակարգ իրավիճակներում առողջապահական ծառայությունների անհապաղ հասանելիություն,
 - գ)** ծառայության հետ կապ վերահաստատելու հնարավորություն՝ անկախ իրավիճակից կամ տուժողի արված ընտրությունից:
-  Տուժողի հետ պետք է քննարկել պաշտպանական կամ արտակարգ միջամտության մեխանիզմների կիրառման հնարավորությունը (կիրառման համար անհրաժեշտ բոլոր նախապայմանների առկայության դեպքում):

 Պետք է տուժողին աջակցել անվտանգության պլան կազմելու հարցում՝ իր և իր երեխաների անվտանգությունը պահպանելու

համար, եթե կա նման անհրաժեշտություն (մանրամասները՝ «Անվտանգության ծրագիր» բաժնում):

 Պետք է տուժողին ներկայացնել երկարաժամկետ ծրագրերը և համաձայնության գալ դրանց շուրջ, նաև տրամադրել կոնտակտային տվյալներ՝ հետագայում կապը պահելու համար:

3.2 Ապահով կացարան

Հաճախ ընտանեկան բռնությունից տուժողը կարիք է ունենում անմիջապես լքելու իր տունը, որպեսզի ապահովի իր կամ իր երեխաների անվտանգությունը: Նա փնտրում է ապահով կացարան, կանանց ապաստարան կամ ապահով այլ վայր:

-  Անհրաժեշտ է հրատապ ապահովել տուժողի անվտանգությունը, մինչև իր կյանքին անմիջապես սպառնացող իրավիճակի շտկվելը:
-  Պետք է ապահովել հետևյալ անվտանգության միջոցառումների կատարումը՝ հնարավորության դեպքում գաղտնի կացարան, անվտանգության աշխատակիցների աջակցություն ու անվտանգության համակարգի ստեղծում:
-  Պետք է բավարարել առաջնային կենցաղային կարիքները:
-  Պետք է ապահովել լրացուցիչ այլ պահանջների բավարարումը՝ ելնելով տուժողի/վերապրողի կարիքների առանձնահատկությունից կամ կատարած ընտրությունից՝ հոգեբանական աջակցություն/խորհրդատվություն, իրավական խորհրդատվություն, սոցիալական վերաինտեգրման հարցում աջակցություն և այլն:
-  Պետք է ապահովել, որ տուժողի/վերապրողի հետ աջակցություն ստացող երեխաների կարիքները նույնպես հաշվի առնվեն:

3.3 Երկարաժամկետ սոցիալ-հոգեբանական աջակցություն ու խորհրդատվություն

Ապացուցված է, որ ֆորմալ և ոչ ֆորմալ խորհրդատվական ծառայությունները բարենպաստ ապոլեցություն են ունենում դեպրեսիա, անհանգստություն և/կամ հետտրավմատիկ սթրեսային խանգարում ունեցող տուժողների/վերապրողների հոգեբանական վիճակի վրա:

Սոցիալ-հոգեբանական ծառայությունների մասը ներառում է խմբային աջակցություն, անհատական խորհրդատվություն և քսանչորսժամյա թեժ գիծ: Ոչ ֆորմալ խորհրդատվական ծառայությունները շատ համայնքներում գործում են տարբեր մակարդակներում՝ սկսած տուժողների/վերապրողների ինքնօգնության խմբերից մինչև համայնքի կամ հավատքի վրա հիմնված խմբային միջամտություններ: Ըստ այդմ, պետք է.

-  Հզորացնել տուժողին/վերապրողին, որպեսզի կարողանա ինքնուրույն որոշումներ կայացնել:
-  Մշակել ծրագրեր ու գործողություններ՝ գնահատելով ու հաշվի առնելով տուժողի/վերապրողի անհատական կարիքները, տարբեր կարծիքներն ու տեսակետները և ուսումնասիրելով ոչինչ չանելու և ամեն ինչ նույնությամբ թողնելու հնարավորությունը: Միջամտության ծրագրի մշակման գործընթացի մեջ պետք է ներառել նաև տուժողին/վերապրողին:
-  Մոբիլիզացնել սոցիալական աջակցության տրամադրումը:
-  Ձեռնարկել հատուկ միջոցառումներ, որոնք կնվազեցնեն տուժողի/վերապրողի տառապանքը, մենակությունը և սոցիալական մեկուսացումը, և կվերականգնեն նրա ինքնագնահատականը:
-  Ուժեղացնել ինքնապաշտպանության և հարմարվելու մեխանիզմները՝ հենվելով տուժողի/վերապրողի ռեսուրսների ու կարողությունների վրա, որպեսզի նվազեցվի անպորության զգացումը հետագայում հնարավոր բռնի ու խոցելի իրավիճակներում:

-  Պատրաստ լինել միջամտության և/կամ ձեռնարկված գործողությունների ձախողմանը և այդ մասին անկեղծ կիսվել տուժողի/վերապրողի հետ: Եթե իսկապես տեղի է ունենում ձախողում, պետք է անդրադառնալ ու քննարկել հնարավոր հետևանքները:
-  Մշտապես տեղեկանալ, թե արդյոք տուժողը/վերապրողը ցանկանում է մեկ այլ բան էլ պատմել կամ մեկ այլ թեմայի շուրջ պրոցել:
-  Համառոտ կերպով բացատրել, թե ինչի շուրջ է համաձայնություն ձեռք բերվել, և թե տուժողի/վերապրողի կողմից ինչ գործողություններ պետք է ձեռնարկվեն:
-  Բացատրել տուժողին/վերապրողին հետագա ծրագրի մասին և տրամադրել կոնտակտային տվյալներ՝ հետագա շփումն իրականացնելու համար:
-  Ամեն հաջորդ հանդիպման ժամանակ ուսումնասիրել տուժողի/վերապրողի իրավիճակի փոփոխությունները, հարմարվելու մեխանիզմների արդյունավետությունը, տուժողի/վերապրողի կողմից ձեռնարկված ցանկացած գործողության արդյունքները, ուսումնասիրել հանդիպած խոչընդոտները և օգնել նրան հաղթահարել դրանք, նորից սահմանել խնդիրը, միջամտության ծրագիրը և հետագա գործողությունները:

3.4 Աջակցության այլ ծառայություններ

Սոցիալ-հոգեբանական աջակցությանը զուգահեռ պետք է բռնության ենթարկված անձին անհրաժեշտության դեպքում՝

-  Տրամադրել նյութական ու ֆինանսական աջակցություն, արտակարգ իրավիճակների ժամանակ պետք է տրամադրել տրանսպորտ, մնունդ, անվտանգ կացարան, առաջնային անհրաժեշտության անձնական ու հիգիենիկ պարագաներ, կանխիկ գումար որոշ ծախսերի համար (պետական տուրքեր,

տաքսիով փոխադրումներ դեպի այլ ծառայություններ, բուժսպասարկում, դեղորայք և այլն):

 Անձը հաստատող փաստաթղթերի բացակայության դեպքում օգնել այդ փաստաթղթերի ձեռքբերմանը, վերականգմանը:

 Տրամադրել իրավական օգնություն իրենց իրավունքների և իրենց դեպքի լուծման տարբերակների վերաբերյալ, օրինակ՝ ամուսնալուծություն, ամուսնություն, երեխայի խնամակալություն, պաշտպանական և արտակարգ միջամտության միջոցների կիրառում, փախստականի կարգավիճակի ձեռքբերում և այլն:

 Տրամադրել (կամ ուղղորդել) երեխաներին այնպիսի ծառայություններ, որոնք վգայուն են հենց երեխաների կարիքների նկատմամբ, ջերմ, բարյացկամ մթնոլորտ են ստեղծում և համապատասխանում են միջազգային ստանդարտներին:

 Տրամադրել օգնության անվճար թեժ գծեր, ցանկալի է հասանելի օրական 24 ժամ, շաբաթական 7 օր կամ նվազագույնը օրական չորս ժամ՝ ներառյալ հանգստյան և տոն օրերը: Պետք է համոզվել, որ թեժ գծին պատասխանող անձնակազմը համապատասխան գիտելիքներ ու հմտություններ ունի ու բավականաչափ պատրաստված է: Պետք է ապահովել, որ թեժ գիծը կապ ունենա այլ սոցիալական ծառայության, առողջապահական, քննչական, ոստիկանության մարմինների հետ, որոնք կկարողանան հաշվի առնել կանանց և երեխաների անհատական առանձնահատուկ հանգամանքները:

3.5 Բռնության ռիսկի գնահատումն ու կառավարումը

Ռիսկի գնահատումն ու կառավարումը կարող են նվազեցնել ռիսկի մակարդակը: Անվտանգության ծրագիրը միջամտության և արձագանքման մաս է կազմում, ինչը կարող է կանխարգելել բռնության հետագա պոռթկումները կամ նպաստել խուսափելու ծայրահեղ իրավիճակների սրացումներից: Անվտանգության ծրագիրը մշակվում է՝ ռիսկային գործոններն ու առկա ռեսուրսները հաշվի առնելով:

Արդյունավետ անվտանգության ծրագիր մշակելու համար անհրաժեշտ է հասկանալ այն ռիսկային գործոնները, որոնք սրացնում են բռնությունը և հանգեցնում դրա կրկնությանը: Որքան շատ ռիսկային գործոններ են առանձնացվում ու նույնացվում դեպքի հետ, այնքան ավելի մեծ է տուժողների կամ վերապրողների ռիսկի տակ գտնվելու հավանականությունը:

Ստորև թվարկվում են ռիսկի՝ առավել հաճախ հանդիպող գործոնները.

1. Բռնարարը սպառնում է սպանել տուժողին:
2. Բռնարարը սպառնում է տուժողին, վեճը/դանակ կամ այլ առարկա է օգտագործում տուժողի դեմ:
3. Բռնարարը խեղդում է տուժողին:
4. Բռնարարը դաժանորեն և մշտապես խանդում է:
5. Բռնարարը ստիպում է տուժողին սեռական հարաբերություն ունենալ:
6. Բռնարարը վերահսկում է տուժողի ամենօրյա գործողությունները:
7. Բռնարարը հեշտությամբ կարող է վեճը ունենալ/ ձեռք բերել:
8. Բռնարարը գործազուրկ է:
9. Ֆիզիկական բռնության ուժգնությունը և/կամ հաճախականությունը աճում է:
10. Բռնարարը չարաշահում է ալկոհոլը կամ կախվածություն ունի թմրանյութերից:
11. Բռնարարը բռնություն է գործադրում տուժողի նկատմամբ վերջինիս հղի եղած ժամանակ:
12. Բռնարարը սպառնում է կամ փորձում ինքնասպանություն գործել:
13. Բռնարարը հետևում է տուժողին, լրտեսում և/կամ սպառնացող հաղորդագրություններ թողնում:
14. Բռնարարն ընտանեկան բռնության հետ կապված ձերբակալման վտանգից անհանգստացած խուսափում է կոնտակտից (ընտանեկան բռնության մասին օրենքի առկայության դեպքում):
15. Տուժողը հավատում է, որ բռնարարը կարող է սպանել իրեն և/կամ երեխաներին:
16. Առկա է բռնի պահվածք նաև տան պատերից դուրս:

Եթե վերը նշված պնդումներից կեսից ավելին բնորոշ են տվյալ տուժողի/վերապրողի դեպքին, ապա տուժողի համար ռիսկը շատ բարձր է, և նրան պետք է խորհուրդ տալ, որ տեղափոխվի կացարան: Եթե տուժողը մերժում է կացարանի տարբերակը ու շարունակում ապրել բնարարի կամ վերջինիս բարեկամների հետ, ապա անհրաժեշտ է անվտանգության ծրագիր մշակել: Անհրաժեշտության դեպքում պետք է առաջարկվի և կապակերպվի անվտանգ ուղղորդում՝ առանց տուժողին/վերապրածին պիտակավորելու, մասնավորապես պետք է.

- Կապվել մարդկանց ցանկ (ընկերներ, հարևաններ), ում կարելի է կանչել արտակարգ իրավիճակում կամ ովքեր կարող են քանի օրով կացարան տրամադրել:
- Գտնել մեկ կամ մի քանի հարևանների, ում տուժողը/վերապրողը կարող է պատմել բռնության մասին և խնդրել, որ իրեն օգնեն, եթե իր տանից ինչ-որ ձայներ լսեն:
- Փորձարկել, թե ինչպես կարելի է տանից անվտանգ դուրս գալ:
- Պատրաստել առաջին անհրաժեշտության պարագաներով պայուսակ և այն դնել այնպիսի վայրում, որտեղից հնարավոր լինի արտակարգ իրավիճակում հեշտությամբ վերցնել:
- Հուշել, որ պետք է հենվել սեփական բնապղի ու դատողությունների վրա: Եթե իրավիճակը վտանգավոր է, պետք է նաև պատրաստ լինել բռնարարին տալու այն, ինչ նա ուզում է՝ նրան հանգստացնելու համար. տուժողը/վերապրողը ունի իրեն և իր երեխաներին պաշտպանելու իրավունք:
- Հաշվի առնել այլ ծառայություն մատուցողներին ուղղորդելու տարբերակները:
- Տուժողին/վերապրողին հիշեցնել, որ ինքը արժանի չէ բռնության:

Քայլ 4. Ընտանեկան բռնության փաստաթղթավորում

ԸԲ ցանկացած դեպք պետք է փաստագրվի սոցիալ-հոգեբանական ծառայություն մատուցողի կողմից: Փաստագրությունը ԸԲ միջադեպի առավել համապատասխան տեղեկատվության համապարփակ ամփոփումն է: ԸԲ միջադեպի մասին փաստաթղթավորումը կարող է արվել ստանդարտ ձևերով՝ ձեռագիր, դիագրամներով, նկարներով, թղթե գրանցամատյաններում և այլն: ԸԲ միջադեպի մասին համապատասխան տվյալներ հավաքագրելը և դրանք տվյալների բազա ներմուծելը թույլ կտա.

- կուտակել ԸԲ դեպքերի մոնիտորինգի ու գնահատման առաջընթացի մասին տեղեկատվություն
- ստանալ կոնկրետ ոլորտում բացահայտված դեպքերի մասին պարզ պատկեր
- գնահատել գենդերային բռնության համակարգված արձագանքման արդյունավետությունը:

Փաստաթղթավորման համար անհրաժեշտ է.

 ԸԲ տուժողի կամ վերապրողի դեպքի մասին հավաքագրել ու գրանցել տեղեկատվություն, ներառյալ ժողովրդագրական տեղեկատվություն (օրինակ՝ անուն, տարիք, սեռ), ամուսնական կարգավիճակ, խնամակալության տակ գտնվող երեխաների մասին տեղեկատվություն, հոգեվիճակի պատմություն, ակոհոլի ու թմրանյութի օգտագործման, ընտանիքի անդամների ու նրանց միջև փոխհարաբերությունների, տուժողի/վերապրողի/ընտանիքի սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակի մասին տեղեկատվություն՝ համաձայնություն ստանալու դեպքում:

 Ստացված ամբողջ տեղեկատվությունը պահել ապահով ու գաղտնի վայրում:

 Բավարար ժամանակ տրամադրել տվյալները տեղեկատվական համակարգ մուտքագրելու համար, ստեղծել տեղեկատվական բազա: (Հարցաթերթիկի նմուշը առկա է Հավելված 1-ում:)

Քայլ 5. Ուղղորդում

Ուղղորդման մեխանիզմի նպատակը տուժողի/վերապրողի հրատապ տարաբնույթ կարիքներին արձագանքելն է՝ տուժողի/վերապրողի դիմելու ամենաանվտանգ ու ամենաարդյունավետ ձևն ապահովելով: Ուղղորդման մեխանիզմը պետք է համահունչ լինի տուժողի՝ իրեն օգնություն ու աջակցություն տրամադրելու նախընտրությանը: Բացի այդ, ուղղորդումը ծառայության մատուցման համակարգված մոտեցման մի մաս է: Բոլոր ծառայություն մատուցողները պետք է տեղյակ լինեն համակարգի մասին և կարողանան կատարել ուղղորդումներ՝ անկախ նրանից, թե տուժողի/վերապրողի համար նրանք են առաջին կոնտակտը, թե ոչ: Ուղղորդման համակարգը կարող է արդյունավետորեն աշխատել, եթե հաստատությունների կամ կազմակերպությունների, հատուկ ծառայություն մատուցողների (մասնագետների) մասին տեղեկատվությունն՝ իր մանրամասներով՝ կոնտակտային տվյալներով, համակարգված է ու բոլոր համապատասխան հաստատություններին ներկայացված ի կիրառում:

Տուժողին կամ վերապրողին պետք է ուղեկցել ուղղորդված ծառայություն մատուցողի մոտ, եթե կա դրա անհրաժեշտությունն ու հնարավորությունը: Մասնավորապես, պետք է ուղեկցել՝

- ոստիկանություն՝ պաշտոնական բողոք ներկայացնելու,
- բժշկական օգնություն ստանալու համար առողջական հաստատություններ,
- դպրոցում գրանցվելու համար դպրոցի տնօրենի մոտ,
- դատաբժշկի մոտ,
- դատական նիստերին:

Անհրաժեշտ է ԸԲ տուժողների կամ վերապրողների համար ծառայություն մատուցող հաստատությունների/կազմակերպությունների մասին տեղեկատվությունը մշտապես թարմացնել: Տեղեկատվությունը պետք է ներառի հաստատության անունը, կոնտակտային անձը, հասցեն, այլ կոնտակտային տվյալներ, մատուցվող ծառայությունների ցանկը:

ԲԱԺԻՆ ԵՐՐՈՐԴ.

ԻՆՔՆԱԽՆԱՄՔ



Ինքնախնամքի օրինակներ

ԲԱԺԻՆ ԵՐՐՈՐԴ. ԻՆՔՆԱԽՆԱՄՔ

Մասնագիտական այրում. ի՞նչ է դա

Մասնագիտական այրումն այն է, երբ աշխատողը դառնում է ավելի ու ավելի «անգործունյա» (Smullens 2015), և հստակ անկում է ապրում այցելուի հետ հարաբերվելու նրա հմտությունը: Այս անգործունակությունը կարող է տարբեր տեսակների լինել՝ թե՛ **հոգեբանական** և թե՛ **ֆիզիկական**:

Ֆիզիկական:

Նշաններն են՝

- անհանգստություն, դյուրագրգռություն, անվորություն, անօգտակարության, ոչ հմուտ լինելու զգացում, ոգևորվածության կորուստ, ոգեշնչման պակաս, դեպրեսիա, կապի բացակայություն այն մարդկանց կամ առարկաների հետ, որոնց հետ նախկինում կապը ուժեղ է եղել, մեղավորության զգացում, գերզգայնություն և այլն
- հոգնածություն, քրոնիկ սպառվածություն, գլխացավեր, ստամոքսի խանգարում, մկանային ցավեր, քրոնիկ հիվանդություն, քնի խանգարումներ, սնվելու խանգարումներ:

Ի՞նչն է պատճառը

- Կարեկցանքի արդյունքում առաջացած հոգնածություն. «այս կամ այն ձևով տառապող այցելուին աջակցելիս մշտական կարեկցանք ցուցաբերելու արդյունքում ընդհանուր հույզական և ֆիզիկական հոգնածություն է առաջանում» (Newell և MacNeil 2010):
- Երկրորդային տրավմա. այն է հայտ է գալիս առաջնային տրավմա ստացած անձի հետ սոցիալական աշխատողի անմիջական փոխազդեցության արդյունքում: Այս շփումը իր հերթին կարող է հանգեցնել նրան, որ սոցիալական աշխատողը վերապրի այդ տրավման կամ ցուցաբերի դյուրագրգռություն, տրավման կրողից խուսափելու ցանկություն (երկրորդային տրավմատիկ սթրես):

Ի՞նչ կարող ենք անել երկրորդային տրավմայից խուսափելու կամ դրա ազդեցությունը մեղմելու համար

Ինքնախնամքը սոցիալական աշխատողի կայացրած որոշումն է այն մասին, որ ինքն իր ֆիզիկական ու հոգեկան առողջությանը պետք է հետևի: Ինքնախնամքը սովորություն դարձնելը նպաստում է սոցիալական աշխատողի դերի ավելի արդյունավետ կատարմանը, ավելի առողջ աշխատանքային մթնոլորտ է ստեղծում սոցիալական աշխատողի և նրա գործընկերների և ծառայություններ ստացողի համար:

ԻՆՔՆԱԽՆԱՄՔԻ ՕՐԻՆԱԿՆԵՐ

Ֆիզիկական՝ գնալ զբոսնելու, բավարար քնել, արձակուրդներ ունենալ:

Հույզական՝ ժամանակ անցկացնել այն մարդկանց հետ, ում սիրում եք, գտնել զբաղմունքներ, որ ուրախացնում են, սիրած գրքերը կարդալ կամ ֆիլմերը դիտել:

Հոգեբանական՝ ինքնաարտահայտվել, գրել, կարդալ, նոր հոբբի գտնել, անհատական հոգեթերապիա անցնել:

Հոգևոր՝ բնության գրկում ժամանակ անցկացնել, եկեղեցի գնալ, մեղիտացիա անել, երգել:

Մասնագիտական՝ աշխատանքային օրվա ընթացքում ընդմիջում անել, աշխատատարածքը հարմարավետ/հաճելի դարձնել, աշխատակիցների ու այցելուների հետ ճիշտ սահմաններ ձևավորել:

Ինքնահոգաձությունն իրենից ներկայացնում է որոշում, որ Դուք կայացնում եք Ձեզ մտավոր ու ֆիզիկապես առողջ լինելուն օգնելու համար: Հաճախակի ինքնահոգաձությամբ զբաղվելը Ձեզ ավելի պրոֆեսիոնալ է դարձնում և ավելի առողջ աշխատանքային մթնոլորտ ստեղծում Ձեզ, անձնակազմի այլ անդամների և այն մարդկանց համար, ում հետ աշխատում եք:

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ.



Հավելված 1. Շահառուի իրավիճակի գնահատում
Հավելված 2. Օգտակար աղբյուրներ

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ. ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1.

Շահառուի իրավիճակի գնահատում

Քարտի համար _____

Անհատական տվյալներ

Ամսաթիվ _____

Շահառուի
անուն/ազգանուն _____

Կնոջ տարիքը _____ ամուսնու տարիքը _____

Կնոջ ծննդյան թիվը _____ ամուսնու ծննդյան թիվը _____

Հեռախոսահամարներ

տան _____

աշխատանքային _____

բջջային _____

Բնակության վայրը (քաղաք, գյուղ) _____ Հասցե _____

Ու՞մ հետ է բնակվում _____

Ներկա պահին որտե՞ղ է բնակվում _____

Երեխաներ ունե՞ք՝ Այո _____ Ոչ _____

N	Անուն Ազգանուն	Տարիք	Հայրանուն
1			
2			
3			

Խնամքի տակ գտնվող այլ անձինք. Այո _____ Ոչ _____

Ամուսնական կարգավիճակը

Գրանցված ամուսնություն _____
Չամուսնացած _____
Ամուսնալուծված _____
Բաժանված _____
Քաղաքացիական ամուսնություն _____
Այրի _____
Քանի՞ տարի է, ինչ ամուսնացած եք _____

1. Կոնտակտներ

Արտակարգ իրավիճակների դեպքում շահառուին ծանոթ անձանց հետ կապվելը:

Անուն _____
Հեռախոսահամար _____
Հասցե _____

2. Կրթական մակարդակը

Կին

Տարրական կրթություն _____
Թերի միջնակարգ _____
Միջնակարգ _____
Միջին մասնագիտական _____
Բարձրագույն _____
Գիտական աստիճան _____

Ամուսին

Ամուսինը զինվորական է կամ պատերազմի վետերան _____

**3. Մասնագիտություն/
հմտություններ/եկամուտ** _____

Աշխատու՞մ եք՝ Այո _____ Ոչ _____:

Եթե այո, ապա նշեք աշխատանքի բնույթը _____ մշտական ժամանակավոր _____

Աշխատանքի
վայրը _____

Ամուսինը/գուգընկերը աշխատու՞մ է՝ Այո _____ Ոչ _____:

Եթե այո, ապա նշեք աշխատանքի բնույթը մշտական սեզոնային

Աշխատանքի վայրը _____

Ինչպիսի՞ նյութական միջոցներ ունեք:

Աշխատավարձ _____ Նպաստ _____ Թոշակ _____

Ալիմենտ _____ Այլ եկամուտ _____

Բռնության վերաբերյալ տվյալներ

4. Բռնության նկարագիրը

1. Ե՞րբ է առաջին անգամ բռնություն տեղի ունեցել և քանի՞ տարի է շարունակվել: _____

2. Հղիության ընթացքում վնասե՞լ է ձեզ: Այո _____ Ոչ _____

3. Ինքնապաշտպանության դիմել ե՞ք (հարվածել, առարկա նետել և այլն): Այո _____ Ոչ _____

4. Վախենում ե՞ք (1-10) _____

5. Բռնության հաճախականությունը (օր,շաբաթ,ամիս) _____

6. Ամենավատ դեպքը կարող ե՞ք նկարագրել (օգտագործված գործիքներ՝ սուր, բույթ, կտրող-ծակող, գենք, թունավոր նյութեր):

5. Բռնության տեսակները

- Ֆիզիկական (վնասվածքներ) _____
- Տնտեսական _____
- Հոգեբանական _____
- Սեռական _____

- 1. Բռնության իրեր
- Կտրող գործիքներ
- Բուք գործիքներ (աթոռ, փայտ)
- Թունավոր նյութեր

Անօթևանությունը առաջնային հիմնախնդիր է: Այո___Ոչ___

2. Հոգեբանական բռնության ենթարկում է: Այո___ Ոչ___

3. Արգելում է սոցիալական շփումները՝ ընտանիքի, ընկերների բարեկամների հետ:

Այո___ Ոչ___

4. Վնասում է ընտանի կենդանիներին կամ փչացնում է Ձեր սիրած իրը: Այո___ Ոչ___

5. Ֆիզիկական բռնություն տեղի ունենում է, երբ խմած է կամ թմրանյութերի ազդեցության ներքո: Այո___ Ոչ___

6. Սթափ ժամանակ ոտնձգություններ, հայիոյանքներ, սպառնալիքներ, նվաստացումներ լինում են: Այո___ Ոչ___

6. Ոստիկանություն

Դիմել է՞ք երբևէ ոստիկանություն և քանի անգամ: Այո___ Ոչ___

Եթե այո, ապա՝

Քաղաք, մարզ _____

Ոստիկանության բաժին _____

Դեպքի գրանցման ամսաթիվ _____

Դիմում կամ բողոք գրել ե՞ք, եթե այո, ապա քանի՞ անգամ: Այո___ Ոչ___

Հետ վերցրե՞լ եք դիմումը, եթե այո, ապա քանի՞ անգամ: Այո___ Ոչ___

Ի՞նչ գործողություններ են կատարվել ոստիկանության կողմից _____

Ոստիկանությունում կոնտակտ անձի տվյալներ:

Անուն ազգանուն _____

Պաշտոն _____

Հեռախոս _____

Հիվանդանոց կամ այլ բուժօգնություն ունեցող դիմել է՞ք վնասվածքներով, ե՞րբ և ինչի՞ համար:

Ուրիշ կացարան դիմել է՞ք, որտե՞ղ և քանի անգամ: Այո___ Ոչ___

Երբևէ տանից փախել է՞ք և քանի անգամ: Այո___ Ոչ___

Ձեր ընտանիքում երբևէ եղել է ընտանեկան բռնություն: Այո___ Ոչ___

Ձեր ամուսնու/զուգընկերոջ ընտանիքում երբևէ եղել է ընտանեկան բռնություն: Այո___ Ոչ___

Ձեր ամուսնու/զուգընկերոջ նախկին հարաբերություններում բռնություն եղել է: Այո___ Ոչ___

Խոսել ե՞ք երեխաների հետ բռնության մասին: Այո___ Ոչ___

Երեխաների նկատմամբ սեռական վարք դրսևորվել է: Այո___ Ոչ___

Երեխաների նկատմամբ ֆիզիկական բռնություն եղել է: Այո___ Ոչ___

Առողջական տվյալներ

7. Տեղեկություններ առողջության վերաբերյալ

1.Ի՞նչ առողջական խնդիրներ ունեք (գերհոգնածություն, քնելու, կենտրոնանալու դժվարություն, ախորժակի անկում կամ հակառակը, մղձավանջային երազներ, գլխացավեր և այլն): _____

2. Ձեր ամուսինը/զուգընկերը առողջական ի՞նչ խնդիրներ ունի:

8. Երեխաներ

1. Երեխաները պատվաստվել են՞: Այո___ Ոչ___

2.Դուք կամ Ձեր երեխաները ունե՞ք որևէ ֆիզիկական հաշմանդամություն, որը կպահանջի հատուկ հարմարություններ: Այո___ Ոչ___

3. Երեխաները ունե՞ն գիշերամիզություն: Այո___ Ոչ___

4.Երեխաներն ունե՞ն որևէ վարքային խնդիր՝ ագրեսիվություն, դպրոցական խնդիրներ և այլն: _____

5. Ինչպե՞ս է երեխան տրամադրված ձեր և բռնարարի նկատմամբ: _____

9. Հոգեբուժական հոսպիտալացում

1.Երբևիցե ստացել է՞ք հոգեբուժական խորհրդատվություն: Այո___ Ոչ___

Նկարագրեք _____

Երբևիցե հոսպիտալացվել է՞ք հոգեկան խնդիրների համար: Այո___ Ոչ___

Եթե այո, ե՞րբ և ինչքա՞ն ժամանակով _____

-

2.Ներկայումս հոգեբույժի հսկողության տա՞լ եք գտնվում: Այո___Ոչ___

Եթե այո, ապա որտե՞ղ:_____

Հոգեբույժի անունը:_____

Հիմա ընդունո՞ւմ եք համապատասխան դեղորայք: Այո___Ոչ___

Ինչի՞ համար է նախատեսված այդ դեղորայքը:

Ինչքա՞ն ժամանակ եք ընդունում դա:_____

10. Անօրինական թմրանյութեր

1. Երբևիցե օգտագործե՞լ եք թմրանյութ: Այո___Ոչ___

Եթե այո, ե՞րբ, ինչ տեսակի և ի՞նչ հաճախականությամբ:

1. Երբևիցե դիմե՞լ եք օգնության թմրանյութից կախվածություն ունենալու պատճառով:
Այո___Ոչ___

Եթե այո, որտե՞ղ ե՞րբ_____

2. Դուք հիմա բուժվո՞ւմ եք: Այո___Ոչ___

11. Ոգելից խմիչքներ

1. Ոգելից խմիչք օգտագործո՞ւմ եք:Այո___ Ոչ___

Եթե այո, ապա ի՞նչ քանակությամբ և հաճախականությամբ_____

2. Խմո՞ւմ եք հարբելու աստիճանի:Այո___Ոչ___

3. Միայնակ խմո՞ւմ եք: Այո___Ոչ___

12. Ինչպե՞ս է տեղեկացել կազմակերպության մասին

Թեժ գիծ_____

Պետական կառույցներ(նշել)_____

Ծանոթներ, բարեկամներ, ազգականներ_____

Հասարակական կազմակերպություններ_____

Այլ_____

Ինչպե՞ս գտաք Կենտրոնը:

1. Փնտրելով, հարց ու փորձ անելով
2. Ժամադրությունով
3. Ուղեկցությամբ

13. Ի՞նչ աջակցություն եք ակնկալում ծառայությունից:

Աշխատակազմի համար

Թիմային քննարկում

○ Այցելուին որովհետև _____	ընդունել	կացարան,
○ Այցելուին որովհետև _____	գրանցել	որպես
	ծրագրի	շահառու,

Հուշումներ

Եթե կինը երեխաներին իր հետ բերում է կացարան, ասացեք նրան իր հետ բերել երեխային վերաբերող հետևյալ փաստաթղթերը.

1. Ծննդյան վկայականը
2. Պատվաստումների վերաբերյալ տեղեկանք
3. Տեղեկանք դպրոցից

Շահառուն պետք է տեղեկացվի, որ յուրաքանչյուր անձի թույլատրվում է իր հետ բերել մեկ ճամպրուկ: Շահառուին պետք է բացատրվեն նաև կացարանի կանոնները:

Մատուցված ծառայությունների ցանկը (տեսականին)

Իրավական

- ☐ Խորհրդատվություն
- ☐ Ամուսնալուծություն
- ☐ Խնամակալություն
- ☐ Քրեական
- ☐ Ոստիկանությունում գործերի հարուցում
- ☐ Քննչական/դատաբժշկական փորձաքննություն

Սոցիալական

- ☐ Ընտանեկան բռնության մասին դասընթաց
- ☐ Խորհրդատվություն
- ☐ Անվտանգության պլանավորում
- ☐ Առաջնային բժշկական խնդիրների լուծում
- ☐ Կենցաղավարման հմտություններ
- ☐ Ծնողավարություն
- ☐ Կենսապայմաններ/բնակության վայր
- ☐ Երեխաների կրթություն
- ☐ Մասնագիտական հմտությունների զարգացում/աշխատանք
- ☐ Ապահով տուն
- ☐ Ուղղորդում պետական և այլ կառույցներ (ներառյալ նպատակը)

Հոգեբանական

Խնդիր _____

Արդյունք

Հոգեբանական աշխատանք երեխաների հետ

Խնդիր _____

Արդյունք _____

Այլ լուծված խնդիրներ

- ☐ Կանացի առողջության մասին դասընթաց

Այլ
արդյունքներ _____

Աշխատանքի արդյունքների ամփոփում (ըստ այցելուի)

Աշխատակցի ստորագրությունը-----

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ. ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2.

Օգտակար աղբյուրներ

- Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Vienna
- Centre for Excellence for looked after children in Scotland, Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf
- Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence. India
- Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): "Shelters for Victims of Domestic Violence" in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment.
- http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/gender_based_violence/GBV_Standard_Operational_Procedures_2008_EN.pdf
- Psycho-Social service provision, part of multi-sectoral response to GBV Standard Operating Procedures, 2015, www.femroadmap.eu/SOPs_psycho-social_services_eng.pdf
- How The Earth Didn't Fly Into The Sun: Missouri's Project To Reduce Rules In Domestic Violence Shelters. 1st ed. National Resource Center on Domestic Violence, 2011. Print.
- Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence. (Pp. 13)
- Newell, J. M., u MacNeil, G. (2010). Professional burnout, secondary traumatic stress, and compassion fatigue:A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians. Best Practices in Mental Health: An International Journal, 6 (2), 57-68.
- The Profession of Shelter Work, A Manual and Hiring Tools for Domestic Violence Shelters, Crystal Giesbrecht and Kim Fellner, 2014
- Secondary Traumatic Stress. (n.d.). Retrieved July 07, 2016, from [http:// www.nctsn.org/resources/topics/secondary-traumatic-stress](http://www.nctsn.org/resources/topics/secondary-traumatic-stress)
- Smullens, S. (2015). What I Wish I Had Known: Burnout and Self-Care in Our Social Work Profession. Retrieved July 06, 2016, from http://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What_I_Wish_I_Had_Known_Burnout_and_Self-Care_in_Our_Social_Work_Profession/
- UN Women, Virtual Knowledge Centre to End Violence against Women and Girls <http://www.endvawnow.org/en/>,
- http://endvawnow.org/uploads/browser/files/module-4-social_services.pdf

Նշումների համար



Կանանց
Աջակցման
Կենտրոն



24/7

Թեժ գիծ՝ 099 - 887- 808

wsc.armenia@gmail.com

www.womensupportcenter.org



WomenSupportCenter

