



Р І Ш Е Н Н Я

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

від " ____ " _____ 20__ року

№_

Про утворення мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі та затвердження Положення про неї

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, підпунктом 2¹ пункту "б" частини 1 статті 34 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", частиною другою статті 14 Закону України "Про запобігання та протидію домашньому насильству", відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 654 "Про затвердження Типового положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі", рішення Кропивницької міської ради від 20 травня 2021 № 392 "Про створення Комунального закладу "Кропивницький міський притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі" Кропивницької міської ради, виконавчий комітет Кропивницької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Утворити мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.
2. Затвердити Положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, що додається.
3. Директору Комунального закладу "Кропивницький міський притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі" Кропивницької міської ради визначити та затвердити персональний склад мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Міський голова

Андрій РАЙКОВИЧ

Юлія Вовк 35 83 98

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Кропивницької міської ради
" ____ " _____ 2021 року № ____

ПОЛОЖЕННЯ

**про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які
постраждали від домашнього насильства та/або
насильства за ознакою статі**

Кропивницький-2021

1. Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі - мобільна бригада) - спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі - постраждалі особи).

2. Метою діяльності мобільної бригади є надання соціально-психологічної допомоги постраждалим особам, зокрема соціальних послуг з консультування, кризового та екстреного втручання, соціальної профілактики відповідно до їх потреб.

Мобільна бригада надає соціальні послуги шляхом проведення фахової консультації за допомогою телефонного зв'язку, з виїздом у спеціально організованому транспорті до місця проживання (перебування) постраждалих осіб чи іншого вказаного ними місця, у приміщенні Комунального закладу "Кропивницький міський притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі" Кропивницької міської ради (далі — Притулок).

Діяльність мобільної бригади поширюється на території міста Кропивницького.

3. Мобільна бригада утворюється при Притулку і є його структурним підрозділом.

Мобільна бригада утворюється рішенням Виконавчого комітету Кропивницької міської ради, до складу якої входять співробітники Притулку із залученням фахівців інших суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству, за їх згодою (далі - суб'єкти).

4. Персональний склад мобільної бригади затверджується наказом директора Притулку.

Контроль за діяльністю мобільної бригади здійснюється директором Притулку відповідно до законодавства.

До забезпечення функціонування мобільної бригади відповідно до законодавства можуть долучатися підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські об'єднання, міжнародні організації, іноземні неурядові організації, фізичні особи-підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

5. Мобільна бригада у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, рішеннями центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також Положенням про мобільну бригаду.

6. Мобільна бригада діє на підставі цього Положення. Члени мобільної бригади у своїй діяльності дотримуються Протоколу безпеки роботи працівників мобільної бригади (додаток 1), використовують у роботі Форму первинного оцінювання випадку домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (додаток 2) та План заходів щодо безпеки постраждалої особи (додаток 3).

7. Діяльність мобільної бригади ґрунтується на засадах:

гарантування постраждалим особам безпеки та їх основоположних прав і свобод з урахуванням мети і завдань мобільної бригади;

належної уваги до кожного факту домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (далі - насильство) під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії насильству;

врахування непропорційного впливу насильства на жінок і чоловіків, дітей та дорослих, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії насильству;

визнання суспільної небезпеки насильства та забезпечення нетерпимого ставлення до всіх його проявів;

поваги та неупередженого ставлення до постраждалих осіб, забезпечення пріоритетності їх прав і законних інтересів та безпеки під час здійснення заходів у сфері запобігання та протидії насильству;

конфіденційності інформації про постраждалих осіб та осіб, які повідомили про вчинення насильства;

добровільності отримання допомоги постраждалими особами, крім дітей та недієздатних осіб;

урахування особливих потреб та інтересів постраждалих осіб, зокрема осіб з інвалідністю, вагітних жінок, дітей, недієздатних осіб, осіб похилого віку;

ефективної взаємодії суб'єктів між собою, з громадськими об'єднаннями, міжнародними організаціями, засобами масової інформації та всіма заінтересованими особами;

недопущення дискримінації за будь-якою ознакою (статі, раси, мови, релігійних, політичних або інших переконань, національного або соціального походження, належності до національної меншини, майнового стану, громадянства, віку, стану здоров'я, інвалідності, сімейного стану, статусу біженця, внутрішньо переміщеної особи чи іншої визначеної законодавством категорії мігрантів тощо) під час надання допомоги постраждалим особам.

8. Основними завданнями мобільної бригади є:

надання психологічної допомоги постраждалим особам;

реагування та надання не пізніше ніж протягом однієї доби соціально-психологічної допомоги постраждалим особам, які потребують термінової допомоги, зокрема шляхом кризового та екстреного втручання;

інформування постраждалих осіб щодо послуг (медичних, соціальних, психологічних, правових тощо), які вони можуть отримати для подолання наслідків насильства, та щодо надавачів таких послуг, зокрема інших загальних або спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб;

роз'яснення постраждалим особам їх прав, визначених законом, можливостей отримання допомоги від суб'єктів та доцільності її отримання;

провадження інформаційно-просвітницької діяльності (у тому числі розповсюдження серед населення відповідних інформаційних матеріалів) щодо форм, проявів та наслідків насильства, формування нетерпимого ставлення громадян до цих явищ, а також щодо заходів у сфері запобігання та протидії насильству.

9. Надання мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги постраждалим особам передбачає забезпечення мінімально необхідного обсягу послуг, а саме:

діагностику (оцінювання) психологічного стану постраждалої особи, оцінювання ризиків продовження чи повторного вчинення щодо неї насильства;

кризове та екстрене втручання з метою негайного усунення або мінімізації наслідків насильства, шляхом виклику екстреної медичної допомоги, уповноваженого підрозділу органу Національної поліції, направлення та/або транспортування до Притулку, центру медико-соціальної реабілітації постраждалих осіб тощо;

надання психологічної допомоги, у тому числі дітям, відповідно до індивідуальних потреб;

складення плану заходів щодо безпеки постраждалих осіб;

консультування з питань, пов'язаних з протидією насильству, в тому числі із залученням у разі потреби фахівців інших органів, служб, закладів, установ, організацій;

надання інформації про найближчі лікувальні заклади, в яких наявні медичні набори термінової постконтактної профілактики ВІЛ/СНІДу, інфекцій, що передаються статевим шляхом, і можливості отримати постконтактну профілактику протягом 72 годин з моменту небажаного та/або незахищеного сексуального контакту (в разі потреби);

проведення заходів із соціальної та реабілітаційної підтримки постраждалих осіб;

сприяння постраждалим особам в отриманні додаткових послуг (медичних, соціальних, психологічних, правових, забезпечення тимчасового притулку тощо), у тому числі шляхом направлення в разі потреби до відповідних загальних або спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб та/або інших суб'єктів;

інформування кривдника щодо можливості за власним бажанням пройти програму для кривдників.

10. Виїзд мобільної бригади здійснюється за попередньо складеним графіком, а також позапланово під час отримання повідомлення про виявлення факту вчинення насильства та потребу у наданні постраждалій особі термінової допомоги.

11. Послуги постраждалим особам надаються незалежно від місця їх реєстрації або місця проживання (перебування), наявності заяви чи повідомлення про вчинення насильства, реєстрації випадку в Єдиному державному реєстрі випадків домашнього та насильства за ознакою статі.

Надання послуг постраждалій особі за фактом вчинення стосовно неї насильства може тривати не більше ніж три місяці.

Інші послуги понад мінімально необхідний обсяг послуг, зазначених у пункті 9 цього Положення, надаються в межах можливостей мобільної бригади.

12. Пересування мобільної бригади здійснюється на власному або залученому автотранспорті із водієм.

13. Працівники, які входять до складу мобільної бригади, виконують свої функціональні обов'язки відповідно до цього Положення, посадової інструкції та отримують заробітну плату за місцем роботи.

14. Склад мобільної бригади, місце її локації та територія, на яку поширюється її діяльність, затверджуються директором Притулку.

У рішенні про утворення мобільної бригади із числа працівників, які входять до її складу, визначається керівник мобільної бригади.

15. Керівник мобільної бригади:

організовує та координує роботу мобільної бригади;

складає графіки планових виїздів та надання консультацій мобільною бригадою, контролює їх дотримання;

забезпечує екстрені виїзди на місця у разі вчинення насильства (не пізніше ніж через три години з моменту отримання повідомлення щодо постраждалих осіб, які потребують термінової допомоги);

координує надання мобільною бригадою соціально-психологічних послуг постраждалим особам;

контролює ефективність надання допомоги постраждалим особам;

планує, координує та забезпечує ефективну взаємодію мобільної бригади із суб'єктами;

планує, координує та забезпечує супервізію мобільної бригади.

16. Мобільна бригада здійснює виїзд у спеціально організованому власному або залученому транспорті, відповідно до графіків виїздів або в екстрених випадках.

17. Залучені представники здійснюють заходи у межах своїх повноважень відповідно до законодавства, зокрема щодо проведення перевірки інформації про факт вчинення насильства, реагування на такі випадки, надання постраждалим особам необхідної допомоги та захисту відповідно до порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі.

18. Соціально-психологічна допомога постраждалій особі надається мобільною бригадою безоплатно.

19. З метою надання постраждалій особі необхідних послуг і допомоги інформація про таку особу передається іншим суб'єктам відповідно до законодавства з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом.

20. Мобільна бригада співпрацює з усіма суб'єктами відповідно до порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі.

21. Співпраця мобільної бригади із суб'єктами здійснюється шляхом:
залучення представників суб'єктів до виїзду мобільної бригади та надання соціально-психологічної допомоги постраждалій особі;

направлення постраждалих осіб до інших суб'єктів для отримання додаткових послуг та допомоги відповідно до повноважень суб'єктів та індивідуальних потреб постраждалих осіб;

взаємного інформування суб'єктів про виявлені випадки насильства;

інформування з дотриманням правового режиму інформації з обмеженим доступом місцевих держадміністрацій та органів місцевого самоврядування, уповноважених підрозділів органів Національної поліції про виявлення фактів насильства за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалих осіб, крім випадків вчинення насильства щодо дітей та недієздатних осіб або виявлення фактів насильства кримінального характеру у разі, коли така згода не вимагається;

інформування не пізніше ніж після закінчення однієї доби про випадок насильства:

- відповідної служби у справах дітей та уповноважених підрозділів органів Національної поліції щодо дитини;

- органів опіки та піклування щодо недієздатних осіб.

22. Фінансування діяльності мобільної бригади здійснюється за рахунок коштів, передбачених у бюджеті Кропивницької міської територіальної громади, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством.

**Директор департаменту
соціальної політики**

Юлія ВОВК

Додаток 1
до Положення про мобільну бригаду
соціально-психологічної допомоги
особам, які постраждали від
домашнього насильства та/або
насильства за ознакою статі

Протокол безпеки роботи працівників мобільної бригади

I. Загальні Положення

1.1. Працівники мобільної бригади (далі – МБ), що працюють на території міста Кропивницького, діючи у напрямі попередження та подолання домашнього насильства та насильства за ознакою статі, реагуючи на найбільш негативні поведінкові прояви та надаючи екстрену допомогу постраждалим, можуть потрапляти у ситуації та місця, де існує висока загроза прояву щодо працівників МБ агресії чи насильницьких дій.

1.2. Цей Протокол безпеки (далі – Протокол) встановлює правила і вимоги щодо забезпечення безпечних умов праці для працівників мобільної бригади. При виконанні службових обов'язків кожний працівник МБ має дотримуватися цього Протоколу.

1.3. При визначенні оптимальних шляхів дотримання правил власної безпеки працівники МБ повинні враховувати обставини місця та часу, а також специфіку клієнтів, з якими вони працюють.

II. Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу та використання / зберігання обладнання

2.1. Персонал МБ має носити чистий та охайний одяг / спецодяг, що повинен бути максимально закритим (бажано з довгим рукавом). Одяг повинен бути непровокующим (небажаними є короткі спідниці, одяг з глибоким декольте тощо). Взуття також повинно бути зручним, закритим, на товстій підошві та без високих підборів.

2.2. Рекомендовано не одягати у робочий час:
дорогий одяг;

прикраси та аксесуари, які можуть провокувати певні категорії суб'єктів до пограбування, що, у свою чергу, може нанести травми працівнику (сережки, пірсинг, браслети, ланцюжки, довгий шарф тощо).

2.3. Бажано, щоб мобільний телефон, яким користується працівник МБ під час прийому / бесіди з клієнтами, не знаходився у полі зору клієнта.

2.4. Інше обладнання (наприклад, планшети, інше) необхідно весь час тримати при собі та не залишати у приміщенні / автомобілі без нагляду.

III. Правила безпеки при роботі в офісі

3.1. На початку робочого дня в офісі / іншому приміщенні, де надаються послуги, якщо працівник МБ є першим, хто заходить у приміщення, необхідно пересвідчитись у цілісності дверей, зробити обхід приміщення та перевірити цілісність зовнішніх вікон / дверей на предмет проникнення сторонніх осіб, зникнення устаткування та інших речей, пошкодження приміщення внаслідок аварії, стихійного лиха, інших факторів, які завдали шкоди приміщенню чи устаткуванню.

3.2. У разі виявлення фактів пограбування чи завдання шкоди офісу через надзвичайні події, необхідно діяти відповідно до Порядку дій в екстрених ситуаціях та схеми сповіщення, розробленого для місця роботи. Забороняється передавати ключі від офісу, стороннім особам без дозволу керівництва.

3.3. Рекомендовано щоденно проводити вологе прибирання робочого приміщення та регулярно його провітрювати.

3.4. Прийом відвідувачів персоналом МБ здійснювався за попередньою домовленістю / записом. Якщо виникають сумніви щодо встановлення особи відвідувача, необхідно перепитати про мету візиту і працівника, з яким запланована зустріч.

3.5. При відвіданні приміщення офісу представниками державних органів (поліція, прокуратура, пожежна інспекція тощо), які виконують свої службові обов'язки, необхідно терміново повідомити керівника установи / організації, на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує. Подальше спілкування із представниками державних органів необхідно погодити з керівником установи / організації.

3.6. Перебування кожного клієнта в офісі повинно контролюватися працівниками МБ.

3.7. Персонал МБ повинен вимагати від кожного клієнта дотримання правил поведінки та інших вимог, які спрямовані на дотримання безпеки перебування клієнтів у приміщенні.

3.8. Не можна допускати у приміщення клієнтів та інших сторонніх осіб, які знаходяться під дією психоактивних речовин (у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), мають явні ознаки психічних та гострих інфекційних захворювань, налаштовані агресивно щодо персоналу та / або інших клієнтів.

3.9. У приміщеннях для зустрічей та консультування клієнтів потрібно дотримуватися наступних заходів безпеки:

у кімнаті, призначеній для роботи з клієнтами, кількість предметів, які можна використати як зброю (вази, ножиці, важкі офісні приладдя тощо), має бути обмежена, знаходитися такі предмети повинні у недосяжному для клієнтів місці;

розташування меблів не повинно перешкоджати швидкій евакуації з приміщення;

рекомендовано не стояти та не сідати поміж клієнтом і дверима, доступ до виходу з кімнати має залишатися вільним;

заборонено сідати навпроти клієнта.

3.10. При плануванні консультації та зустрічей з клієнтами потрібно також враховувати наступне:

при організації роботи із клієнтами обов'язковою умовою є присутність ще одного співробітника у приміщенні;

клієнт повинен знати, що в офісі є інші співробітники;

персоналу необхідно мати чіткий план дій при першій ознаці небезпеки з боку клієнта (зокрема, необхідно домовитися, як працівник, що консультує клієнта, буде сигналізувати про небезпеку своїм колегам).

3.11. Кожен член МБ повинен щорічно проходити обстеження у лікаря-фтизіатра.

IV. Правила безпеки при роботі на маршруті (виїзди МБ)

4.1. Вимоги до стану автомобіля та водія:

4.1.1. Кожного разу перед виїздом автомобіль має пройти огляд на наявність несправностей.

4.1.2. Водій зобов'язаний неухильно дотримуватися всіх правил дорожнього руху.

4.1.3. Пасажири автомобіля повинні завжди користуватися пасками безпеки.

4.1.4. У автомобілі повинні бути належні документи про оформлення

власності та страхові документи, набір інструментів, запасне колесо та аптечка першої допомоги.

4.1.5. Водій повинен мати посвідчення на право керування транспортним засобом, дійсне в межах країни.

4.1.6. Члени МБ мають бути проінструктовані водієм про порядок дій у випадку аварії.

4.1.7. Водій перед тим, як сідати у автомобіль, повинен переконатися, що на ньому немає ніяких сторонніх предметів та ушкоджень.

4.1.8. Персонал МБ має бути на безпечній відстані від автомобіля до тих пір, поки водій не заведе двигун машини.

4.1.9. Приїхавши до пункту призначення, водію необхідно припаркувати машину, дотримуючись усіх правил дорожнього руху, але таким чином, щоб можна було швидко покинути місце зупинки, лише після цього персонал МБ може покинути автомобіль.

4.1.10. Якщо водій не працює за сумісництвом соціальним працівником / психологом, він залишається у автомобілі до повернення членів МБ; в іншому випадку, після повернення персоналу МБ, водій має повторити дії вказані у пунктах 4.1.7. та 4.1.8.

4.1.11. Водію, чекаючи персонал МБ, забороняється слухати музику, радіо, щоб у випадку небезпечної ситуації відреагувати вчасно.

4.1.12. Водій без нагальних потреб не повинен залишати автомобіль. У разі потреби залишити автомобіль, водій повинен тримати машину в полі зору. У разі неможливості тримати машину у полі зору весь час, при поверненні до автомобіля водій має виконати дії, вказані у пунктах 4.1.7 та 4.1.8.

4.2. Вимоги до членів мобільної бригади:

4.2.1. Координатор МБ повідомляє графік виїздів керівнику установи / організації, при якій діє МБ.

4.2.2. Кожному члену МБ необхідно мати при собі службове посвідчення та/або документ, що посвідчує особу, та за запитом клієнта пред'являти посвідчення у розгорнутому вигляді; на випадок спілкування з поліцією за запитом пред'являти посвідчення/паспорт у розгорнутому вигляді.

4.2.3. При собі необхідно мати ліхтарик (про справність якого необхідно подбати заздалегідь) та засіб для дезінфекції.

4.2.4. Забороняється працювати на виїзді без напарника (не бажано залишатися з клієнтом наодинці в приміщенні клієнта).

4.2.5. Заходити у помешкання клієнта можна лише після запрошення, а також при відсутності аварійного стану та інших ознак, які б вказували на небезпечність приміщення.

4.2.6. Перед початком бесіди необхідно забезпечити шлях виходу з приміщення (пересвідчитись, що двері не зачинені, або з'ясувати як вони відкриваються тощо).

4.2.7. Починаючи спілкування з клієнтом, необхідно представитися, чітко пояснити мету зустрічі та її можливі наслідки.

4.2.8. У разі відмови клієнта від співпраці не потрібно нав'язувати свої послуги, при цьому варто залишити контактний номер телефону та адресу, за якою можна звернутися з питань, передбачених функціоналом МБ.

4.2.9. При виникненні конфліктної або небезпечної ситуації необхідно негайно покинути приміщення.

4.3. У разі початку обстрілу або інших військових дій:

у випадку обстрілу потрібно негайно залишити машину, впасти на землю у будь-яке заглиблення біля дороги, але не поруч з машиною, і привідкривши рота, накрити голову руками;

відразу після завершення обстрілу треба надати першу медичну та психологічну допомогу всім оточуючим, які потребують такої допомоги, в першу чергу собі, співробітникам МБ та дорослим;

після завершення обстрілу необхідно повідомити про ситуацію керівника органу (установи), при якому/якій створено МБ, або особу, яка його заміщує;

сходити з дороги далі, ніж на пів метра від асфальтного покриття, у будь-якому випадку, забороняється;

при затриманні особами зі зброєю у військовій формі необхідно пред'явити посвідчення організації, паспорт, та негайно повідомити про затримання керівника організації, на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує.

V. Загальні правила поведінки з клієнтом

5.1. Необхідно бути ввічливим, привітним та поводитися доброзичливо (посміхатися, використовувати відкриті пози під час спілкування, прийоми активного слухання тощо).

5.2. Необхідно дотримуватися меж конфіденційності, передача отриманої від клієнта інформації можлива лише за згодою клієнта або у разі, коли існує загроза життю та здоров'ю клієнта або інших людей.

5.3. Важливо виявляти толерантність, зокрема повагу до особистості клієнта, його гідності, поглядів, думок та переконань; уважно ставитися до його майна (у разі, якщо робота відбувається на території клієнта); забезпечувати неупередженість та об'єктивність у спілкуванні з клієнтом.

5.4. Доцільно використовувати прийоми активного слухання, слухати не перебиваючи, після чого перефразувати інформацію, отриману від клієнта, задля якнайкращого налагодження порозуміння.

5.5. Доцільно активізувати клієнта до активної взаємодії та розподіляти відповідальність задля досягнення ефективного результату роботи.

5.6. Рекомендовано не порушувати особистий простір клієнта (без дозволу клієнта не можна торкатися його, наприклад, брати за руку, торкатися плечей), загалом бажано виключити фізичний контакт.

5.7. Заборонено давати обіцянки клієнту, виконання яких не залежить від працівника та / або не передбачено функціоналом МБ.

5.8. Заборонено критикувати дії когось із членів сім'ї, займати засуджуючу позицію, давати оцінку діям як постраждалої особи, так і кривдника.

5.9. Заборонено приймати будь-які подарунки, погоджуватися на запрошення пригоститися чаєм / кавою, іншими напоями або їжею.

5.10. Заборонено давати клієнту власний номер телефону.

5.11. Заборонено мати з клієнтами будь-які фінансові справи (наприклад, отримувати гроші за консультації, давати або займати гроші у клієнта тощо).

5.12. З метою попередження агресивних проявів з боку клієнтів, які

схильні до агресії, під час консультації (як в межах офісу, так і під час виїздів) необхідно:

уникати рухів, жестів, дій, які можуть слугувати подразником, нервувати клієнта, викликаючи агресію (наприклад, скрипіння олівця об папір, крутіння олівцем, безцільне малювання під час бесіди з клієнтом тощо);

дотримуватись такої дистанції, на якій працівник буде відчувати себе впевнено, при цьому добре бачити і чути клієнта;

стежити за власною позою та рухами, вони не мають сприйматися клієнтом як загрозливі: рухи мають бути нерізкими, повільними, слід уникати надмірного контакту „очі в очі” та фізичної близькості розташування; за можливості, сідати збоку від клієнта, а не навпроти нього;

зберігати спокій та емоційну рівновагу, незалежно від емоційного стану клієнта, тим самим забезпечуючи можливість конструктивного діалогу;

не сприймайте на власний рахунок звинувачення, образи та грубість з боку клієнта, найчастіше гнів клієнта стосується не особисто працівника, а конкретної ситуації.

5.13. Під час взаємодії з клієнтом важливим є дотримання інших принципів професійної етики спеціалістів, які працюють у системі ”людина – людина”.

5.14. Під час всього періоду перебування на виїзді у небезпечних районах спеціалістам суворо забороняється вживати алкогольні напої.

VI. Порядок дій в екстрених ситуаціях

6.1. У випадку пограбування приміщення офісу:

при виявленні ознак пограбування приміщення офісу (зламани двері та/чи вікна, зниклі речі або устаткування) та/або обладнання необхідно відразу викликати поліцію за телефоном 102 і повідомити про пограбування керівника структури, при якій діє МБ;

до приїзду працівників поліції необхідно залишатись за межами приміщення, нікого туди не впускати;

після приїзду поліції необхідно надати будь-яке сприяння у розслідуванні злочину, а також в оцінці нанесених збитків.

6.2. Напад на вулиці:

слід уникати провокування нападника/ків до загострення конфлікту, не можна відповідати грубістю на грубість, образою на образу;

не можна недооцінювати нападника/ків, слід апіорі вважати його/їх небезпечним/ми і бути готовим до захисту;

слід оцінити місце дії, обрати найбільш вигідну позицію (враховувати при цьому шляхи можливого відступу, використання підручних засобів: палиця, важкі предмети тощо);

якщо немає шансів розраховувати на власні сили чи допомогу, необхідно спробувати втекти;

пересуваючись, необхідно намагатися не залишати нападника за власною спиною;

при пограбуванні краще спокійно дістати все цінне і передати злочинцю, особливо якщо це група та / або людей навколо немає.

6.3. Конфлікти з клієнтами:

під час виникнення ознак конфліктної ситуації працівник МБ повинен переконати клієнта у готовності допомогти, спробувати заспокоїти клієнта, відволікти його увагу на інші нейтральні або позитивні моменти досвіду попереднього спілкування; водночас співробітник повинен виглядати спокійним і впевненим у собі;

якщо клієнт знаходиться в офісі і його дії несуть загрозу здоров'ю персоналу МБ, майну офісу, необхідно спокійно попросити його покинути приміщення; у разі відмови та загострення ситуації, слід попередити, що якщо клієнт продовжить таку поведінку, працівник буде вимушений викликати поліцію; варто покликати на допомогу колег;

якщо клієнт знаходиться у себе вдома, персоналу МБ рекомендовано покинути приміщення одразу, а за потреби – викликати поліцію.

6.4. Загальні номери екстрених викликів:

101 – екстрений виклик пожежних;

102 – екстрений виклик поліції;

103 – екстрений виклик швидкої медичної допомоги;

104 – екстрений виклик газу газової служби.

6.5. Схема сповіщення у випадку виникнення екстрених ситуацій:

зателефонувати 102;

повідомити про екстрену ситуацію керівника установи, на базі якої знаходиться офіс, повідомити координатора МБ;

повідомити координатора МБ та керівника органу (установи), при якій діє МБ.

6.6. При обстрілі особам, які знаходяться у приміщенні, необхідно впасти на підлогу, привідкривши рота, та повзти від вікон до несущої стіни або сховища.

6.7. Одразу після завершення обстрілу необхідно надати першу медичну

та психологічну допомогу всім оточуючим, які потребують такої допомоги, перш за все собі, співробітникам МБ і дорослим.

6.8. У разі необхідності потрібно викликати медичну допомогу та / або службу з надзвичайних ситуацій.

6.9. Після завершення обстрілу необхідно повідомити про ситуацію керівника органу (установи), на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує.

**Директор департаменту
соціальної політики**

Юлія ВОВК

Додаток 3
до Положення про мобільну бригаду
соціально-психологічної допомоги
особам, які постраждали від
домашнього насильства та/або
насильства за ознакою статі

**План заходів щодо безпеки
постраждалої особи від домашнього насильства та/або насильства за
ознакою статі**

(План складається постраждалою особою разом з психологом або соціальним працівником. Примірник плану надається постраждалій особі)

**Подумайте про свою безпеку завчасно та підготуйтеся:
ДЛЯ ВАШОГО ЗАХИСТУ**

I. *Запишіть важливі для Вас номери телефонів (родичі, друзі, соціальна служба, притулок, інше) та зберігайте їх у місці, де Ви легко зможете знайти їх та взяти з собою.*

№ п/ п	Номер телефону	Ім'я людини / назва закладу
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

**ВИВЧІТЬ ЗНАКИ, ЩО МОЖУТЬ БУТИ СИГНАЛАМИ ЗАГРОЗИ
НАСИЛЬСТВА – ЗАЛИШІТЬ ОСЕЛЮ ДО ТОГО, ЯК ВОНО
РОЗПОЧНЕТЬСЯ**

II. *Дайте відповіді собі, як Ви будете діяти у випадку насильства:*

Як я можу вибратися з дому / квартири у разі потреби?

Як гарантувати безпеку дітям?

Якщо я піду, чи підуть діти зі мною?

Чи мої документи (паспорт, свідоцтва про народження дітей, ідентифікаційний код, дипломи), гроші, ключі лежать так, що їх можна легко захопити з собою? Чи лежать вони в одному місці? Де вони лежать?

Чи підготовлений завчасно комплект одягу, ліків, інших важливих речей (наприклад, улюблена іграшка для дитини) на випадок, якщо доведеться швидко залишити оселю?

Чи відкладено грошову суму, якої вистачить на виклик таксі, у разі якщо потрібно буде швидко втекти?

У кого я можу залишити частину грошей, одяг, копії документів та інші необхідні речі?

№	Ім'я людини/назва закладу	Контактна інформація (точна адреса, телефон)
1.		
2.		

У мене завжди є при собі дрібні гроші та номери телефонів?

Кому із сусідів можна розповісти про ризик насильства та попросити викликати поліцію, якщо вони почують підозрілий шум?

Де вдома можна переховатися під час сварки (подалі від небезпечних предметів та „глухих кутів“)?

Отже, для підвищення рівня Вашої безпеки у випадку насильства Ви маєте:

1. Продумати свої дії заздалегідь та впевнитися, що Ви готові до ситуації, наскільки це можливо.
2. Подумати про те, як забезпечити безпеку дітей.
3. Завчасно знайти таке місце, куди б Ви змогли піти у разі небезпеки.
4. Розказати про насильство чи його загрозу тим, кому Ви довіряєте (друзям, родичам).
5. Звертатися для допомоги та підтримки до відповідних служб.

ДЛЯ ЗАХИСТУ ВАШИХ ДІТЕЙ

Чи знають діти ситуацію, яка відбувається (в контексті ризику насильства)?

Чи згодні сусіди, щоб, у разі небезпеки, діти могли залишитися з ними на деякий час?

Чи знають діти, як дістатися до безпечного місця та до кого можна піти у випадку домашнього насильства (нижче вкажіть щонайменше 3 місця, куди можуть піти діти):

№	Ім'я людини/назва закладу	Контактна інформація (точна адреса, телефон)
1.		
2.		
3.		
4.		

**Директор департаменту
соціальної політики**

Юлія ВОВК