

Дистанционное консультирование при насилии и непосредственной угрозе

1. Первоочередные действия

При получении информации о насилии или угрозе **немедленно** оцените ситуацию:

а. Проверка безопасности в момент консультации:

- «Вы сейчас в безопасном месте? Можете ли вы говорить свободно?»
- «Есть ли рядом человек, который может причинить вред?»
- «Можете ли вы переместиться в другое помещение/место?»

б. Установление контакта и стабилизация:

- Говорите спокойно, уверенно, без паники.
- Подтвердите правоту чувств: «То, что вы испытываете – нормально в такой ситуации».
- Избегайте фраз: «Вы должны...», «Почему вы не...?» – они усиливают вину.

с. Сбор ключевых данных (фиксируйте письменно):

- локация обратившегося несовершеннолетнего обучающегося или его родителя (законного представителя);
- характер угрозы (физическая, психологическая, экономическая);
- наличие оружия/предметов насилия;
- состояние здоровья (травмы, обострение хронических заболеваний).

2. Тактика ведения беседы

Что делать:

- **Активное слушание:** кивки (в видео), фразы «Я слышу вас», «Продолжайте».
- **Нормализация эмоций:** «Страх и растерянность – естественная реакция на угрозу».
- **Фокус на ресурсах:** «Что из того, что у вас есть под рукой, может помочь прямо сейчас?» (телефон, ключи, деньги).
- **Пошаговая поддержка:** помогайте формулировать простые действия («Сейчас сделайте глубокий вдох. Затем возьмите телефон...»).
- **Планирование безопасности:**
 - Куда можно уйти?
 - Кто из близких/знакомых готов помочь?
 - Какие вещи взять с собой?
 - Где хранятся документы?

Чего избегать:

- не давите на принятие решений («Уходите немедленно!»);
- не критикуйте прошлые действия консультируемого;
- не обещайте абсолютной конфиденциальности при угрозе жизни.

3. Экстренные меры

Если угроза **актуальна** (консультируемый в зоне риска):

- а) Предложите перейти на **голосовой/видео-формат** для оценки состояния.
- б) Договоритесь о **кодовом слове** («Если нужно прервать разговор, скажите „холодно“»).
- в) Помогите найти **ближайшее безопасное место**: отделение полиции; дом друзей/родственников; кризисный центр; общественное место (кафе, аптека, магазин).
- г) При наличии травм: «Позвоните в скорую или я звонок могу сделать. Я останусь с вами на связи, пока медики не приедут».

4. Информирование о ресурсах

Предоставьте **актуальные контакты** (текстом в чат или с просьбой записать):

- **112** – единый экстренный номер; **102** – полиция;
- Всероссийский телефон доверия для женщин: **8 800 7000 600**;
- Детский телефон доверия: **8 800 2000 122**;
- Кризисные центры (укажите муниципальные, региональные).

Важно: уточните, может ли консультируемый безопасно сохранить эти контакты (например, в облаке или у доверенного лица).

5. Документирование и этика

- **Фиксируйте ключевые данные:** дата, время обращения; суть угрозы; принятые меры; контакты экстренных служб, которым вы перенаправили консультируемого.
- **Конфиденциальность:** при угрозе жизни/суициде педагог-психолог обязан нарушить принцип конфиденциальности и привлечь экстренные службы (с информированием консультируемого).
- **Супервизия:** обсудите сложный случай с коллегой/наставником для профилактики выгорания.

6. После экстренного эпизода

Когда угроза устранена:

1. **Повторный контакт:** уточните, удалось ли консультируемому добраться до безопасного места.
2. **Психообразование:** объясните стадии переживания травмы; расскажите о признаках ПТСР; дайте техники самоподдержки (дыхательные упражнения, заземление).
3. **Планирование долгосрочной помощи:** направление к профильному психологу/психиатру; групповая терапия для переживших насилие; юридическая поддержка (оформление заявления, защита прав).

7. Самопомощь после работы с кризисным случаем:

- проведите рефлекссию («Что вызвало напряжение?», «Как я могу восстановиться?»);
- обратитесь за поддержкой к коллегам/супервизору;
- используйте техники саморегуляции (дыхание, медитация, физическая активность).