

Свердловская региональная общественная организация
по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации
«Аистенок»



СЛАБОЕ ЗВЕНО:

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ЖЕНЩИН, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, ОБРАЩАЮЩИХСЯ В КРИЗИСНЫЕ ЦЕНТРЫ, ИЗУЧЕНИЕ ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В УСЛУГАХ

*Часть 2. Кризисные центры
глазами руководителей и сотрудников*



Екатеринбург
2018

УДК 37.013.78 (075.8)

ББК 74.6я73-1

С47

Научный консультант:

А. Д. Трахтенберг,
старший научный сотрудник
Института философии и права
Уральского отделения РАН

Слабое звено: социальный портрет женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, обращающихся в кризисные центры, изучение их потребностей в услугах / под ред. Л. В. Лазаревой. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 62 с.

ISBN _____

В книге представлены результаты качественного социологического исследования, посвященного деятельности кризисных центров, работающих с мамами и детьми в условиях поддерживающего совместного проживания. Описаны представления руководителей и сотрудников кризисных центров о целях и задачах их работы, проанализированы проблемы, с которыми им приходится сталкиваться, и выделены те пути решения этих проблем, которые они считают наиболее эффективными. В исследовании принимали участие руководители и сотрудники кризисных центров из 14 российских регионов, а также из Республики Казахстан.

Это вторая часть комплексного социологического исследования, которое организовано Свердловской региональной общественной организацией по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок».

Рекомендуется руководителям и сотрудникам органов государственной власти и местного самоуправления, руководителям и сотрудникам некоммерческих неправительственных организаций, широкой общественности.

УДК 37.013.78 (075.8)

ББК 74.6я73-1

При реализации проекта были использованы средства Фонда президентских грантов.

Организаторы выражают благодарность руководителям и сотрудникам кризисных центров, принявших участие в исследовании.

ISBN _____

© Лазарева Л. В., Трахтенберг А. Д., 2018

© СРОО по содействию семьям с детьми

в трудной жизненной ситуации «Аистенок», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Основная цель деятельности кризисных центров: «ПОСТАВИТЬ ГОЛОВУ НА МЕСТО».....	5
2. Источники информации о кризисных центрах: «САРАФАННОЕ РАДИО» и другие методы	11
3. Оценка ситуации с семейным насилием: «И ДЕТЕЙ БЬЮТ, И МАМ БЬЮТ»	18
4. Отбор клиенток кризисных центров: «МЫ РАБОТАЕМ С МАМОЧКАМИ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ»	24
5. Работа с женщинами из мигрантских сообществ: «ОНИ ПРИШЛИ, ЧТОБЫ ХОТЬ КАК-ТО ВЫЖИВАТЬ»	29
6. Оценка качества нормативно-правовой базы, регулирующей работу кризисных центров: «ОНИ НАС НЕ СПРАШИВАЛИ – ВСЕ РЕШИЛИ ПО-СВОЕМУ»	33
7. Взаимодействие с государственными учреждениями: «ЭТО БОЛЬНОЙ ВОПРОС ДЛЯ ВСЕХ».....	41
8. Решение кадровых проблем: «ВСЕ-ТАКИ МАЛО МОТИВИРОВАННЫХ»	50
9. Государственный кризисный центр: «ВСЕ ДОСТАТОЧНО ЭФФЕКТИВНО ПОСТРОЕНО»	53
Заключение	59

ВВЕДЕНИЕ

В июне – сентябре 2018 года в рамках проекта «Как дело наше отзовется» – оказание консультационно-методической и экспертной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, работающим в сфере профилактики семейного неблагополучия, реализуемого Межрегиональной общественной организацией по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок» на средства Фонда президентских грантов, было проведено качественное социологическое исследование деятельности кризисных центров.

Целью исследования было описание и анализ работы кризисных центров, работающих с мамами и детьми в условиях поддерживающего совместного проживания, «изнутри», глазами их руководителей и сотрудников. В рамках исследования были изучены представления работников кризисных центров о целях и задачах их работы, выявлены проблемы, с которыми им приходится сталкиваться. Особое внимание было уделено принципам отбора клиентов для кризисных центров, практикам взаимодействия кризисных центров с органами государственной власти, оценке качества нормативно-правовой базы, регулирующей работу кризисных центров. Были проанализированы такие актуальные проблемы, как работа с женщинами из мигрантских сообществ и с жертвами семейного насилия.

В рамках качественного исследования были организованы четыре фокус-группы с сотрудниками кризисных центров. Две фокус-группы состоялись в Екатеринбурге в ходе V Всероссийской научно-практической конференции «Сохраним семью для ребенка! Приюты для матерей с детьми: новый этап профилактики раннего социального сиротства

в России» (14–16 мая 2018 г.). Это позволило привлечь к участию в исследовании руководителей и сотрудников кризисных центров из 14 российских регионов¹.

Также в фокус-группах приняли участие специалисты по работе с женщинами, оказавшимися в сложной жизненной ситуации, из Республики Казахстан, представлявшие благотворительный фонд «АНА УЙИ» («Мамин дом») и некоммерческую организацию «SOS Детская деревня Астана».

Еще две фокус-группы прошли в городах Тюмень и Новосибирск. Они носили специализированный характер. В тюменской фокус-группе принимали участие сотрудники государственного кризисного центра (Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних “Семья”» (подведомственно Департаменту социального развития Тюменской области)). В новосибирской фокус-группе участвовали руководители и сотрудники шести некоммерческих организаций, работающих с жителями Новосибирска, оказавшимися в сложной жизненной ситуации.

Модерирование фокус-групп осуществляли специалисты центра маркетинговых и социологических исследований фонда «Социум» (г. Екатеринбург).

Научный руководитель проекта – старший научный сотрудник Института философии и права Уральского отделения РАН А. Д. Трахтенберг.

Организаторы благодарят участников фокус-групп за активную работу.

¹ Всего в конференции приняли участие 160 специалистов из 35 регионов РФ. Среди них представители муниципальных, негосударственных и религиозных социальных гостиных, кризисных центров и приютов для матерей (семей) с детьми, которые имеют более чем десятилетний опыт работы, а также те, кто только запускает проект приюта или кризисного центра. Большинство кризисных центров были рассчитаны на 4–10 мест (53 %) или 11–19 мест (22 %), но есть и приюты, готовые принять до 80 женщин с детьми. Велик разброс правил по длительности проживания, например, 19 организаций берут мам на срок до трех месяцев, пять устанавливают индивидуальные сроки для каждого случая, а одна готова принять юных мам почти на 4 года – на все время учебы в техникуме.

1. ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРОВ – «ПОСТАВИТЬ ГОЛОВУ НА МЕСТО»

1.1. Фокус-группа № 1

В фокус-группе № 1 принимали участие 13 руководителей и сотрудников кризисных центров (1 мужчина и 12 женщин). Они представляли 11 городов Российской Федерации: Архангельск, Барнаул, Белая Калитва (Ростовская область), Бийск (Алтайский край), Иркутск, Нижневартовск (ХМАО-Югра), Новосибирск, Ростов-на-Дону, Санкт-Петербург, Томск, Хабаровск. Две участницы фокус-группы были из Республики Казахстан (г. Астана).

11 участников фокус-группы представляли некоммерческие неправительственные организации различных типов, двое были сотрудниками государственных учреждений.

Участники фокус-группы № 1 определили главную цель кризисных центров как «сохранить ребенка в семье» и «сохранить саму семью». Как показало дальнейшее обсуждение, за этими общими определениями скрывалась стратегическая установка на формирование у женщин ответственности за собственную жизнь и навыки самостоятельного решения проблем.

Приведем соответствующее высказывание:

«Сохранить семью – это самое главное. И второе, это может быть не на все сто процентов, может быть, сначала на двадцать процентов – сдвинуть женщину с привычного падения вниз, вниз. И подтолкнуть ее наверх, чтобы она потом пошла сама» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, руководитель – программный директор).

Участники фокус-группы № 1 были ориентированы на кардинальную перестройку жизненных установок женщин, обращающихся в кризисные центры. По их мнению, многочисленные проблемы, с которыми сталкиваются клиентки кризисных центров, могут быть решены только при этом условии.

Приведем фрагмент обсуждения, где это было сформулировано особенно четко:

– Она пришла с какой-то проблемой. Но есть еще и сопутствующие [проблемы],

потому что это все равно не одна какая-то проблема, а много (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

– Да, конечно. Она считает, что мы ей решим проблему отсутствия жилья. Мы говорим, что нет, это ты ее решаешь! (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

– Она сама стоит – полная проблема. Вот она пришла, она – проблема! (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

– Естественно работает психолог, юрист, понятно, решаем вопросы. Но самое главное все-таки, что к нам-то она пришла с проблемой, что ей некуда пойти, она на улице (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

– Пришла с одной проблемой, а мы отрабатываем по всем направлениям (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

– Да, то-то, то-то, садик. Но главное – она сама! (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

В ходе обсуждения прозвучали и более резкие высказывания. Позиция ряда клиенток кризисных центров была прямо названа иждивенческой:

– Вот тоже одним из показателей является снижение иждивенческой позиции. Как правило, вот эти женщины, они, получая одно, второе, третье, становятся такими иждивенцами... (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

– Они приходят уже такими (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Участники фокус-группы № 1 неоднократно подчеркивали, что любая помощь, в том числе материальная, должна быть направлена на то, чтобы помочь женщине начать решать свои проблемы самостоятельно.

Приведем характерный пример, где женщины не помогли на средства материнского капитала приобрести дом в деревне:

«У нас проблема всегда в том, что у них нет жилья. И когда она выходит, у нее есть

собственное жилье, мы считаем, что эта проблема решена. Вот одна мама у нас, мы ей купили дом под материнский капитал, достаточно неплохой. И она с двумя детьми в доме, работает. В деревне, правда. Мы считаем, что проблема решена, она дальше будет социализироваться. Но это не всегда получается, конечно» (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

Очень важно, что приобретенный дом не был подарком для женщины со стороны кризисного центра: ей помогли разумно распорядиться имеющимися у нее (выделенными ей государством) самой средствами. При другой жизненной установке женщина могла бы решить самую острую свою проблему – жилищную – самостоятельно. Фактически ей продемонстрировали, как это следует делать.

Участники фокус-группы № 1 постоянно подчеркивали, что обретение клиентками кризисных центров самостоятельности требует переосмысления и перестройки всей системы их жизненных установок.

Как удачно сформулировала одна из участниц, представительница Ростовской области, у женщины должна появиться «мотивация не отчаиваться». Тогда она сумеет не только решить свои проблемы, но и выйти из токсичных отношений, а значит, и «научить своих детей нормальным отношениям»:

«Наша главная задача – это не просто поддержать, а чтобы она могла научить своих детей нормальным отношениям. Вот это самое важное. Потому что тогда ее дети не будут зеркалить ее жизнь... И у матери должна быть мотивация не отчаиваться. Эта работа должна быть постоянно идти. И в итоге – чтобы эта женщина не нуждалась уже в посторонней поддержке. Тогда у нее все получится, тогда они уже сами изменяются» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

В ходе обсуждения участники фокус-группы описали целый ряд эффективных, по их мнению, методик, которые способствуют перестройке ценностей и позволяют «поставить голову на место».

Эти методики, как правило, основаны на групповой взаимопомощи. Они дают женщине возможность «почувствовать себя нужной и важной» и тем самым способствуют

преодолению сложившегося у нее убеждения, что она ничего не может сделать для решения своих проблем (синдрома «выученной беспомощности»).

В ходе обсуждения были упомянуты следующие конкретные методики:

1. Объединение в одном кризисном центре клиентов разного возраста и организация системы взаимопомощи:

«Ну наши достижения, что у нас в приюте женщина сразу попадает в модель семьи, потому что у нас есть и старый, и малый. У нас находятся все люди, которые попали в беду. Это старики, это мужчины, женщины, это безногие инвалиды. Или женщина с ребенком сразу попадает в атмосферу семьи. У нее выпавший кирпичик вот этот... Она не могла его увидеть в своих семьях, образца поведения, как себя вести. Она видит, это помогает ей социализироваться, адаптироваться, вовлечься в процесс милосердия, почувствовать себя нужной и важной... И женщина видит, если она раньше могла ударить ребенка после того, как ее ударили... Она могла на нем срывать зло, теперь она не может, она в этом социуме, у нее другой уже статус. И они очень быстро меняются, когда видят, что они нужны. И что они не потеряны. К ним относишься так, как к детям. “Я ваша мама, я вам расскажу, как нужно”. И они друг от друга учатся. И старики передают свой бесценный опыт. Вот это именно семья. Кирпич вставлен, у них голова на месте, стержень получили, они идут дальше» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

2. Вовлечение женщин в разнообразные виды духовно-культурной деятельности, вывод их из замкнутого круга забот о выживании:

«Самая главная наша задача – не толпиться, не стоять на одном месте. Каждый день она думает, где достать еду для ребенка. “Я не могу думать о духовном развитии!” И так далее. Об этом речи быть не может! Обеспечив вот эту часть, параллельно, я считаю, надо... В открытие наше входит то, что мы увидели: нужно сразу же давать духовно-культурную, образовательную пищу. Тогда будут результаты. И за четыре года мы видим результаты. Женщины, их не узнать вообще. Что было с ней два года назад! А сейчас она уже преподают в “Школе жизни” новым подопечным

женщинам. У нас наставничество работает сильно. Это фантастика, это наше открытие, нашей команды!» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Отметим, что данная методика также предполагает организацию взаимопомощи в виде «наставничества»: женщины не просто получают новые знания и навыки, но и учатся передавать их другим клиенткам кризисных центров.

3. Организация службы медиации с целью наладить внутрисемейные отношения:

*«Наивысшая степень удовольствия, когда женщина через определенное количество времени приходит к нам, просто приходит в гости. Как мы радуемся за то, что все хорошо! Все-таки хочется, чтобы семья восстановилась. Именно с этой целью нашим достижением в последний год является внедрение и очень активная работа службы медиации. Очень приятно, когда... Иной раз волосы дыбом встают, какие были конфликтные взаимоотношения в семье! Когда приходят муж и жена и когда муж благодарит нас. Когда муж говорит такие вещи, что просто диву даешься! **Просто ощущение, что человеку голову сняли, другую поставили**»* (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Как видим, и в данном случае работа направлена на то, чтобы члены семьи увидели свои проблемы и научились их решать совместно.

В своей деятельности участники фокус-группы были готовы опираться не только на отечественный, но и на зарубежный опыт (при условии его доказанной эффективности):

«...Поехала работать в Дом матери Терезы в Индию. Я читала ее труды, они не опубликованы на русском языке. И когда она посетила Россию более сорока лет назад, она сказала, что в каждой стране есть свои особенности, исходя из острой социальной проблемы, исходя из которых надо разрабатывать программы. И наша острая социальная проблема, вы знаете какая. Это бытовой алкоголизм. И я, когда вернулась из Индии, я начала мучить всех, во все министерства открывать двери и спрашивать, кто у нас занимается этим. ...Никто! Это страшно. Это стало страшно... У нас есть в планах, мы сейчас маленькую группу создали с психологами, разработать эту программу. И переписываемся с американскими фондами, потому что у них

есть разработанная эта программа. Как бы мы скептически ни относились к обществу анонимных алкоголиков, это работает. И мы хотим хотя бы с этого начать. Потому что беда страшная» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

Обратим внимание, что решать проблему алкоголизма предполагается путем организации групповой взаимопомощи (в чем состоит методика «анонимных алкоголиков»).

Участники фокус-группы № 1 подчеркивали высокую эффективность методов, направленных на включение женщин в процессы взаимопомощи, и радикальный характер вызванных ими перемен («голова на месте, стержень получили», «их не узнать вообще», «голову сняли, другую поставили»).

Соответственно, они достаточно резко критиковали организации, которые ограничиваются материальной помощью женщинам в сложной жизненной ситуации, не пытаясь заниматься перестройкой их жизненных установок:

«На данный момент у нас есть благотворительный фонд, который вроде как взял на себя обязанность поддерживать таких женщин. Но, к сожалению, профессиональный уровень тех людей, которые предоставляют эти услуги... Ну это знаете, как... Сводится к тому, что женщина пришла, ей дали крышу над головой, ей дали койко-место, и, собственно, на этом все услуги заканчиваются!» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

По убеждению участников, помощь, которую кризисные центры оказывают женщинам, должна носить комплексный характер и при этом содействовать обретению ею самостоятельности и нового качества жизни:

«Мы работаем, у нас взаимодействие с разными организациями, мы устраиваем мамочку. Если у нее нет работы, мы ей ищем работу. Если у нее нет учебы, значит, мы договариваемся с учебными центрами, заключаем договоры. То есть жизнь мамочки улучшаем для того, чтобы она могла выйти из центра, и она бы имела не только ребеночка, но и какую-нибудь специальность или на что-то смогла снять квартиру, чтобы какие-то финансы она могла добывать. И не надеяться на мужчин, от которых одни неприятности!» (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

«У нас, допустим, женщина получает психологическую помощь, организывает ребенка в летний период, если это лето, отделение дневного пребывания несовершеннолетних, реабилитационные мероприятия для несовершеннолетних в рамках учреждения, это юридическая помощь» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Итогом деятельности кризисного центра должна стать полная социализация обратившейся в центр женщины:

«Когда женщина уходит из центра, у нее есть работа, какой-то запас денег. Естественно, она снимает жилье. Она может жить самостоятельно» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Участница из Казахстана сообщила: с целью убедиться, что женщина вышла из кризисной ситуации и способна самостоятельно решать свои проблемы, они проводят специальный мониторинг ее жизни после выхода из кризисного центра:

«У нас есть такая практика, мы еще полгода женщину мониторим после того, как она от нас вышла. Если ребенок с мамой, вместе они проживают, если мама социализирована более или менее, вышла на работу, наладила отношения с родственниками и так далее – вот это мы считаем, что результат. Когда мама и ребенок вместе. Потому что, когда они к нам приходят, они в роддоме отказываются от ребенка. Мы берем их такими тяжелыми, когда им ребенок не нужен» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

И в данном случае подчеркивается радикальный характер произошедших с женщинами перемен: от ситуации, когда «им ребенок

не нужен», к ситуации, когда «мама и ребенок вместе» и ведут нормальную жизнь.

Таким образом, считая основной целью своей работы сохранение семьи, участники фокус-группы исходили из того, что для этого женщины, обращающиеся в кризисные центры, должны научиться самостоятельно решать свои проблемы и взять на себя ответственность за собственную жизнь. На это и должна быть направлена основная деятельность организаций, работающих с такими женщинами. Приведем характерный обмен мнениями:

– Когда мы видим, что женщина, которую мы научили самостоятельно преодолевать эти трудности, вышла. И когда мы видим, что у нее... Да, у нее, возможно, нет квартиры, но она изыскивает возможность самостоятельно снимать то же жилье. Где-то там нашла какую-то работу. Вот это вот показатель эффективности для нас (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– Человек может самостоятельно решать свои проблемы. Женщина (г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

– Самостоятельно! (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– Да, в том и задача (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

Соответственно, при обсуждении критериев оценки деятельности кризисных центров участники фокус-группы делали акцент именно на том, удалось ли им обеспечить социализацию клиентов. Они признавали, что это показатель качественный, плохо разложимый на количественные составляющие, однако полагали, что ориентироваться надо именно на него.

1.2. Фокус-группа № 2

В фокус-группе № 2 приняли участие 8 руководителей и сотрудников кризисных центров, в том числе 3 мужчин и 5 женщин. Они представляли 7 городов: Барнаул, Екатеринбург, Москва, Магнитогорск Челябинской области, Челябинск, Якутск.

6 участников фокус-группы представляли некоммерческие неправительственные организации различных типов, 1 религиозную организацию, 1 государственное учреждение.

Если участники фокус-группы № 1 считали своей главной целью формирование у женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию, установки на самостоятельное решение своих проблем, то участники фокус-группы № 2 считали приоритетными интересы ребенка и видели в качестве главной цели сохранение ребенка в семье:

«Главное, чтобы дети оставались в семье! Потому что есть реально тяжелые случаи,

потому что дети оказываются в детских домах, и там непонятно что с ними происходит. Социальное сиротство» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

«Сохранение детей в семье, потому что они все в трудной жизненной ситуации» (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

Соответственно, они делали акцент не на изменении мотивации женщины, а на помощи ей и ее детям в решении конкретных проблем. Приведем одну из историй успеха, рассказанных в ходе фокус-группы № 2:

«Цель?.. Помочь конкретно в решении их проблем. Бывают разные случаи, вот, например, была женщина, которая недавно вышла из мест лишения свободы с ребенком оттуда уже. За убийство мужа она сидела. Родственники в деревне ее не ждали, и вообще у нее расстроились отношения тогда. И все свои деньги, которые она там зарабатывала, она потратила на гостиницу. Она нам потом сказала: «Какое счастье, что я нашла место – можно жить бесплатно!» И помогли ей с работой, устроили, помогли с ребенком, устроили его в садик. Потому что она не могла найти работу, так как ребенок маленький, то есть такой замкнутый круг. Потом она стала снимать комнатку в пригороде, хотя бы уже свое жилье. Ну вот такие вещи» (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

Как видим, в данном случае речь идет о помощи женщине, которая изначально была мотивирована на заботу о своем ребенке, поиск работы, съем жилья, то есть на активное решение собственных проблем. Помощь состояла в предоставлении ей возможности получить работу и начать зарабатывать. Участница фокус-группы № 2 особо подчеркнула, что они решили не только проблему трудоустройства матери, но и смогли устроить ребенка в детский сад, тем самым нормализовав отношения в семье.

Как указала участница фокус-группы № 2 из Магнитогорска, таких историй «море».

«Нам часто задают такие вопросы представители СМИ. Внутренний такой ответ, более сердечный, эмоциональный, мы сразу начинаем вспоминать истории. Их море. Но они бывают замыливаются как бы в рутину... А это спасенные жизни, спасенные семьи!» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Характерно, что для описания результатов работы кризисного центра участница использовала словосочетание «спасенные жизни» (сама указывая на повышенную эмоциональность этого словосочетания).

Иными словами, если участники фокус-группы № 1 осмыслили цель своей деятельности скорее инструментально: способствовать формированию у женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию, установки на самостоятельное решение проблем, то участники фокус-группы № 2 мыслили в логике миссии по спасению семьи, то есть в нормативных категориях.

Характерно, что участники фокус-группы № 2 выделили еще две задачи, внешние по отношению к основной миссии сохранения семьи.

Во-первых, это задача создать команду, способную к реализации этой миссии:

«Еще такой внешний фактор. Поднять такой проект, сохранить. Нужна команда, поддержка. Это тоже достижение!» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Во-вторых, была поставлена задача формирования новых кризисных центров, выполняющих миссию по сохранению семьи, на основе опыта уже имеющихся:

«На мой взгляд, главное достижение – это появление новых центров, то есть это положительный пример. Когда другие города, люди видят, что помогать мамам – это реально, и смело берутся за это дело. Для меня это главное, потому что чем больше будет центров, тем меньше будет отказников, аборт» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Обсуждая критерии, по которым следует оценивать деятельность кризисных центров, участники фокус-группы № 2 перешли от нормативных суждений к инструментальным. В результате выделенный ими основной критерий оказался очень близок тому, который называли участники фокус-группы № 1. Они полагали, что работа кризисного центра может быть названа эффективной тогда, когда удалось не просто решить проблемы, из-за которых женщина обратилась в центр, но клиентка кризисного центра научилась «сама справляться» и больше не нуждается в услугах центра.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения полностью:

—То, что они за это время нахождения в кризисном центре решили свои глобальные проблемы. Помочь решить эти проблемы (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

—То есть это эффективность? (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

—Да, конечно. А не то что протусили, провалялись три месяца... (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

—Когда к нам поступят клиентка, мы с ней составляем индивидуальный план работы. Где, к примеру, пишется цель: получить документы, паспорт. Пишется, что делает она, что делаем мы. Есть все сроки, и сроки мы заранее обговариваем. И так работаем по всем ее проблемным вопросам. Критерий—это достижение поставленных целей (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

—Их на самом деле много, критериев этих. Есть средний, это сто процентов, когда **она не обращается к нам больше за помощью—она сама справляется**. А это не всегда бывает. Она может напугаться, не удовлетвориться или обратиться в другую организацию (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

—Я думаю также, что мы их больше не видим... Поэтому самая лучшая оценка эффективности, когда она приходит через год и говорит: «Мне все-таки выдали квартиру, воспитываю ребеночка» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Не случайно участники фокус-группы № 2 считали, что самый лучший, фактически идеальный итог работы—это когда бывшая клиентка кризисного центра не только научилась самостоятельно решать свои проблемы, но готова помогать обучать этому других женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию:

—Еще очень круто, когда наши подопечные становятся помощниками и волонтерами, это просто верх! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

—Это уже более ста процентов! (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Участники фокус-группы № 2 честно признавались, что достичь поставленной цели—научить клиентку самостоятельно решать свои проблемы—очень непросто.

—У нас есть такая проблема, что год за годом, одна и та же личность появляется.

Пожила у нас, потом в Новоалтайске, Кузнецке, потом снова у нас, и уже с новым ребенком, потому что за год нажила его. Это цикл. По пять-шесть детей, пять уже изъяли, а она: «Я все равно буду рожать!» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

—Да, есть такая категория. Проблемы вроде решаются, она уходит удовлетворенная, потом она через год приходит с ребенком от мигранта, и она опять у нас! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

—Я со всеми согласна. Главное—это решение проблемы. То есть она пришла с проблемами, мы ей помогли решить, и дальше она ушла в свободное плавание, и мы ей больше не нужны. Мы это отслеживаем, статистику ведем. Это очень непросто. Я только второй год работаю, и вот: случайные дети, причем эти женщины без мужей. То есть мы их учили, а они на те же грабли наступают. Мои розовые очки снялись! (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

—Так и есть: они уходят, получают граблями, набивают ту же самую шишку и с ней идут к нам! (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

В целом участники фокус-группы № 2 по сравнению с участниками фокус-группы № 1 формулировали основную цель своей деятельности не инструментально, а ценностно. Они гордились тем, что выполняют важнейшую миссию по спасению семьи и сохранению ребенка в семье. Вместо описания методик, позволяющих достигнуть основной цели, они приводили конкретные истории-примеры спасения женщин, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Однако, когда речь зашла о критериях оценки эффективности кризисных центров, участники фокус-группы № 2 перешли в инструментальную логику. Как и участники фокус-группы № 1, они считали главным критерием успеха то, что бывшая клиентка центра научилась решать свои проблемы самостоятельно и больше не нуждается в его услугах, а в идеале сама вовлекается в деятельность центра в качестве волонтера и помогает обрести самостоятельность другим клиенткам. Участники фокус-группы № 2 подчеркивали, что добиться этого очень нелегко, и часть клиенток кризисных центров устойчиво сохраняет иждивенческую позицию, раз за разом обращаясь в центр за услугами.

2. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ О КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРАХ: «САРАФАННОЕ РАДИО» И ДРУГИЕ МЕТОДЫ

2.1. Фокус-группа № 1

В ходе фокус-группы № 1 участников просили ответить на вопрос о том, откуда женщины, находящиеся в тяжелой жизненной ситуации, узнают о существовании кризисных центров, куда можно обратиться за помощью.

Выяснилось, что участники фокус-группы № 1 использовали целый набор каналов для донесения до потенциальных клиенток информации о своей деятельности.

Кризисные центры, которые работают достаточно давно и имеют сложившуюся репутацию, опираются на сарафанное радио, то есть на информацию, распространяющуюся по неформальным каналам от бывших клиенток кризисных центров и их родственников к будущим.

«У нас вообще отделение с 2007 года работает. Город не очень большой. В среднем это около трехсот тысяч населения. Но с Нижневартковского района тоже к нам обращаются, тоже мы принимаем. Нас спасает только то, что о нас знают. Сарафанное радио!» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

«У нас есть анкета, которую они [клиентки] заполняют. “Как Вы узнали [про нас]?” Это кто-то где-то кому-то сказал. Потому что о нас говорят, и, в общем, многие о нас знают» (женщина, г. Ростов-на-Дону, ННО, специалист-психолог).

При этом руководители и сотрудники кризисных центров не ограничивались сарафанным радио и не ждали пассивно, пока к ним обратятся, а широко использовали другие каналы передачи информации о своей деятельности.

Во-первых, они стремились довести эту информацию до сотрудников учреждений социальной защиты и других государственных организаций, куда обращаются женщины в сложной жизненной ситуации. Участники не ограничивались просто информированием,

а стремились наладить с соответствующими учреждениями неформальные связи, чтобы те сами направляли к ним клиентов:

«Мы зарекомендовали себя, скажем так. К нам привозят. И ПДН [подразделения по делам несовершеннолетних органов внутренних дел] приезжают, и полиция приезжает. И мы работаем. У нас профилактика отказа от новорожденных. Наши поставщики, грубо говоря, это роддома. Вот так это все устраивается» (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

Одна из участниц прямо заявила, что работает на основе «симбиоза» с органами социальной защиты, успешно решая проблемы по предоставлению оперативной помощи в кризисной ситуации, которые органы социальной защиты решить не в состоянии:

«У нас на первом месте – это социальная защита, мы тесно с ней работаем, не отказываем. Они могут даже сами, без напоминаний [обратиться]! Мы даже рядышком специально сняли офис, чтобы удобно было давать деньги на проезд, потому что мы с ними дружим, уважаем друг друга! Потому что я не ругаю государство, я считаю, что надо развивать личную гражданскую ответственность. На мой взгляд, у нас очень неплохая социальная политика в России. Поэтому, да, они активно направляют, знают, что это безопасно. Мы не будем потом кричать, что какие мы крутые, а они ужасные. Поэтому мы с ними работаем уже третий год. И они направляют потому что, к сожалению, социальная защита не может оперативно дать продукты и заселить человека. Мы это понимаем все. Они ограничены, как бы они ни хотели это делать. А мы это можем делать, поэтому мы сотрудничаем. Когда нам нужно помочь разобраться с субсидиями, они нам помогают сразу же. Вот такой симбиоз» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Участница фокус-группы № 1 из Казахстана поделилась опытом направленного информирования о работе кризисных центров работников органов социальной защиты и здравоохранения:

«У нас вот ко всему сказанному, что это полиция, комиссия по делам несовершеннолетних... У нас был такой опыт, когда мы запускали проекты для семьи в трудной жизненной ситуации, и в частности и насилие там тоже было. Мы собирали социальных педагогов. В Казахстане есть такая ставка – социальные педагоги. Это специальные люди, которые курируют социально неблагополучные семьи в школах. И мы собирали социальных педагогов и психологов, прямо вот круглые столы, раздавали те же листовки, другие приготовили для них. И вторая категория, с кем мы работали, еще при каждой поликлинике государственной и частной у нас открывается медико-социальные отделения в Казахстане. Это тоже очень важно, это те социальные работники медицинских, которые ходят по домам и выявляют такие семьи. Очень такая хорошая продвинутая система в этом плане. И через вот эти две структуры – социальные педагоги и медико-социальное отделение – мы тоже распространяем и листовки, и буклеты» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

Аналогичный опыт «информирования через обучение» имелся и в Санкт-Петербурге:

«Мы даем информацию через специалистов, через обучение. Допустим, если специалист Центра помощи семьи прошел обучение, потом к нему пришел человек, он уже знает, куда можно перенаправить, даже если сам не может работать» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Во-вторых, кризисные центры информировали своих потенциальных клиентов напрямую. Основной формой, используемой кризисными центрами для направленного информирования потенциальных клиентов о своей деятельности (не дожидаясь, пока эта информация дойдет до них по сарафанному радио), были названы листовки и иные раздаточные материалы. Как правило, такие материалы по соглашению с органами социальной защиты распространяются в учреждениях, в которые обращаются женщины в сложной жизненной ситуации. Участники

фокус-группы отмечали, что листовка – самый дешевый и доступный кризисным центрам способ информирования:

«Нас спасает только то, что субъекты профилактики, те же [государственные] учреждения, предприятия, в рамках соглашения по иным направлениям, с которыми мы работаем... У нас есть один из пунктов соглашения – это информирование их клиентов об услугах, оказываемых нашим учреждением. То есть, печатная продукция – это то, что мы самостоятельно разрабатываем, самостоятельно можем тиражировать. То есть большой объем – это все-таки распространение печатной продукции на сегодняшний день» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

«Каждый месяц мы печатаем листовочку, штампуем с нашими печатями и развозим в разные места – в кризисный центр, в центр “Бомж”, куда обращается человек с улицы, скажем так. И они потом приходят с этими листочками» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

«У нас тоже листовки. Мы разносим, даже по детским садам разносим. Также плотно работаем с полицией, с железной дорогой и с социальной защитой мы тоже работаем» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Участница из Барнаула рассказала, что они организовали распространение листовок не только в учреждениях социальной защиты, но и по городу в целом. Цель – запуск информационной цепочки, чтобы сведения о кризисном центре в конце концов дошли до тех, кто в них нуждается. Участница отметила достаточно высокую эффективность данного метода:

«Листовка для волонтеров, для любого жителя города. Мы активно рассказываем о себе. Два года она уже работает. Называется листовка “Если ты встретил человека на улице, которому нужна помощь, отдай ему эту листовку!” И плюс каждый месяц наши промодутеры, волонтеры 1 000 листовок бесплатно распространяют по городу. Там написано, где можно поесть бесплатно, когда можно поесть, где получить одежду, как восстановить документы, где кризисный центр и так далее. И по этим листовкам приходит очень много людей. Люди действительно берут эти листовку и потом раздают. Мы там пишем,

если вы не хотите деньги дать, сомневайтесь, дайте человеку хотя бы листовку! Начали давать, может, кому-то пригодится» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Кроме листовок, кризисные центры активно используют для информации о себе Интернет. В частности, подготовленная кризисным центром из г. Барнаула листовка с информацией о том, где можно получить помощь, размещена также на сайте организации, откуда ее можно скачать и распечатать.

На использование Интернета указывали и другие участники фокус-группы:

«Соответственно сейчас большой упор идет на сайт. Сейчас очень... Последние года два, очень активными стали пользователи, и наши клиенты тоже. То есть информацию они получают!.. Хотя самый большой объем приходится на распространение печатной продукции» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

«Есть сайт у нас. Ну и мы работает над тем, чтобы информации было еще больше, чтобы она была еще более подробной» (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

Участник фокус-группы из Санкт-Петербурга рассказал о существовании сайта, на котором имеется информация о значительном количестве кризисных центров России:

«Есть приложение под названием "насилие.net". Это мобильное приложение для смартфонов, где указаны по всей России, по-моему, все... многие кризисные центры, в том числе есть мы. Это в первую очередь для женщин разработано было. Там можно даже кнопкой посмотреть, где рядом можно получить помощь, получишь информацию» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Однако выяснилось, что остальные участники фокус-группы № 1 ничего о таком сайте не слышали. Косвенно это показывает, что Интернет воспринимался ими скорее как дополнительный, а не основной канал информации о кризисных центрах. Такое отношение сформировалось потому, что, как отмечали участники фокус-группы № 1, у женщин в сложной жизненной ситуации зачастую отсутствует возможность пользоваться

Интернетом (не говоря уже о приложениях для смартфонов):

«К сожалению, у женщин нет возможности заходить на сайт. Нет Интернета, нет мобильного Интернета, особенно из деревень» (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

Поэтому, признавая важность информирования через Интернет и необходимость «расширять сайты», они рассматривали распространение листовок как более эффективный метод.

Что касается средств массовой информации, то участники фокус-группы № 2 рассматривали данный канал как очень эффективный, но слишком дорогостоящий для кризисных центров. На это жаловалась, например, руководитель государственного кризисного центра из Нижневартовска:

«Ранее очень большой информации шел через телевизионные средства массовой информации. К сожалению, сейчас это все платно. Все это на коммерческой основе. И это очень сильно ударило вот именно по... Я не знаю, по информационной открытости, что ли, отделения» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

У участников фокус-группы также имелись претензии к качеству информации, которые распространяется через СМИ. По их мнению, стремясь привлечь внимание аудитории, те искажают реальную ситуацию, и в результате не привлекают, а отталкивают представителей целевых групп:

«К нам [СМИ] обращаются, но мы часто отказываем. Потому что то, как освещают тему, это не в помощь, а, наоборот, во вред. Потому что часть изданий, они ищут каких-то жареных фактов. И они подают это либо в очень обвинительной позиции, либо в какой-то такой... нежизненной. Соответственно, это не мотивирует обращаться, а, наоборот, демотивирует. У мужчин от них ощущение, что их преследуют, как охота на ведьм в их лице, и так далее. В общем, у них не вызывает желания в этом участвовать» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Наиболее удачный опыт взаимодействия со СМИ имелся в городе Барнауле, где

участница сумела наладить работу с местным подразделением ГТРК «Россия» и фактически организовать собственную радиопередачу:

«Я предложила сделать передачу... И нужно было освещать благотворительные проекты на губернаторском канале, а у меня очень много новостей из разных мест. Я сказала, что я буду поставлять вам новости, но вы будете регулярно нас показывать. Так и получилось. И есть своя радиопередача о благотворительности на радио “Россия”!» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Данный успех был обусловлен тем, что у сотрудников государственной телерадиокомпании имелось задание освещать реализацию социально ориентированных проектов некоммерческих организаций. Если такое задание у СМИ (особенно у негосударственных СМИ) отсутствует, взаимодействие с ними оказывается гораздо более сложным делом. Характерно, что остальные участники фокус-группы № 1 об успешном опыте взаимодействия со СМИ не упоминали.

Таким образом, наиболее эффективным методом информирования о своей деятельности участники фокус-группы № 1 называли раздаточные печатные материалы («листочки»), распространяемые в учреждениях и организациях, в первую очередь государственных, куда

обращаются женщины, попавшие в сложную жизненную ситуацию. Данный метод позволяет полностью контролировать содержание информации и отличается относительной дешевизной (в то время как СМИ не только работают «на коммерческой основе», но и склонны подавать информацию в соответствии с собственным форматом, что может отпугивать потенциальных клиентов).

Участники фокус-группы № 1 использовали для распространения информации Интернет. Однако, по их мнению, женщины в сложной жизненной ситуации далеко не всегда имеют доступ к Интернету (а при низком уровне образования и не всегда умеют им пользоваться). Поэтому Интернет рассматривался как вспомогательный метод донесения информации о кризисных центрах до потенциальных клиентов.

Участники фокус-группы № 1 придавали исключительно важное значение информированию сотрудников государственных учреждений, взаимодействующих с женщинами в сложной жизненной ситуации. Такое информирование носит как формальный (организация обучающих семинаров), так и неформальный характер. В результате государственные учреждения превращаются, если использовать выражение одной из участниц, в «поставщиков» клиентов для кризисных центров.

2.2. Фокус-группа № 2

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 считали важнейшим каналом распространения информации о деятельности кризисных центров сарафанное радио, то есть передачу информации по каналам межличностной коммуникации, когда клиенты кризисных центров, получившие те или иные услуги, запускают информационный снежный ком:

«Мне кажется, это зависит от того, кому мы помогли. Распространяется же информация, люди читают, сарафанным радио рассказывают. И подобное привлекает подобное, то есть начали помогать больше одним, вполне возможно, что эти и нахлынут сейчас. Вот это я с этим связываю, не с внешними факторами» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

«Состав обращающихся. Это зависит от направленности организации. То есть

открыла проект по профилактике сиротства, начала помогать этой категории, они разнесли по своим друзьям и подругам. Закружили проект, перестали помогать, они исчезли. От проектов, организации тоже зависит» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Обращает внимание, что на важность «снежного кома» неформальной коммуникации указывали как представители некоммерческого сектора, так и государственных учреждений.

По мнению участника фокус-группы № 2 из Челябинска, примерно также, методом снежного кома, распространяется информация об организации и в самих государственных учреждениях, работающих с целевыми группами:

«К примеру, Министерство социальных отношений... Дозвонились не до первой, второй, а до третьей организации, в следующий

раз, скорее всего, они опять туда и направят. Если одной помогли, то, вероятнее всего, из этого источника придет еще» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Однако это не означает, что участники фокус-группы № 2 рассчитывали только на стихийное распространение информации «от клиента к клиенту». Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 придавали очень важное значение направленному информированию двух основных целевых групп: сотрудников учреждений, работающих с женщинами в сложной жизненной ситуации, и самих этих женщин.

Часть участников фокус-группы № 2 указали, что их работа строится на постоянном взаимодействии с сотрудниками самых разнообразных государственных учреждений, которые извещают их о том, что к ним обратилась женщина в сложной жизненной ситуации по профилю кризисного центра. Поэтому они стремятся находиться в постоянном контакте с этими сотрудниками. В то же время информирования широкой общественности о своей деятельности они не ведут:

«Как я уже говорила, у нас [клиенты] – это мамы с новорожденными детьми. Они поступают из роддомов. У нас есть соглашение с рядом медицинских учреждений Москвы, и когда у них появляются случаи отказа, мама заявила об отказе ребенка, они сообщают нам. Наш специалист выезжает, беседует с мамой. Если ситуацию получается переломить здесь и прямо сейчас, то ее волонтер грузит и привозит к нам в “Теплый дом”» (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

«У нас через КДН [Комиссии по делам несовершеннолетних] в основном. Так как мы общественная организация, мы получаем субсидию из муниципального бюджета. То есть оттуда все социальные службы о нас знают. Еще ПДН [Полиция по делам несовершеннолетних]. Они могут состоять в Комиссии по делам несовершеннолетних. Это в мэрии такое рассматривается, всякие разные случаи – битые, и на грани изъятия, и прогулы в школе, и кражи. И вот там тоже решается направить в наш приют» (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

Как видим, в обоих случаях участники не видели необходимости в самостоятельном

информировании женщин в сложной жизненной ситуации. Их вполне удовлетворяли уже имеющиеся отношения с государственными учреждениями.

Остальные участники фокус-группы № 2 стремились совмещать информирование сотрудников органов власти с информированием граждан, используя все доступные им каналы. Так, участник фокус-группы № 2 из Барнаула, представлявший государственный кризисный центр, сообщил, что они на постоянной основе работают с врачами и социальными педагогами:

«Постоянно работаем с врачами. Мы приходим на их собрания, информируем о своем существовании. Проводим тренинговые занятия в учебных заведениях, где есть выпускницы детских домов... Посещаем академию, колледжи, ведем там работу. Специалисты, педагоги знают уже нашу работу. Если есть проблемные, их сразу направляют к нам. Обязывают перинатальные центры, женские консультации, роддома [информировать] о планах женщин отказаться. Сразу мы предоставляем наших специалистов, психологов, юристов. Они выезжают, беседуют, почему она хочет отказаться. Если ей негде жить после родов, мы забираем ее к себе, в придачу решаем уже вопросы по категориям: насилие, отказницы, выпускницы детских домов» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Одновременно данный кризисный центр занимается информированием граждан, включая представителей целевых групп, через социальные сети и листовки:

«У нас источников очень много, начиная от сайтов. Группа в “ВКонтакте”, рекламные листовки... Долго перечислять!» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Данный участник фокус-группы № 2 указал также, что деятельность в рамках государственных социальных программ содействует информированию и привлечению новых клиентов: те, кто получил помощь в рамках данных программ, зачастую затем обращаются в кризисный центр уже самостоятельно:

«Наши психологи со Следственным комитетом участвуют в следственных действиях, если они в отношении детей. То есть зачастую

после этих следственных действий подходят родители и спрашивают, можно ли им к нам прийти, чтобы с ребенком кто-то поработал... Помимо этого, наши специалисты задействованы во многих программах края. Сейчас по решению губернатора [запущен] так называемый социальный десант. Мы часть этого социального десанта, мы ездим по всем районам края» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Столь же комплексно, как представители государственного учреждения, подходили к информированию о своей деятельности и доступности соответствующей помощи сотрудники негосударственного кризисного центра из города Магнитогорск:

«Социальные сети, это раз. Баннеры по городу периодически. Муниципальные учреждения, [осуществляющие] социальное обслуживание семьи» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Магнитогорский центр разместил информацию о себе в общероссийской базе антикризисного телефона доверия, что также принесло определенный эффект:

«Есть единый телефон доверия антикризисный общероссийский. Мы у них есть в базе, и некоторые женщины оттуда были направлены» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Напомним, что в ходе фокус-группы № 1 один из участников также указал, что они включили свой центр в общероссийскую электронную базу.

Наконец, можно выделить группу участников фокус-группы № 2, которые были ориентированы прежде всего на представителей целевых групп. Основным каналом информирования они называли Интернет, а точнее поисковые системы и социальные сети (прежде всего «ВКонтакте»).

В отличие от участников фокус-группы № 1, которые полагали, что женщины, попавшие в сложную жизненную ситуацию, не имеют ни возможностей, ни навыков пользования Интернетом, и поэтому были склонны рассматривать данный канал как дополнительный и уступающий по эффективности более традиционному методу раздачи листовок, участники фокус-группы № 2 были убеждены, что именно Интернет является самым простым

и эффективным методом информирования представителей целевых групп:

«У нас есть пункт в анкете при поступлении: “Откуда вы о нас узнали?” Там либо женщина не заполняет: не говорит откуда узнала... А основной ответ – это социальные сети. Видимо, когда у нее что-то случилось, она начинает делать запросы, например запрос “приют город Челябинск”. Они это хорошо делают! У них нет денег на хлеб, молоко, но они возьмут в кредит айфон. Это у них прямо любимое. Простите меня за это, но у них телефон круче, чем у меня! Они все в этом плане очень грамотные» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Еще один участник – глава религиозной организации из Челябинска – также отметил, что основным каналом распространения информации об организации является сайт и группа в социальных сетях. Он обратил внимание на то, что использование Интернета позволяет не только проинформировать тех, кто нуждается в помощи, но и привлечь жертвователей и добровольцев:

«Я не делал статистики, откуда они о нас узнали. Есть сайт, есть группа в “ВКонтакте”, в социальной сети. Один мой друг, бизнесмен, послушал, как мы работаем, это было года два, два с половиной назад. Посмотрел наши листовки и сказал: “Что-то я не понимаю. Вы делаете рекламу, что вы помогаете, даете вещи, тем самым увеличивая свои расходы. Нужно делать рекламу так, чтобы вам жертвовали, чтобы вам помогали, перечисляли, приносили!” Но я заметил, что не важно, как мы пишем. К нам обращаются, и та и другая категория, те, кто нуждаются, и те, кто помогают. Я бы действительно поэкспериментировал с привлечением ресурсов. Попробовать предлагать помощь, но заявив, что мы [сами] нуждаемся. И люди, видя это, готовы будут помочь» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Руководитель некоммерческой организации из Екатеринбурга, которая оказывает женщинам в основном информационные услуги, указал, что его организация делает это исключительно посредством Интернета, не вступая в непосредственный контакт с клиентами:

«Помимо сайта и соцсетей, есть наши статьи, которые писали волонтеры. У нас

есть еще наглядная агитация. На ней висит QR-код, или в виде листиков. То есть она приходят [в медицинское учреждение]... Все же сидят со смартфонами. Она щелк – и сразу на сайт выходит, где есть адрес, телефон и все такое. По статистике Минздрава, обращений в детские поликлиники, после того как мы запустили этот проект, нагрузка на детских терапевтов снизилась практически на десять процентов!.. Мы написали вопросы все, с которыми обращаются, и эта книга в свободном доступе, с нею можно поделиться. Они приходят с один и тем же вопросом, а пока она сидит в очереди, можно чикнуть и все посмотреть. Там и сказки, и аудиопесни детские» (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель).

Однако высказанная данным участникам высокая оценка эффективности информирования клиентов через Интернет вызвала у других участников фокус-группы № 2 сомнения (как и сама идея, что помощь женщинам в сложной жизненной ситуации можно свести к информированию). Впрочем, данный участник вообще был склонен переоценивать эффективность информационных услуг:

«Мы добились увеличения [продолжительности] жизни младенцев, которые

недоношенные. Потому что мамочки, когда находятся в перинатальном центре, там им специалисты помогают. Когда она уходит домой, она не знает, как поступить. А у нас там в книге как раз все эти советы специалистов расписаны. То есть она, когда в эйфории, другое дело, а когда она приходит домой, эта книга в бумажном, электронном варианте, она помогает ей. Я считаю, вот этот проект, который мы первый сделали... Статистики нет, мы ее не вели, но, по словам врачей [продолжительность жизни] увеличилась» (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель)¹.

В целом участники фокус-группы № 2 использовали два основных метода информирования о своей деятельности.

Во-первых, это направленная работа с сотрудниками государственных учреждений, которые взаимодействуют с женщинами в сложной жизненной ситуации, с целью обеспечить максимально оперативную обратную связь.

Во-вторых, это использование Интернета, в первую очередь социальных сетей, для донесения информации до представителей целевых групп. Для участников фокус-группы № 2 именно социальные сети, а не листовки и другие раздаточные материалы были наиболее эффективным каналом связи с гражданами.

¹ Этот же участник предлагал бороться с абортами путем вручения женщинам, настроенным на аборт, «коробки для младенца», «где на весь год побрана вся материальная помощь... Мы посчитали, что памперсы и все это хозяйство на первые необходимые вещи, надо порядка 17 000 рублей в год. Ну вот прямо необходимые вещи, зимние вещи к примеру. И вот когда мамочка рождает, заработает совсем чуть-чуть, ей только на жилье хватает, и думает родить или не родить. А тут ей вручают такой подарок, в котором есть все необходимое. Мы посчитали со статистикой, с психологами, с кризисными центрами. Я пришел к выводу, что это реальная помощь. Мы хотим в первую очередь отдавать для женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации» (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель). Сильное раздражение участников фокус-группы № 1 вызвало заявление о том, что до разработки данного проекта в Екатеринбурге никто не оказывал помощи беременным женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Как заявила одна из участниц, «я лично знаю пять организаций с которыми работаю в Свердловской области, которые работают с беременными: “Аистенок”, “Самоцветы”, “Нечаянная радость”, “Мать и дитя”. И “Колыбель”!» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

3. ОЦЕНКА СИТУАЦИИ С СЕМЕЙНЫМ НАСИЛИЕМ: «И ДЕТЕЙ БЬЮТ, И МАМ БЬЮТ»

3.1. Фокус-группа № 1

Семейное насилие является одной из основных причин обращения клиенток в кризисные центры. Согласно статистике МВД Российской Федерации, около 40 % всех тяжких насильственных преступлений в России совершается в семье. При этом в 93 % случаев жертвами становятся женщины. Ежегодно более 14 тысяч женщин и двух тысяч детей погибают от рук мужей или других близких¹.

Участники фокус-группы № 1 отметили, что за последние годы количество женщин, пострадавших от насилия и обращающихся за помощью в кризисные центры, постоянно растет. По их мнению, отчасти этот рост спровоцирован эффективной работой самих кризисных центров, а точнее повышением информированности представителей целевых групп об их существовании и о том, что туда можно обратиться в тяжелой жизненной ситуации.

«Ситуация усугубилась в нашем регионе. Больше женщин стало обращаться, которые страдают от насилия. Бегут. Их больше стало бежать, потому что информация о том, куда убежать с маленьким ребенком, ее стало больше в регионе...» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

«К нам чаще обращаются, то есть не чаще, а в подавляющем большинстве случаев обращаются женщины. Потому что женщины больше активированы, у них нужда выше, потому что их собственно бьют. И мне кажется, что последние пару лет обращений стало больше. Я думаю, что это связано с работой женских кризисных центров, которые знают про нас. Соответственно, женщина приходит туда... Ей говорят, что туда вы можете позвонить» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Таким образом, активная работа кризисных центров по информированию о своей деятельности способствуют выявлению ранее скрытых случаев семейного насилия.

Однако, по мнению участников фокус-группы № 1, можно говорить и об объективном росте количества насильственных действий в семье. При этом, кроме «традиционного» семейного насилия (побоев), стали чаще встречаться более тяжелые формы, связанные с насилием, в том числе сексуальным, над детьми.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– То же самое и в Новосибирске, тоже вот усугубилась эта ситуация... Мамочки просто берут детей, документы и уходят. Просто приходят, звонят. Они ночью звонят в милицию, что некуда идти, милиция привозит к нам. С вокзалов привозит (женщина, г. Новосибирск, ННО, специалист – социальный педагог).

– Я тоже хочу поддержать... Алтайский край, Новосибирская область, мы здесь все рядом. Да, я вот тоже в социальной гостинице работаю. Пятьдесят процентов женщин у нас приходят с домашним насилием. И детей бьют, и мам бьют... Наркомания, алкоголизм. И выхода-то нет, идти-то некуда этим женщинам. Они вот убежали от мужа, пожил у нас какое-то время. А куда? Она не работает, дети маленькие. Приходится снова возвращаться к этому мужу, в эту семью. То есть он какое-то время прогулял, пришел, попросил прощения... И они снова возвращаются (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– И это еще хорошо, допустим... Не то, что это хорошо, если это муж. Ну я имею в виду, что это может быть сожигатель. Но мы сталкиваемся, например, в нашем центре, что [бьют] родители. Мне вчера тоже привезли девочку, полиция дежурила около ее

¹ Гималова Р. Статистика домашней тираннии: считают каждый год по-новому. URL: <https://www.idelreal.org/a/29067943.html> (дата обращения: 30.10.2018).

дома, там родители. И очень много родителей – мамы, папы, как раз пьют и просто издеваются таким образом. Мамочка вынуждена бежать от родителей, у нее нет сожителя, она бежит от родителей! (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

– Сейчас просто еще очень страшно стало усугубляться: появляются случаи ладно домашнего насилия, сексуального домашнего насилия в отношении детей вот этих. Отец. Они не являются... (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– ...кровными, биологическими родителями (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

– Ну да, они получают сожители этой мамы. Вот у нас стали учащаться такие случаи (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

Участников фокус-группы № 1 просили указать, как повлиял на ситуацию в неблагополучных семьях Федеральный закон от 7 февраля 2017 г. № 8-ФЗ «О внесении изменения в статью 116 Уголовного кодекса Российской Федерации», в рамках которого была проведена декриминализация семейного насилия.

Только одна участница, психолог из города Архангельск, поддержала часто высказываемое в СМИ и социальных сетях мнение, что данный закон усугубил ситуацию, поскольку способствовал закреплению сложившейся у насильников и потенциальных насильников установки, оправдывающей их поведение.

«Закон о декриминализации побоев никак не изменил в лучшую сторону ситуацию с домашним насилием. Есть мнение, что изменил в худшую. Когда вот говорили о том, почему это делают, есть просто некие общественные стереотипы определенные, которые в кризисные ситуации усиливаются и тоже приводят к этому. Этой частью, вот с культурологической, да, вот по поводу семьи и по поводу насилия, кто его применяет, как может, разобраться с женщиной, как мужик себя проявить, вот это тоже такая большая проблема, она сейчас тоже обсуждается. И такие витают в обществе, так сказать, разные мнения... В том числе очень агрессивные мнения, мнения, позволяющие это» (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

Эта же участница выразила мнение, что штраф как мера административного наказания является наказанием не столько для насильника, сколько для его жертвы:

«Получается, что в этой семье женщина должна сама заплатить за то, что ее побили, штраф этот из бюджета общего, семейного. Это никак не ограничивает обидчиков, это никак их не останавливает. Может быть, даже наоборот!.. Они не боятся, поскольку они не несут больше уголовной ответственности» (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

Однако большинство участников фокус-группы № 1 были с этим не согласны. Они полагали, что № 8-ФЗ существенно не повлиял и не мог повлиять на ситуацию с домашним насилием по той причине, что большинство членов кризисных семей просто не в курсе соответствующих изменений законодательства.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– [Ситуация с насилием] никак не изменилась, потому что многие насильники даже не знают о том, что приняли данный закон. Потому что заниматься изучением законодательства не входит в их прерогативы. Поэтому абсолютно никак не повлияло (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– Абсолютно присоединяюсь к коллеге, хотела то же самое сказать. Наши малограмотные клиентки, они в основном об этом законе даже не знают совершенно (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

– Я с клиентами эти темы обсуждаю. И из первых уст, из их уст могу сказать, что, да, они действительно не в курсе всех этих законодательных изменений, поэтому в положительную сторону он точно не повлиял (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

В результате участница из города Архангельск, которая высказала противоположную точку зрения, была вынуждена признать, что эта точка зрения сформировалась у нее под влиянием СМИ и может не соответствовать истине:

«Просто есть организации, которые это освещают активно. Вспоминают истории про

эти отрубления рук², которые в средствах массовой информации. Вспоминают этот закон, что он никак не защищает, что уже надо его менять. Ну вот есть еще мнения, что надо его срочно менять обратно.

Таким образом, большинство участников фокус-группы были убеждены, что проблема семейного насилия постоянно усугубляется, причем появляются все более изощренные формы такого насилия.

Однако отмена уголовного наказания за насилие в семье, по их мнению, на ситуацию практически не повлияла. Большинство

участников фокус-группы полагали, что как насильники и потенциальные насильники, так и их жертвы просто не осведомлены о существовании соответствующей нормы.

Как указала одна из участниц, представлявшая государственный кризисный центр, *«мы боимся, что эта проблема, она вот знает, как нарыв. Рано или поздно это вот будет взрыв»* (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель). По ее мнению, предлагаемые государством меры по борьбе с семейным насилием явно недостаточны.

3.2. Фокус-группа № 2

В отличие от участников фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 давали ситуации с семейным насилием более осторожные оценки. Точнее, они стремились уклониться от ответа, указывая, что их субъективные впечатления не могут быть основанием для достоверных суждений:

«Я сейчас не готова ответить, потому что это статистика, которую нужно было подготовить» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

«У меня таких данных нет. Я совсем недавно начал это все, всего лишь один год работаю» (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель).

«На мой взгляд, ответить на вопрос увеличивается или уменьшается [семейное насилие], могут только несколько специалистов, которые собрались здесь вместе. Это те, которые смотрят на количество убийств женщинами и мужчинами, потому что это происходит как раз по этой причине, количество случаев обращения в полицию. Мне сложно» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Модератору пришлось проявить определенную настойчивость для того, чтобы участники фокус-группы № 2 все-таки высказали свое мнение. Выяснилось, что они полагают,

что уровень насилия в тех городах, где действуют их кризисные центры, остается стабильным, причем стабильно высоким:

«По моим наблюдениям, ничего не изменилось, как женщин били, так и бьют, как их морально и физически истязали, так и истязают. У нас в Челябинске ничего с этим не изменилось ни больше, ни меньше. У нас половина проживающих [в кризисном центре] – это женщины и дети, подвергшиеся семейному насилию» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

«У нас приют, мы два года работаем. Если брать домашнее насилие, то это почти все сто процентов [клиентов]. Это же наша проблема. Не было бы домашнего насилия, нас бы не было... Мы же сотрудничаем с учреждениями муниципальными, если говорить о том, что мы востребованы в городе, значит, ситуация не меняется в лучшую сторону» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

«Мы работаем в целом на [Алтайский] край. У меня даже сейчас ни одной женщины из Барнаула не проживает. По насилию, как всегда, от тридцати до пятидесяти процентов проживающих, так это и остается» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Характерно, что с семейным насилием постоянно сталкивались и сотрудники тех ННО, которые не специализируются на помощи жертвам насилия, а, например, оказывают помощь матерям с новорожденными детьми, оказавшимися в кризисной ситуации:

² Имеется в виду преступление, совершенное в декабре 2017 г. в городе Серпухове, где муж отрубил руки жене. Параллельно с делом против насильника было начато дело против участкового инспектора, который за месяц до трагедии не нашел в поведении мужа, угрожавшего жене ножом, состава преступления и отказался принимать меры. См.: Халецкая И. История Маргариты Грачевой, которой муж отрубил кисти обеих рук. URL: <https://ria.ru/society/20181022/1530984510.html?injj=1> (дата обращения: 30.10.2018).

«Факт насилия не является критерием, по которому мы принимаем в “Теплый дом”. Но, как правило, около семидесяти процентов женщин, которые к нам попадают... Потом в процессе работы, выявляются факты насилия. То есть попала она к нам по другому критерию, то, что ей некуда идти с новорожденным ребенком. Когда работает наш психолог, выясняется, что было насилие» (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 связывали рост числа обращений в кризисные центры не только с ростом числа насильственных действий, но и с повышением информированности женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию, о существовании таких центров. Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Судя по статистике, вроде бы, статистика улучшается. Но по потребности в таких кризисных центрах, [насилие] растет. Но это не из-за жестокого обращения, а из-за осведомленности. Поэтому сказать растет домашнее насилие или не растет, трудно сказать. Но по статистике, оно не растет, оно, наоборот, уменьшается (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– На мой взгляд, я согласен. Потому как деятельность общественных организаций становится более известной. Женщины узнают и обращаются за помощью. Ну а до этого просто терпели, получается! (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Таким образом, участники фокус-группы № 2 по сравнению с участниками фокус-группы № 1 оценивали ситуацию с семейным насилием более взвешенно.

Участников фокус-группы № 2, как и участников фокус-группы № 1, просили выразить отношение к Федеральному закону от 7 февраля 2017 г. № 8-ФЗ «О внесении изменения в статью 116 Уголовного кодекса Российской Федерации», в рамках которого была проведена декриминализация семейного насилия.

Следует отметить, что первоначально участники фокус-группы № 2 вообще не понимали, о чем их спрашивают. Было очевидно, что информация об изменении законодательства не стала для них значимой и поэтому не отложилась в памяти.

Однако на фокус-группе № 2 присутствовала участница из города Москвы, юрист по профессии, которая подробно и квалифицированно объяснила остальным участникам суть изменений:

«Давайте я поясню по этому поводу. Закон – это чисто мой профиль, я как раз только что вернулась с лекции, где это очень детально обсуждалось. Ранее существовала статья 116 Уголовного кодекса, в которой регламентировалось такое преступление, как побои. Потом в эту статью были внесены изменения, в качестве квалифицирующего признака к статье 116 стали указывать побуждения, какие-то политические, религиозные и другие мотивы. Кроме этого, добавили статью 116.1, которая регламентирует нанесение побоев в том случае, если лицо ранее привлекалось к административному наказанию за побои. Соответственно, в Административный кодекс вносится статья 6.1.1, которая регламентирует побои как административное правонарушение. Теперь такая ситуация, если человек... Берем семейное насилие: если муж бьет жену, жена обращается в полицию впервые. Как правило, речь будет идти о административке. В том случае, если в течение года жена обращается с заявлением повторно, то уже вопрос может рассматриваться о криминализации деяния и привлечении к уголовной ответственности» (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Тему развила участница фокус-группы № 1 из Челябинска, которая изложила внесенные изменения более простым языком и объяснила, почему они вызвали негативную реакцию в части СМИ и социальных сетях:

– Сейчас почему такой буч был? Люди возмущались, что сейчас как будто бы на государственном уровне... на законодательном уровне дано разрешение, будто можно поколотить жену (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Никакой декриминализации не было! Просто ответственность стала административная (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Но это так воспринимается. То есть за первый раз у него только штраф, а потом уже уголовное. А раньше была сразу уголовная ответственность! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Участница из города Екатеринбурга отметила, что городские правоохранительные органы все-таки стремятся привлекать насильников по уголовным статьям (подразумевая, что административное наказание является явно недостаточным):

«Правоохранительные органы Екатеринбурга, идут по пути того, чтобы привлекать не по административке, а привлекать по другим статьям уголовного кодекса. К примеру, по легкому причинению вреда здоровью или угроза убийства и причинение тяжкого вреда здоровью. Все-таки в сторону уголовную уклоняются» (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2, в том числе женщина-юрист, крайне скептически оценивали влияние изменений в законодательстве на ситуацию с семейным насилием. Основным аргументом, как и в фокус-группе № 1, было то, что те, кто совершает насильственные действия, вряд ли даже минимально осведомлены о произошедших изменениях.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Мне кажется, ничего не изменилось, потому что люди, обывденная масса не знают об этом. Мужики-то и не знают, что им номинально можно первый раз поколотить и им ничего не будет! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Ну как? За это будет административная ответственность (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Они до сих пор так думают, боятся, что ей сейчас вломлю, и меня на пятнадцать суток закроют, возможно, даже условку дадут, если тяжелая степень тяжести будет. У них в голове никак не изменилось (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Это абсолютно никак не сказалось на количестве обращений. Могут квалифицировать по другой статье, как я говорила, могут по административке. На количество заявлений это не влияет (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

– Больше или меньше из-за этого бить стали, точно нет (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Мне кажется, этот закон как закон сырой. Он же для мамочек, для женщин. Она

не знает, куда ей пойти обратиться. Она напишет в полицию, чтобы посадили. Но это отец ее ребенка, ну посадят его. Как дальше растить? Она потом вернется к нему обратно! (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель).

– Я не думаю, что какой-то мужчина сядет перед телевизором и «О, такой, о, побить можно разочек!». Кто хотел, тот и так побил (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Участники фокус-группы № 2 отмечали, что насильственные действия обычно совершаются в состоянии аффекта, когда насильник просто не думает о том, какое наказание ему может угрожать:

– Причем они в таком состоянии бьют, что не контролируют себя (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Если один раз руку поднял, он уже не остановится (мужчина, г. Екатеринбург, государственное учреждение, руководитель).

– Это уже другой вопрос (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

Участники фокус-группы № 2 указали, что, несмотря на требования закона, уголовное наказание за насилие в семье всегда было достаточно редким случаем. Жертвы насилия обычно прощали насильника и забирали свое заявление³.

– От этого закона реального срока никто не получал (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Точно так же договаривались, мирились (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Да-да (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– У нас были случаи, это со стороны женщины, наши юрист работала плотно, учила заявления писать. Вот так вот обучаем, думали,

³ Это и стало причиной изменений в законодательстве: переквалификация наказания за семейное насилие из уголовного в административное несколько упростила работу сотрудникам органов внутренних дел. Такого мнения придерживается, в частности, такой эксперт в сфере отечественного правоприменения, как Э. Л. Панеях. Она напрямую связала изменения в законодательстве с неспособностью органов внутренних дел эффективно бороться с домашним насилием: «Они недостаточно квалифицированы, они не понимают, что это, у них нет соответствующей подготовки, они перегружены своими планами и неспособны мыслить в тех категориях, в которых можно осмыслить данную проблему» (Панеях Э. У нас нет полиции, которая способна бороться с домашним насилием. URL: <http://polit.ru/news/2016/12/16/abuse/> (дата обращения: 30.10.2018)).

что даже до суда дойдет, а у нас несколько женщин... За два года они эти дела не довели, даже к мужьям возвращались. Это синдром жертвы, им нравится жить с этими мужчинами, и с детьми возвращались. Мы им там все обустроили, а они уходят! (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

– Это синдром как созависимость (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

– Он как насильник, а она созависимая (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Дело до конца так и не доходит. Все решают мирным путем (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

– Да, в большинстве случаев. Девяносто процентов (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

По мнению участников фокус-группы № 2, насильник бывал наказан только тогда, когда наносил тяжкий вред здоровью жертвы и проходил по соответствующей уголовной статье⁴:

– Если довели дело до конца, то за тяжелую степень [наказание] получали (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– За побои-то никто не получал (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Так побои могут быть трех степеней: легкая, средняя, тяжелая, это как уже установят. Женщину отправляют на судебно-медицинскую экспертизу. Если уголовное дело заводится, машина запустилась, и там, если у нее признают тяжелую степень побоев... (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Это [декриминализация] касается не тяжелой степени побоев, а легких. Вот эта статья (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Не путайте с тяжким вредом здоровью, это другое (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Несмотря на убежденность в том, что изменения в законодательстве никак не повлияли на ситуацию с семейным насилием, было очевидно, что участники фокус-группы № 2 предпочли бы более суровое наказание насильника. Идеальная ситуация, по их мнению, должна была бы выглядеть так:

«У нас есть следственные органы. Вот он ее побил, она написала заявление, его должны посадить. Если это неблагополучная семья, органы опеки должны забрать ребенка. Она же тоже в трудной жизненной ситуации» (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель).

В целом участники фокус-группы № 1 и № 2, расходясь в оценке текущей ситуации с семейным насилием, сходились в мнении, что изменения в законодательстве, связанные с декриминализацией насилия, не оказали никакого или почти никакого влияния на эту ситуацию.

Отметим, что данного мнения придерживаются и специалисты-эксперты. Точнее, они заявляют, что конкретные данные, свидетельствующие о позитивном или негативном влиянии изменений в законодательстве на ситуацию с семейным насилием, отсутствуют⁵.

⁴Ст. 111 Уголовного кодекса РФ «Умышленное причинение тяжкого вреда здоровью» предусматривает наказание в виде лишения свободы на срок до восьми лет.

⁵См., напр., Гималова Р. Указ. соч.

4. ОТБОР КЛИЕНТОК КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРОВ: «МЫ РАБОТАЕМ С МАМОЧКАМИ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ»

4.1. Фокус-группа № 1

Как показало количественное исследование, проведенное нами в 2017 г., в сложной жизненной ситуации оказываются прежде всего молодые женщины с низким уровнем образования и низкой профессиональной квалификацией. Они, как правило, имеют значительные проблемы с трудоустройством и попадают в зависимость от других членов семьи, что приводит к развитию токсичных отношений и семейному насилию.

Существуют ли какие-то критерии, определяющие, какие женщины из целевой группы получают помощь кризисных центров, а каким в этой помощи будет отказано?

В фокус-группе № 1 принимали участие сотрудники кризисных центров как общего профиля, принимающих всех обратившихся, так и специализированных, работающих только с определенной категорией женщин.

Также в фокус-группе № 1 принял участие сотрудник АНО «Мужчины XXI века» (г. Санкт-Петербург). Эта организация работает с мужчинами – акторами насилия, представляющими самые разные слои населения:

«Это один из мифов, что насилие больше в маргинализированных группах. У нас большое количество клиентов, это люди с высшим образованием, это и профессора, это и бизнес, и серьезный бизнес» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Этот участник несколько раз подчеркнул, что работа организации носит новаторский характер и организация фактически выступает в роли ресурсного центра по подготовке специалистов соответствующего профиля:

«Наша основная задача, как мы ее видим, это развитие практики консультирования акторов насилия и включение в общую систему профилактики. Если говорить про нашу мечту, то мы хотели бы, чтобы это был

обычный диалог. Когда у тебя депрессия – пошел к психологу. Ударил жену – пошел к психологу. И это нормально. Поэтому мы обучаем специалистов, наших коллег, и вот получается в разных направлениях. Консультирование, наработка опыта, создание методических материалов, пособий, мы их уже много вместе сделали. И создание Ассоциации консультантов, работающих с этой темой, сообщества, где можно будет обмениваться, поддерживать и так далее» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Остальные участники фокус-группы работали с женщинами-жертвами, а не с мужчинами – акторами семейного насилия. По их мнению, любой мужчина сам способен решить свои проблемы и не нуждается в помощи, а тем более в поселении в кризисный центр:

«Мы работаем с одинокими мамами и у нас табу только на полные семьи... Полные семьи мы принимать не можем. Есть представление, что мужчина, если мама дома с маленьким ребенком, мужчина должен работать, просто обязан. А по приему женщин вообще нет ограничений никаких. Ни по возрасту детей, ни по количеству детей, ни по возрасту мамы, ни по полу детей» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Участники фокус-группы стремились оказывать помощь любой женщине, попавшей в трудную жизненную ситуацию, без всяких ограничений. Они подчеркивали, что часто у них просто нет ни возможности, ни желания выяснять, имеет ли женщина право на помощь. Об этом заявила, в частности, руководитель государственного учреждения из Нижневартовска:

«К нам женщины попадают экстренно, и предоставить сразу справку [о прописке], естественно, она не может. Для этих целей

у нас имеется отдельный изолятор. То есть она может попасть на выходные, допустим, либо полиция привезет. То есть есть изолятор. И есть возможность у женщины в течение трех дней решить вопрос с той же справкой. Либо определиться, либо решить, может, она и передумает совсем. Есть такие» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Если определенные ограничения все-таки существовали, то их наличие объяснялось в первую очередь специализацией кризисных центров. Ограничения носили преимущественно возрастной характер: кризисные центры ориентированы преимущественно на помощь молодым женщинам с маленькими детьми, которые и составляют основную группу риска:

«Мы работаем с женщинами до тридцати лет на последнем триместре беременности или с детьми до полутора лет» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

«У нас [ограничитель] возрастной таковой – с четырнадцати до двадцати трех [лет]. Мы, конечно, можем взять и двадцать семь, но уже за тридцать лет маму мы можем только разово поддержать. Разовая материальная помощь какая-то. А так, чтобы взять в программу – нет» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

«Мы работаем с мамочками с несовершеннолетними детьми в возрасте от трех лет, поскольку у нас нет возможности принимать мамочек с ребятами маленькими, у нас нет оборудованных помещений. И сами женщины до шестидесяти лет. Бывают, конечно, исключения, бывает, что у нас попадают женщины и семьдесят, и семьдесят пять лет. До определения этой женщины либо в семью, то есть решение ее каких-то проблем, либо определение ее в специализированное учреждение» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Отметим, что даже при наличии четкой специализации участники фокус-группы стремятся делать исключения и помогать женщинам, которые напрямую в сферу их ответственности не входят, хотя бы путем оказания им разовой материальной поддержки.

Основной причиной для категорического отказа обращающимся являются случаи выраженной алкогольной или наркотической

зависимости. По мнению участников фокус-группы, работа с такими клиентками требует специальной подготовки и без нее является малоэффективной, а также приводит к быстрому «выгоранию» сотрудников кризисных центров из-за того, что они не в состоянии оказать реальную помощь. Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– У нас ограничения, связанные с зависимостями. Если актер насилия приходит и мы понимаем, что у него есть какая-то зависимость, то сначала он решает вопрос с зависимостью и не у нас, потом можем его взять. Иначе просто работа не будет эффективной (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

– Мы тоже не работаем с сильно зависимыми... Алкоголизм почему? Потому что очень быстро выгорают сотрудники, и это не приносит результатов. Надо сначала пролечиться, потом уже к нам (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, руководитель – программный директор).

– Мы тоже не работаем с полными семьями и зависимыми. Был уже опыт с зависимыми, результата не получили. Чтобы не было выгорания, не берем (женщина, г. Новосибирск, ННО, специалист – социальный педагог).

Обращающимся за помощью могут отказывать в приеме при наличии тяжелых инфекционных заболеваний (СПИД, гепатит, туберкулез в открытой форме) и при явных психических расстройствах, «потому что это опасно для других мамочек, для других детей» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

Однако и в данном случае участники фокус-группы стремились сделать все возможное для того, чтобы помочь обратившимся в кризисный центр. В целом ряде случаев кризисные центры тесно сотрудничали со специализированными учреждениями, работающими с женщинами с зависимостями и опасными заболеваниями:

«Мы не работаем с алкоголиками и наркоманами, потому что у нас другие фонды этим занимаются. У нас есть “Рука помощи” с наркоманами, мы с ними взаимодействуем» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

«Мы не работаем с зависимыми, но мы плотно работаем со СПИД-центром, который расположен у нас, на нашей территории.

И мы заключили с ними договор, который говорит о том, что если нашим мамочкам надо, мамулькам каким-то, то они примут нас на безвозмездной основе и сделают все иммунные анализы. А на туберкулез – это свободно, можно пойти и сделать. И мы тоже берем мамочек с маленькими детками, но у нас нет ограничений в общем по деткам и по мамочкам. Ну средняя категория – это до тридцати лет к нам попадают мамульки наши» (женщина, г. Хабаровск, ННО, руководитель направления).

Таким образом, основными клиентками кризисных центров являются молодые женщины с маленькими детьми, которые в силу различных причин лишились материальной поддержки и попали в токсичные семейные отношения. Однако сотрудники кризисных

центров стремятся по возможности оказывать помощь всем, кто к ним обращается.

Особую группу составляют женщины, у которых имеется алкогольная и наркотическая зависимость. По мнению участников фокус-группы, им требуется специализированная помощь, а попытки решать их проблемы в кризисных центрах малоэффективны. Но и в этом случае кризисные центры ищут возможности поддержать таких женщин, в том числе путем сотрудничества со специализированными учреждениями.

Причиной категорического отказа обратившимся в кризисный центр может стать только наличие опасного инфекционного заболевания или тяжелого психического расстройства, поскольку это может подвергнуть опасности других клиенток.

4.2. Фокус-группа № 2

Участников фокус-группы № 2 также попросили рассказать, каким образом они осуществляют отбор клиентов для кризисных центров.

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 указали, что у них существуют определенные ограничения при отборе. Только одна участница указала, что они работают «без ограничения возраста детей – школьник, не школьник, любого возраста» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Остальные работают преимущественно с молодыми женщинами с маленькими детьми:

– До сколько лет с детьми берете? (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– До трех лет дети, бывает и старше, но это в исключительных случаях (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– У нас в «Теплый дом» преимущественно попадают мамы с новорожденными детьми. Возможно и старше, если есть еще дети до двух лет, таких берем. Главное, чтобы были дети до года (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 стремились по возможности обходить ограничения и помогать и тем, кто не входил в целевую группу их клиентов.

Такая помощь осуществлялась на основе взаимодействия с органами социальной защиты, опеки, некоммерческими организациями:

«У нас это чаще всего женщины с детьми-инвалидами, которые приехали в краевой центр на обследование. Вот на десять дней мы можем взять. Мы находимся в одном и том же месте с организацией “Солнышко”, это детский реабилитационный центр. То есть если взрослый ребенок, то на время его можно поместить туда, до полугода он может там находиться. Вообще если по каким-то причинам мы не можем держать женщину, мы передаем ее в другие организации. У нас есть еще приют для детей “Вдохновение”. Потом у нас есть подобные учреждения на базе комплексов центров семьи и детей. Почему мы постоянно с ними сотрудничаем, потому что они нам кучу направляют, мы им перенаправляем. Есть в Новоалтайске, он уже практически часть Барнаула, там у нас тоже есть свое отделение. Всегда есть куда направить женщину!» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

«Если нет места, но есть заявка, знаем, что женщина поступит, и у нее есть взрослый ребенок, который уже где-то пристроен, мы стараемся ее побыстрее... Но на улицу не выгоняем!» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Участники достаточно подробно описали механизм отбора клиентов. Как правило, они не ожидали, пока к ним обратятся, а активно, в тесном взаимодействии с сотрудниками соответствующих государственных и муниципальных учреждений, вели поиск женщин, нуждающихся в помощи и поддержке.

Руководитель государственного кризисного центра из Барнаула, описывая механизм попадания клиентов в кризисный центр, указал, что по собственной инициативе к ним обращается меньше трети женщин. Как правило, это женщины, пострадавшие от домашнего насилия. Однако даже в этом случае основную роль играет информация полиции и органов опеки, а не личная инициатива жертв насилия.

Остальных клиентов сотрудники государственного кризисного центра получают по договоренности с родильными домами и учебными заведениями. Причем в первом случае действует официальное соглашение, а во втором – неформальные связи, основанные на информировании социальных педагогов, работающих в учебных заведениях, о кризисном центре. Приведем соответствующий фрагмент полностью:

«Основная часть наших клиентов – потенциальные отказницы, которых мы забрали из родильных домов, в рамках мобильной бригады, в рамках соглашения. В течение четырех часов после того как женщина сообщила о желании отказаться от ребенка, должны выехать наши специалисты. В случае чего мы забираем к себе на проживание. Это где-то треть проживающих. Еще треть – это сообщения от социальных педагогов касемо беременности выпускниц [детских домов]. Их переселяют в общагу из детского дома. [Они] получают свободу и начинается! У нас нет общежитий в учебных заведениях [для женщин] с детьми. То есть их в принципе не могут оставить, поэтому педагоги сообщают нам. Это не какое-то соглашение, просто наши сотрудники ходят по учебным заведениям общаются и взаимодействуют с их администрацией. Третья категория – это пострадавшие от насилия. Тут либо они сами приходят, зачастую не зная нас. Звонят подруги, говорят: “Тут девушку бьют, мы не знаем, что делать. Возьмете?” – “Возьмем, пускай придет, придет самостоятельно”. Сообщения органов

опеки зачастую: “Мама пьет, папа пьет. Мама клянется, что бросит пить, возьмите ее, пожалуйста”», мы берем и даем последний шанс. От сотрудников полиции получаем [информацию], что вот женщина на вокзале с ребенком сидит. Что делать, привозите. Ну и десять процентов – это всякие разные случаи, вплоть до того, что у нас в 2014 году был наводок, пострадавшие проживали у нас, ну и прочие чрезвычайные ситуации. У кого-то дом сгорел...» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Аналогичным образом, на основе тесного взаимодействия с органами опеки, работают со своими клиентами сотрудники некоммерческого кризисного центра в Челябинске:

«У нас мамы, где дети на грани изъятия. Обычно это какой случай? Мы находимся в пригороде, на окраине Челябинска, и к нам больше обращаются близлежащие поселки. Большинство... Девяносто процентов – это семьи, где частные дома, где непригодные условия. Женщины к нам обращаются после предписания органов опеки. Это ремонт сделать, печку переложить, еще что-то сделать. То есть это основная категория, где дети под изъятием. Вторая категория – это потенциальные отказницы, и где семейное насилие» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

И в фокус-группе № 1, и в фокус-группе № 2 участники указывали, что не берут на проживание в кризисные центры женщин с инфекционными заболеваниями, а также с алкогольной и наркотической зависимостью и психическими расстройствами.

– Социально опасных берете? (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Нет, у нас строгие правила. С новорожденными у нас строгие правила, обязательна флюорография, справка от венеролога. Социально опасных мы не берем. Это связано с тем, что у нас беременные, с новорожденными, с маленькими детьми (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Что касается той категории, кого не берем, это с зависимостями и открытая форма туберкулеза. С ВИЧ и гепатитом мы принимаем (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Также не берем вот с этими болезнями, алкоголиков. Не берем с какими-то опасными болезнями для других... Не берем

алко- и наркозависимых, то есть с различными зависимостями. Гепатит, ВИЧ, сифилис не берем. У нас при поступлении обязательны анализы. У нас нет отдельный туалетов и ваннх комнат, поэтому мы не берем. Не берем еще женщин с капитальными психическими расстройствами, если она на учете состоит (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

— У нас нет медицинского работника, поэтому с расстройствами тоже не берем (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Однако даже в случае отказа в приеме в кризисный центр руководители и сотрудники таких центров стремятся помочь попавшим в тяжелую ситуацию женщинам:

— У нас есть центры, которые берут таких. Поэтому, если семья к нам обратилась и остро нуждается, мы берем, потом перенаправляем, в центре для них у нас есть карантинная комната (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

— Также хотел добавить, что по зависимым все условия могут обсуждаться (мужчина,

г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Таким образом, участники обеих фокус-групп дали, по сути, одинаковые ответы на вопрос о принципах отбора клиентов кризисных центров. В первую очередь это женщины с маленькими детьми, включая новорожденных. Участники фокус-группы № 2 особо подчеркивали, что не ждут, пока такие женщины обратятся за помощью, а активно занимаются их поиском во взаимодействии с государственными органами социальной защиты, учреждениями здравоохранения, полицией.

Основные запреты связаны с наличием у потенциальных клиентов инфекционных заболеваний, алко- и наркозависимости и психических расстройств. Но даже в этом случае сотрудники кризисных центров стремятся изыскать вариант помощи в основном путем перенаправления в специализированные организации, работающие с соответствующими категориями населения.

5. РАБОТА С ЖЕНЩИНАМИ ИЗ МИГРАНТСКИХ СООБЩЕСТВ: «ОНИ ПРИШЛИ, ЧТОБЫ ХОТЬ КАК-ТО ВЫЖИВАТЬ»

5.1. Фокус-группа № 1

В гайд был включен специальный блок вопросов, посвященный работе с женщинами из мигрантских сообществ. В первую очередь с ними сталкиваются сотрудники кризисных центров из пограничных с Казахстаном и Киргизией областей, а также из кризисных центров юга России.

Приведем характерные высказывания:

«Первый наш офис располагался возле церкви. И я за один год оттуда к нам забрала около тридцати женщин! И это не те профессиональные мошенницы, которые стоят и зарабатывают деньги. Нет. Это Таджикистан, Узбекистан, Киргизстан, Казахстан. ...Из трехсот пятнадцати подопечных семей у нас сейчас около сорока мигрантов» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

«В Ростовской области [количество обращений женщин-мигрантов] тоже увеличилось. Притом что мы приняли беженцев с Украины, у нас с бывшего Советского Союза люди» (женщина, г. Белая Калитва Ростовская область, ННО, руководитель).

Кроме мигрантов из Средней Азии и Закавказья, участница фокус-группы № 1 из Ростовской области работала с беженцами из Донецкой и Луганской областей Украины, проблемы которых отчасти оказались схожими с проблемами мигрантов:

«И плюс еще украинские беженцы... Они же пришли с семьями, они бежали с семьями. И из-за неустроенности и стрессовой ситуации мужчин начинается вымещение на слабом. И соответственно даже были три наших ПВР [пункта временного размещения], сто пятьдесят беженцев одновременно жили, и у них внутри были конфликты, прямо внутри самого вот этого ПВР, когда они даже меняли партнеров, и все через насилие. Одну побили, с другими подружились. То есть что-то совершенно... То есть стресс заставляет человека терять человеческие и моральные

принципы (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Представители других субъектов Федерации работали с женщинами-мигрантами заметно реже, хотя практически все участники указали, что им приходилось это делать:

«У нас вот, поскольку мы с юными работаем мамами, у нас вот студенческий город Томск. Были случаи, когда из Казахстана студентки попадали в такие ситуации, когда мы им оказывали помощь. Из Луганска были. Но так не сказать, что у нас прямо вот сильно массово было. Но случаи есть» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

Сложности работы с женщинами-мигрантами обусловлены их особо проблемным статусом: многодетностью, малообразованностью, низкой или вовсе отсутствующей профессиональной квалификацией, а зачастую и плохим владением русским языком:

«Они не умеют читать и писать – ни на своем языке, ни на русском. С маленькими детьми. И программ, соответственно, тоже нет. Туда [на родину] отправлять – верная погибель. Потому что они пришли сюда хоть как-то выживать... У половины из них мужья погибли при строительных работах в Алтайском крае, и они остались одни» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Иными словами, факторы, способствующие попаданию женщин в трудную жизненную ситуацию, в случае с мигрантами выражены наиболее сильно. Кроме того, проблемы, с которыми сталкиваются женщины в трудной жизненной ситуации, у мигрантов усугубляются отсутствием гражданства и прописки:

«Находят себе русских мужей, которые начинают их бить, но для того, чтобы они продолжали гражданство себе делать, они терпят избиения. Вот такая тенденция пошла. То есть они говорят: “А что мне делать? У меня пятеро детей. Если я вернусь в Казахстан,

там меня будет убивать тот муж. А здесь я с ним, у меня есть надежда. Я живу у него в доме, я потерплю». И приходится им ночами по морозу стоять с детьми. Вот такая тенденция!» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Такие женщины остро нуждаются в юридической помощи, поскольку самостоятельно получить прописку, и тем более гражданство, они не в состоянии. На это указали все участницы фокус-группы № 1, которые активно работают с мигрантами:

– Прописки нет у наших категорий граждан. И у нас нет такого закона, чтобы без прописки могли оказать какую-то помощь. То есть прописки нет, работы нет, выплаты получить она никакие не может, естественно, прописаться – ее нигде не прописывают. Человек стоит, мы помочь ему никак не можем (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– Проблему возможно решить деньгами. К сожалению, деньги на это нужны (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– А где их взять? (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

– Вообще жестко. И на работу не устроиться (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

– И тут получается замкнутый круг, законодательная база несовершенна (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель)¹.

В результате в кризисном центре города Барнаула научились предоставлять юридическую услугу, направленную на предотвращение насильственной депортации:

– Когда мы выиграли первый суд, женщину хотели депортировать за ошибки, которые

сделала наша миграционная служба... Там долгая история. В общем, наш юрист выиграла это дело. И после этого случая у нас увеличилось количество обращений, как из Украины, Казахстана, Узбекистана, тех, которые по многу лет здесь живут. И вынуждены каждые три месяца [возвращаться на родину]... Здесь же рядом граница, перебежали, забежали. С маленькими детьми, можете себе представить!.. То есть вот УФМС, законы, они совершенно не видят при депортации – дети есть, нет (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

В целом участники фокус-группы № 1, имеющие опыт работы с женщинами-мигрантами, подчеркивали, что основное направление этой работы – то же самое, что с любыми женщинами, оказавшимися в сложной жизненной ситуации. Это формирование у них **установки на самостоятельное решение своих проблем**, в том числе помощь в поиске подходящей (и доступной для них по уровню образования) работы. Участница из города Барнаул, имевшая наибольший опыт работы с женщинами-мигрантами, привела характерный пример успешного решения их проблем:

«Мы сделали маленький такой проект, несколько женщин объединили. И, молодцы, успешно существуют. Научили их два года назад и помогли им. Подключили два офисных центра, они делают потрясающую просто самсу и разносят по торговым центрам. Я договорилась с гарантией, что средства переводят нам на счет, мы им эти деньги отдаем. Вот так кормят себя пять женщин и почти двадцать детей!» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Таким образом, кризисные центры, расположенные в пограничных со странами Средней Азии, Казахстана, а с 2014 года – и Украины, областях, постоянно уделяют значительную часть времени работе с мигрантами. Женщины, приехавшие из Средней Азии и Казахстана, как правило, плохо адаптированы к жизни в городе, поэтому при работе с ними возникает много дополнительных, в том числе юридических, проблем. Однако, как показал опыт работы с беженцами из Донецкой и Луганской областей Украины, даже женщины, хорошо адаптированные к городской жизни, могут испытывать острые психологические проблемы, связанные

¹ Любопытно, что, как указала участница фокус-группы из Казахстана, аналогичные проблемы существуют и **внутри** этой республики, поскольку женщины, приехавшие из сельской местности, зачастую вообще не имеют никаких документов: «У нас есть женщины, которые не были документированы никогда, потому что их родители не имели документов, и так далее. Такие тоже бывают случаи... Там большие штрафы, там [нужен] вид на жительство или гражданство, нужно за все платить. Но мы платим, мы все это делаем ради наших клиентов, ради наших подопечных. И такие вопросы мы тоже решаем. Но было бы хорошо, если бы была какая-то упрощенная процедура, по крайней мере, меньше количество, снижены все эти сборы там, тарифы и так далее. Чтобы женщина могла это сделать. Но все это платится из средств фонда, чтобы человек получил документ, которого у него с рождения не было, это мы тоже делаем» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

с необходимостью покинуть привычную среду обитания, и нуждаются в дополнительных

мерах для того, чтобы у них появилась «мотивация перестать отчаиваться».

5.2. Фокус-группа № 2

Как и в фокус-группе № 1, в фокус-группе № 2 с женщинами-мигрантами работают прежде всего сотрудники кризисных центров, расположенных в пограничных со странами Средней Азии и Казахстана областях. Прежде всего это центры, расположенные в Алтайском крае и Челябинской области:

«Касаемо мигрантов, это в основном жители Казахстана. Категория людей, обращающаяся, она одна и та же. Мое наблюдение: это зависит от каких-то конфликтов в республиках, бывших союзных республик. То есть когда был конфликт Узбекистан – Киргизстан они к нам нахлынули. Когда был конфликт русских и Казахстана, они к нам нахлынули. Все волнами, у них там конфликт – они к нам. У них все успокоилось – они обратно» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Остальные участники фокус-группы № 2 с женщинами-мигрантами практически не сталкивались. Однако даже в таком удаленном от Средней Азии и Казахстана регионе, как Республика Саха – Якутия, появилась новая категория нуждающихся в помощи – женщины с детьми от мигрантов и сами такие дети. Участники фокус-группы № 2 были склонны выделять их в особую категорию ввиду того, что им требуется специфическая помощь, связанная с официальным лишением отцовских прав:

– Я сейчас вспоминала, у нас всего четыре случая было [помощи женщинам-мигрантам]. Не так много, я так понимаю. Небольшая работа была проведена. Мы тоже молодые в этом, мы еще учимся. У нас стало больше внутренней миграции, из районов и деревень приезжают. Еще женщины с детьми от мигрантов (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Это отдельная категория (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Да, это отдельная категория. Но это везде, оказывается? (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Да (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Да. Дети, которые становятся неблагополучными, начинают разыскивать этих

отцов. Запросы в Таджикистан, чтобы лишить его отцовства, чтобы получать хоть какие-то пособия. Нужен статус сироты, чтобы ему государство дальше выплачивало, его приемной семье (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

– А чтобы сами мигрантки, у нас нет такого. Пока не сталкивались с таким (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

Только одна участница фокус-группы № 2 из города Москвы имела опыт работы с мигрантами на постоянной основе, поскольку до перехода в кризисный центр работала в организации, занимающейся помощью мигрантам:

«Я до работы в центре помощи детям и сиротам работала в мигрантами. Это моя работа, это моя специфика. Когда я переходила на эту работу, мне говорили: “Нет, у нас так мало мигрантов”. Но когда я пришла, их количество непомерно увеличилось. Да, у нас есть мигранты. Да, мы с ними работаем. Естественно, есть своя специфика, это касается женщин из стран Средней Азии. Там определенный подход есть в плане материнства, в плане взаимоотношений с мужчиной, с ее семьей» (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Как юрист эта участница фокус-группы № 2 обратила внимание прежде всего на правовые коллизии, связанные с нелегальным статусом женщин из мигрантских сообществ:

– Потому что очень часто бывает, что женщина здесь находится, семья там. Она здесь, и ее не принимают. Если она находится здесь нелегально, мы ничего поделать не можем. Она пропустила все сроки регистрации и всего на свете. Отправить ее домой мы тоже не можем, потому что она категорически против (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Но как-то же должны? (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Должны. Для этого нужны партнеры в других странах, потому что в другой стране ей также негде жить (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

—А бывали такие случаи, что ее депортировали, а она возвращалась обратно и ее потом легализовали? У нас вот бывал такой случай (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

—Бывали, разумеется (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

—Ее вывозят? (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

—Она уезжает, потом заезжает с документами и находится здесь легально. Такое бывает достаточно часто (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Таким образом, если в фокус-группе № 1 тема помощи женщинам-мигрантам обсуждалась подробно и всесторонне, то в фокус-группе № 2 ограничились обсуждением проблем, связанных с юридическим статусом женщин-мигрантов и их легализацией.

Участники фокус-группы № 2 обратили внимание на появление новой категории женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию: тех, у кого родились дети от мигрантов, которым требуется легализация (точнее, официальный отказ мигранта от отцовства, что позволило бы получать государственные пособия на таких детей).

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ, РЕГУЛИРУЮЩЕЙ РАБОТУ КРИЗИСНЫХ ЦЕНТРОВ: «ОНИ НАС НЕ СПРАШИВАЛИ – ВСЕ РЕШИЛИ ПО-СВОЕМУ»

6.1. Фокус-группа № 1

По мнению участников фокус-группы № 1, несовершенство нормативно-правовой базы является одним из основных источников проблем, с которыми им приходится сталкиваться в своей деятельности.

Эти проблемы можно разделить на две основные группы.

Во-первых, это проблемы, типичные для некоммерческих организаций вне зависимости от профиля деятельности. Они связаны с ограниченными финансовыми возможностями таких организаций и с тем, что существующее законодательство далеко не в полной мере учитывает их потребности.

Для кризисных центров особенно остро стоит проблема аренды помещений. Законодательство позволяет социально ориентированным некоммерческим организациям (к которым, безусловно, относятся кризисные центры) получать в аренду нежилые помещения на льготной основе¹. Однако при этом некоммерческие организации должны в полном объеме платить коммунальные платежи как юридические лица (коммерческие предприятия), что для значительной их части представляет трудности.

На этой проблеме подробно остановилась участница фокус-группы № 1 из Ростовской области, причем остальные участники активно ее поддержали:

Нам мешает, что у нас в России нет такого закона, который бы каким-то образом коммунальные платежи для таких, как мы, некоммерческих [организаций], уменьшил. Потому что я как юристо плачу там по сто

¹ См. ст. 31.1 «Экономическая поддержка некоммерческих организаций органами государственной власти и органами местного самоуправления» Федерального закона от 12 января 1996 года № 7 «О некоммерческих организациях» (в ред. Федерального закона от 05 апреля 2010 года № 40-ФЗ) и подготовленное в соответствии со ст. 31 № 7-ФЗ Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2012 г. № 1478 «Об имущественной поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций».

пятьдесят тысяч (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

– Субсидии не выигрывали? (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– Ничего! Не дают субсидий. Такого нет. На коммунальные платежи никто не выдает. Настолько это тяжело! Потому что-либо – это к тебе придут отключат газ, свет, воду... Считаю, что вот такие вот стационары, которые от пятидесяти до ста пятидесяти человек, которые надо содержать, они должно быть наравне с детскими домами. Потому что это же невозможно! Потому что я плачу как будто коммерческое предприятие, я плачу плюс 85 % за газ и плюс 75 % плюс за свет² предоплатой, они требуют. И тарифы как у коммерческих предприятий (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

– Еще штрафы! (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

– Да, штрафы. Да, просто невозможно. Почему такое происходит? Вот это непонятно. Это надо менять на законодательном уровне, иначе мы никуда не придем. Когда тебе говорят, что мы сейчас придем, нам все равно, что у тебя старики, женщины и дети, нам все равно, мы придем вас и отключим. Я говорю, что подождите, да подождите, три дня просрочка, они уже выключать едут. Страшное дело! (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Еще раз подчеркнем, что данная проблема не специфична – с ней сталкиваются все некоммерческие организации, которым по роду деятельности требуются помещения для предоставления своих услуг.

Во-вторых, участники фокус-группы № 1 говорили о несовершенстве

² Имеется в виду в сравнении с тарифами на газ и электроэнергию для населения и приравненных к ним групп потребителей, в число которых НКО не входят.

нормативно-правовой базы, которой регулируется сама работа кризисных центров. Эту тему поднимали как сотрудники негосударственных, так и сотрудники государственных кризисных центров.

Руководителя государственного кризисного центра больше всего волновали нестыковки в законодательстве, резко затрудняющие межведомственное взаимодействие:

«Нормативная база – для нас это первая проблема! Я вот опять-таки как бюджетный сектор. Вступил в силу четыреста срок второй Федеральный закон³. Но он почему-то никак не пересекался со сто двадцатым Федеральным законом⁴. В связи с этим возникают проблемы у нас как у субъектов профилактики с опекой, с комиссией по делам несовершеннолетних. У них своя свадьба, у нас своя свадьба! Мы где-то там пытаемся как-то друг дружку поддержать, но...» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Она привела пример трагедии, к которой привела нестыковка в работе субъектов профилактики:

– Недалекий пример. Поселок Березовский, может быть, слышали? Буквально, может быть, месяц назад. Мамочка. ...Наша социальная сигнализирует, что есть такая мамочка, она пьет, у нее такие дети, она их оставляет. Опека заявляет, что детей надо оставлять в семье. В итоге она убила ребенка, она покушалась на убийство еще двоих детей. И что теперь? (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

– Ищут виноватых (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– Всех дергает прокуратура. Теперь прокуратура. А все потому, что вот эти два закона... Если по большому счету, вот эти два закона, к сожалению, они хотя бы должны были как-то пересечься, наверное. Но они не пересекаются (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Что касается сотрудников негосударственных кризисных центров, то они, соглашаясь с тем, что в нормативно-правовой базе много нестыковок, выражали недовольство общим характером законодательства в сфере социальной защиты. По их мнению, оно оторвано от реальной практики и не столько помогает решать проблемы, сколько порождает их.

Приведем характерное высказывание:

«Все надо менять. Абсолютно заново садиться и решать. Спрашивать нас. Тех, кто работает в поле. А не тех, кто сидит там, протирает штаны, получают зарплату. Понимаете, когда в министерство приходишь, говоришь, что, понимаете, у нас в деревне вот в этой, зарплата пять тысяч – это очень большая. Они: “А что, есть такие зарплаты?” – “А вы даже не знаете!” А еще вот такое интересное законодательство, когда если твоему ребенку полтора года исполняется, ты уже перестаешь получать детские, если ты не работаешь. Вопрос: вы создали детские сады от полутора лет? Есть с трех. Это где-то, в центральных городах что-то есть. Но возьмите, в основном люди где живут? В столице всегда хорошо все живут. Во всяких там регионах. А как живут люди в глубинках? В каких-то моногородах, где нет работы. Каким образом они вот это требуют, вот это все? Тут надо вообще абсолютно все менять» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Типичным образцом такого плохо продуманного нормативно-правового акта участники фокус-группы № 1 считали поправки в закон о некоммерческих организациях, позволяющие им стать поставщиками социальных услуг и оказывать эти услуги за счет бюджетных средств⁵.

Данные поправки были внесены по инициативе Президента РФ В. В. Путина, который в Послании Федеральному Собранию 2015 г. заявил о том, что НКО зачастую работают эффективнее государственных структур, и поэтому им надо дать возможность получать до 10 %

³ Имеется в виду Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁴ Имеется в виду Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

⁵ См.: Федеральный закон от 03 июля 2016 года № 287-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О некоммерческих организациях в части установления статуса некоммерческой организации – исполнителя общественно полезных услуг”». Изменения были внесены на основании требований Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

бюджета социальных программ на уровне регионов и муниципалитетов. Кроме того, было предложено присваивать тем НКО, которые рекомендовали себя как безупречные партнеры в отношениях с государством, особый статус исполнителя общественных услуг, дающий ряд преференций и льгот⁶.

В соответствии со внесенными в № 7-ФЗ поправками некоммерческим организациям было предложено войти в реестр некоммерческих организаций – исполнителей общественно-полезных услуг. НКО, входящие в реестр, могут получать государственные и муниципальные субсидии, которые полностью или частично компенсируют ее расходы на оказание социальных услуг. Тем самым они получают доступ к постоянному государственному финансированию, что должно способствовать улучшению их материального положения.

Участников фокус-группы № 1 попросили выразить свое отношение к этому закону. Выяснилось, что ни один из некоммерческих кризисных центров, сотрудники которых принимали участие в фокус-группе, в реестр исполнителей общественно-полезных услуг не вошел.

Участники фокус-группы привели сразу несколько оснований, по которым они не хотят или не могут этого сделать. Главной причиной стал недостаточный характер компенсации, которая учитывает далеко не все расходы кризисных центров по оказанию социальных услуг. Компенсация рассчитывается на основе государственных тарифов на соответствующие услуги, однако при этом не принимается в расчет, что государственные учреждения получают из бюджета средства на аренду, коммунальные услуги и прочие расходы, которые некоммерческие организации вынуждены покрывать самостоятельно.

Кроме того, участники фокус-группы № 1 отмечали очень высокий уровень требований к организациям, намеренным войти в реестр, и крайне сложный характер отчетности, необходимой для получения компенсации.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Попробуй только войди в этот реестр поставщиков социальных услуг. Ты же должен

соответствовать! (женщина, г. Новосибирск, ННО, специалист – социальный педагог).

– А там такая отчетность!.. У нас [в Барнауле] несколько круглых столов прошло... Это страшно, на них даже были выделены деньги большие, на эти круглые столы, где обсуждалось, входить – не входить в реестр. Вы знаете, у нас практически ни одна общественная организация не вошла в реестр. Вы правы. Там в отчетности тоже есть большая путаница, потому что если не сдашь правильно сделанный отчет, дело же не в том, что и куда ты потратил, нет, именно по их нормативам, непонятно, как выработанным нормативам... Ничего не получишь. Более того, у нас спор почему вот возник: они не предоставляют, не компенсируют никак оборудование рабочего места. Мы это делаем за свой счет. Вот так. И вот мы посчитали экономически, что дешевле нам не вступать в соцреестр. Потому что я больше потрачу по их нормативам на создание рабочего места, нежели мне потом компенсируют! (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– А нам даже некогда вникать в это. Надо время, чтобы вникнуть, господи, куда все это! (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

– Ну... Даже если вникнуть... (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– Мы тоже пришли к выводу, что это совершенно невыгодно, неудобно. Это только дополнительная работа (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

Ситуация осложняется тем, что для того чтобы получить компенсацию за оказание социальной услуги, необходимо, чтобы гражданин, которому оказана услуга, состоял в регистре получателей социальных услуг⁷. Однако клиенты кризисных центров далеко не всегда имеют возможность войти в регистр в силу как объективных (отсутствует местная прописка или гражданство), так и субъективных (отсутствуют навыки, необходимые для взаимодействия с соответствующим государственным учреждением) причин. В результате, по мнению участников фокус-группы, складывается просто нетерпимая ситуация:

– Абсолютно ничего не подходит, никуда. Даже наши подопечные... Вот они сейчас

⁶ Послание Президента РФ Федеральному собранию РФ, 03 декабря 2015 г. См.: URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/50864> (дата обращения: 30.10.2018).

⁷ См.: ст. 26 «Регистр получателей социальных услуг» Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

приняли закон о вхождении нас в реестр поставщиков социальных услуг. А чтобы нам компенсировали, твой подопечный должен попасть в реестр получателей социальных услуг. Но там такой список документов, они никогда его не соберут! Получается замкнутый круг. Получается, что на этих клиентов не дадут ни рубля, потому что они не зарегистрированы в реестре! (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

–Получается, что они, эти люди, они вообще никак, никогда не попадут в этот реестр. Потому что они не с того региона приехали. Все, до свидания. Не жили пятнадцать лет, мы вас не знаем. В принципе, вы кто? Люди – никто. А это речь идет о детях, которые должны обучаться. Куда все это смотрится? А что же делать нам, в Алтайском крае? Регионам бедным, низким, дотационным. У нас совсем страшная беда! (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

–А люди российские, даже их не посчитали в переписи населения, они просто не существуют. Это просто люди из какого-то гетто. Это что такое? (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Отдельные требования, предъявляемые к НКО для включения в реестр поставщиков социальных услуг, воспринимаются участниками фокус-группы как избыточные и даже лично оскорбительные:

–Тут даже отчетность для меня не главное. Там, например, судят не по результативности твоей предшествующей работы, а по наличию образования! Например, у меня нет высшего образования. У меня есть среднее образование, я медицинская сестра. Но мы приняли очень много людей, мы очень многим помогли. Я не могу вступить туда [в реестр]! А учиться я не пойду, мне некогда этим заниматься, я тогда не смогу помогать этим детям (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

–То есть они вас как профессионала не оценили? (женщина, г. Нижневартонск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

–Да, некрасиво! Вот это вот все непонятно, как можно попасть, куда они даже закрывают этот вход сами (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Одна из участниц фокус-группы заявила, что их кризисный центр был сначала включен, а потом исключен из реестра социальных услуг по решению руководства соответствующего государственного органа:

«Самое смешное, что они в реестр нас приняли, вот у нас вот Департамент семьи, мы вошли в реестр поставщиков. Но потом оказывается, что мы не их, то есть они работают с детьми, а мы с мамами. И они нас потом: вы пишите заявление, что вы вроде не наши, выходите из реестра. Мы проверим!» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

Эта ситуация была описана явно иронически, как бессмысленная бюрократическая чехарда.

Подводя итоги обсуждению, участница фокус-группы № 1 из Барнаула еще раз подчеркнула, что в существующих условиях некоммерческим организациям нецелесообразно входить в реестр поставщиков социальных услуг:

«Вот уже больше года, [как] президент сказал, что более 10% соцуслуг должны оказываться НКО. Как они это сделают? Два года осталось. Для меня это просто... Я не понимаю. Мы просто пока смотрим, ждем, какие будут изменения. Потому что реально экономически это затратно. Получается, что мы вкладываемся в продвижение этого закона. И все наши фандрайзинговые силы на это тратить – это нецелесообразно (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

В то время как действующие кризисные центры относятся к статусу поставщика социально-полезных услуг настороженно и не спешат его получать, государственные органы активно создают и включают в реестр новые некоммерческие организации. Об этом в несколько смягченной форме сообщила участница фокус-группы, представлявшая государственный кризисный центр:

«А кстати, по поводу некоммерческой организации. У нас сейчас очень активно открываются автономные некоммерческие организации в частности. Нашим учреждением открыта, скажем так, дочка – некоммерческая организация. И хочу сказать, что у нас в принципе поддерживают очень хорошо. То есть те услуги, на которые предоставляются этими некоммерческими организациями, они получают субсидии» (женщина,

г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Фактически речь идет о том, что для того чтобы выполнить требование довести долю некоммерческих организаций до 10% бюджета, государственным учреждениям проще создать новые организации, соответствующие требованиям законодательства, чем работать с уже существующими, несмотря на эффективную деятельность последних.

Участники фокус-группы № 1 полагали, что принимаемые в интересах развития некоммерческого сектора законы так плохо коррелируют с его реальной практикой и не приносят ожидаемой пользы прежде всего потому, что при их разработке не учитывается мнение самих представителей некоммерческого сектора:

«Я не знаю, кто и на каком основании [принял закон о поставщиках социальных услуг]. Собирали они нас? Они нас не собирали, не спрашивали! Они решили по-своему, где-то витая в облаках, абсолютно не зная ситуации. Они решили создать этот закон, который абсолютно не работает. Потратили кучу на это бюджетных средств. Менять нужно абсолютно все, начиная от самого отношения... Вот это пока вот президент не сядет вот так вот за круглый стол с нами, ничего

не сдвинется!» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Таким образом, участники фокус-группы были убеждены, что существующая нормативно-правовая база плохо продумана, зачастую противоречива, и самое главное, оторвана от практики. В результате меры, направленные на содействие деятельности кризисных центров, либо носят половинчатый характер (законом разрешается предоставлять некоммерческим организациям помещения в аренду на льготных условиях, однако при этом они вынуждены оплачивать коммунальные услуги по тем же тарифам, что коммерческие организации), либо излишне бюрократизированы и усложнены. Именно так произошло с доступом некоммерческих организаций к бюджетным средствам, выделенным для оказания социальных услуг, который не учитывают реальных затрат кризисных центров на оказание таких услуг.

По мнению участников фокус-группы № 1, для того чтобы исправить ситуацию, необходимо при формировании нормативно-правовой базы в обязательном порядке учитывать мнение представителей некоммерческого сектора, для чего они должны иметь возможность участвовать в разработке и обсуждении соответствующих правовых актов.

6.2. Фокус-группа № 2

Если участники фокус-группы № 1 рассматривали несовершенство нормативно-правовой базы как один из основных барьеров для более эффективной деятельности, то участники фокус-группы № 2 были склонны в качестве основного препятствия называть хроническую нехватку средств:

— Главная проблема — отсутствие финансовых средств. Было бы у меня стабильное финансирование, чтобы мне не надо [было] попрошайничать, никому не писать, не звонить... Вот мне бы сказали, что у меня в каждый месяц будет миллион, мне бы их выше крыши! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

— А сейчас какой бюджет? (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

— Сто пятьдесят тысяч (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

— Мне бы хотя бы эти сто пятьдесят тысяч в месяц, и я бы тоже была бы счастлива.

А так проблемы, они всегда будут, просто нужно уметь их решать (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

— Денег всем не хватает (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

О том, что их проблемы связаны в том числе и с состоянием нормативно-правовой базы, участники фокус-группы № 2 первоначально вообще не упоминали. Они вообще заметно хуже ориентировались в юридических аспектах деятельности кризисных центров, и сами открыто это признавали:

«Я, конечно, прибегаю к помощи своего юриста, мы же все занимаемся своими проектами, но порой некогда во все это вникнуть, на это времени не хватает. Мы пробегаем законодательство, у нас текущая своя деятельность. Нехватка нашего времени тоже влияет. Мы же не учили его [право]

с первого класса!» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Сравнительно компетентными в правовых вопросах оказались руководители кризисных центров из Барнаула и Челябинска, а также участница-юрист из Москвы. Тему первым поднял руководитель государственного кризисного центра из Барнаула, причем в косвенной форме. Он пожаловался на то, что требования органов власти, связанные с выполнением государственного задания, постоянно изменяются:

– Если честно, наша основная проблема – это министерство, которое не знает, чего оно от нас хочет весь год (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Да, это большая проблема (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Все что они от нас за год хотят, они могут сформулировать прямо 25 декабря! (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– То есть должно было сделано в прошлом году? (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Да. Почему это не сделали, почему то не сделали... То есть госзадания в течение года меняются, а если мы не выполним, с нас субсидию снимут (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

После этого данный участник фокус-группы № 2 перешел на критику существующей нормативно-правовой базы. Как и представитель государственного кризисного центра в фокус-группе № 1, он пожаловался на проблемы, порожденные нормами Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

«На самом деле с появлением четырехста сорок второго закона, работать стало страшнее. Даже не то чтобы страшнее... Появилось больше какой-то писанины, соответственно, меньше времени на клиентов. [Надо] упростить процедуру, чтобы можно было нормально оказывать помощь нуждающемуся в получении социальных услуг. Потому что приходится доказывать, что он нуждающийся! Вплоть до того, что запрашивать справку 2-НДФЛ⁸. Бывает, в соцзащите закрывают

глаза, говорят, что просто пишете заявление, и вам помогут. То есть более или менее лояльно относятся. Но все равно это проблема» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Таким образом, по мнению участника фокус-группы № 2, деятельность государственных кризисных центров слишком зарегулирована, что препятствует оказанию помощи нуждающимся.

О том, что излишняя регламентация затрудняет предоставление социальных услуг, говорили и сотрудники некоммерческих кризисных центров. В центре обсуждения оказались требования, которые предъявляются к помещениям, в которых проживают клиентки кризисных центров. По мнению участников фокус-группы № 2, эти требования нереалистичны и фактически приравнивают кризисные центры к коммерческим гостиницам.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Вопрос с проживанием – это вообще... (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Даже не надо начинать. Тут же придет СЭС! (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Госстандарты есть гостовские (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Там такие требования! Должны быть вот такие коридоры [показывает руками широкий коридор]! (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Просто какая-то квартира не подходит (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Она вообще не подойдет! (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Нужно специально отстраивать дом по проекту, но нормам, по ширине коридоров, лестничных пролетов (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– И какой выход? (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

– Ввести закон или какое-то местное постановление о жилых помещениях, предоставляемых некоммерческими организациями гражданам, находящимся в сложной жизненной ситуации (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– О жилых? (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

⁸ В справке 2-НДФЛ отражены сведения об источниках дохода и удержанных налогах. Выдается работодателем за определенный период (обычно за год).

– Да, о жилых. Чтобы там можно было регистрироваться, не было таких жестких правил, как к гостинице предъявляются (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Вряд ли это будет (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Конечно, вряд ли (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

От обсуждения конкретного примера участники фокус-группы № 2 перешли к обсуждению несовершенства нормативно-правового регулирования деятельности кризисных центров:

«Давайте признаем, что нет закона, в котором описано, как должен существовать приют, какая женщина признается нуждающейся. Мы сами придумываем эти правила, кто нуждающийся, а кто нет» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

«Тяжелая тема. На самом деле законодательство очень-очень-очень далеко от совершенства в плане работы кризисных центров. И не только госучреждений. Для меня сейчас самая острая проблема то, что этот дом, где проживают наши клиентки, он находится в аренде, и мы не можем там осуществлять регистрацию, тем более регистрацию иностранных граждан. Для меня это очень проблемный вопрос. Кроме того, мы не можем получить статус гостиницы. Большинство этих проблем, конечно, можно было бы решить, если дом был в собственности. Но это опять вопрос о финансировании встает» (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

В этих условиях сотрудники некоммерческих кризисных центров мечтали о присвоении ими статуса государственных и получения государственного финансирования. Это казалось им наиболее разумным выходом из ситуации:

«[Законов] нет на федеральном уровне, нет на региональном уровне. Поэтому приюты существуют на грантовые деньги, спонсорские, доноров. Нет такого, чтобы это была функция, государственная функция. Она не входит в государственные функции. Детские дома – это государственная функция, они могут передавать в муниципалитеты, а тут нет этой государственной функции, поэтому они не существуют нигде» (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

«Если была бы финансовая поддержка государственная, какая-то адекватная, прозрачная, чтобы было понятно. Было бы проще...» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Высказанная в ходе фокус-группы № 1 мысль о том, что при разработке нормативно-правовых актов законодателем следует учитывать мнение самого некоммерческого сектора, прозвучала и в ходе фокус-группы № 2:

«На мой взгляд, необходимы какие-то совместные площадки, комиссии. Для этого работают общественные организации, поэтому приходится вручную устанавливать связь, контакты. Было бы здорово, чтобы вся система была связана, и быть частью этой системы» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Как и в фокус-группе № 1, в фокус-группе № 2 участников попросили выразить свое отношение к поправкам в закон о некоммерческих организациях, позволяющим им стать поставщиками социальных услуг и оказывать эти услуги за счет бюджетных средств. Несмотря на проблемы с финансированием и желание получать от государства помощь, ни один из кризисных центров, руководители и сотрудники которых присутствовали на фокус-группе № 2, не вошел в реестр поставщиков социальных услуг (хотя кризисным центром из Якутска была предпринята такая попытка).

Причины, по которым кризисные центры не проявляли желания стать поставщиками социальных услуг, были аналогичны тем, которые высказывались в ходе фокус-группы № 1. Участники фокус-группы № 2 тоже указывали на сложности, связанные с попаданием в реестр, а также на сложности с отчетностью.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Стать поставщиком государственных услуг сложно. Мы сделали попытку, так потом к нам пришли такие люди с министерства и сказали: «Ой. Что-то у вас тут все не так, все не соответствует, почему такие кровати?» И мы сразу от них отмахнулись (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Да, там сложно. Сначала надо попасть в реестр. Сначала ты поставщик, а потом исполнитель. При этом еще услуги должны

соответствовать государственной сетке. Наши услуги не соответствуют (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

– А еще тарифы. Очень низкие тарифы (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

– И отчетность. И то, что выплаты не сразу, а потом, когда всю отчетность сдашь. Ты ее попробуй сдай! (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

Таким образом, участники фокус-группы полагали, что в нормативном плане деятельность кризисных центров, с одной стороны, излишне зарегулирована, а с другой – в законодательстве имеются значительные пробелы.

Все вместе ограничивает возможности кризисных центров по оказанию помощи женщинам в трудной жизненной ситуации. Новые возможности, связанные с получением статуса социально полезных НКО и предоставлением социальных услуг на средства государственного бюджета, не вызвали у участников фокус-групп особого оптимизма. Несмотря на потребность в средствах, они не проявляли желания войти в реестр поставщиков социальных услуг, мотивируя это крайней трудоемкостью оформления сопутствующих, в том числе отчетных документов, и низкими тарифами на услуги, не учитывающими специфику НКО.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ: «ЭТО БОЛЬНОЙ ВОПРОС ДЛЯ ВСЕХ»

7.1. Фокус-группа № 1

Наряду с оценкой нормативно-правовой базы, участников фокус-группы № 1 просили оценить качество взаимодействия с субъектами профилактики, то есть государственными учреждениями, работающими с женщинами в сложной жизненной ситуации¹.

Участники высказали целый ряд резких критических замечаний в адрес сотрудников этих учреждений, которые формально относятся к своим обязанностям и не оказывают реальной помощи обращающимся:

«Женщины страдают от своих соцзащит. Они приходят, и их встречают со словами такими... И даже на конференциях поднимается вопрос о том, а зачем она рожала? Я тогда говорю: да потому что Владимир Владимирович [Путин] приказал поднимать рождаемость! Ваши [сотрудниц органов соцзащиты] аборт, которые сделали вы же... Они рожают за вас, чтобы они немножечко демографию подняли. Я вот так объясняю!» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

«Мне мешает, это философская такая личная моя боль, это равнодушие [сотрудников органов власти]. И я каждый день с этим сталкиваюсь. Вот про человека. Из Кемерово два года назад ко мне попал сирота из соцзащиты, двадцать семь лет. У него есть аттестат детского дома об образовании, окончил училище. А он не умеет ни читать, ни писать! Я проверила все документы, связалась с полицией, со всеми. Я думаю, что за двадцать семь лет специалистов десять он встретил. И это

люди, это живые люди. И вы, наверное, это видите: отсутствие элементарного, простого человеческого чувства сострадания. Это мешает, потому что я, когда сталкиваюсь, я переживаю. Но ничего! Утром встаешь, надо снова работать» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Основываясь на этом примере, участница фокус-группы крайне резко охарактеризовала тех сотрудников государственных учреждений, которые формально относятся к своим обязанностям:

«Мы иногда просто уходим в эти бездушные слова: субъект, закон, то-то. Есть люди. На самом деле, кто исполняет все эти законы? Кто это внедряет? Это человек. С ним и надо работать. А то бывает очень странно. Разве вам не страшно, что она живет, а вокруг не живет, наверное, человек двадцать-тридцать!» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Больше всего замечаний у участников фокус-группы № 1 накопилось в адрес полиции, сотрудники которой отказываются даже формально выполнять свои обязанности:

«Хуже всех работает полиция однозначно. Я не знаю... На нашей территории это просто бич. Правоохранительные органы, они вообще не хотят работать. У них все время есть более важные дела. Ну а все остальные примерно на одном уровне» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

Участник фокус-группы № 1 из Санкт-Петербурга привел еще более яркий пример, когда сотрудники полиции фактически спровоцировали насильственные действия в семье:

«Нам клиенты рассказывают, и жены клиентов рассказывают такие случаи... Один из эпизодов, когда мужчина сам себе вызвал полицию в пылу ссоры с тем, чтобы сдержаться и не напасть на свою партнершу.

¹ В соответствии со статьей 4.1. Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ (в ред. от 07 июня 2017 года) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» субъектами профилактики являются комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав; органы управления социальной защитой населения; органы, осуществляющие управление в сфере образования; органы опеки и попечительства; органы по делам молодежи; органы управления здравоохранением; органы службы занятости; органы внутренних дел; учреждения уголовно-исполнительной системы.

Приехали полицейские, отвели его в сторону и сказали: "Ты что? Со своей бабой не можешь разобраться?" Уехали. И он посидел-посидел на кухне, подумал, что действительно я, что не могу разобраться со своей бабой? Пошел и учинил насильственные действия в ее адрес» (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

Кроме того, высказывались претензии к работе органов опеки и попечительства:

«У нас очень плохо работает опека. Мамочки съезжают, мы звоним в опеку, пишем, что заберите детей, опасно им находиться с мамой. Нет, вот была недавно передача, что Зарина... У нас была женщина такая, продала ребенка на Первом канале². Мы – в опеку, заберите детей, остальных двойняшек, она эту продала, неизвестно, что там сделает, она такие вещи там делает. Рассказать вот так... Они так и живут с ней. Они так и не забрали, они даже не шевельнули ничем. Ну написали и написали. Я считаю, что у нас самое худшее – это опека» (женщина, г. Новосибирск, ННО, специалист-социальный педагог).

Участница фокус-группы № 1 из Казахстана нарисовала еще более мрачную картину, отметив, что органы социальной защиты в республике не только формально выполняют свои обязанности, но еще и заражены коррупцией:

– Мы сталкиваемся с коррупцией в системе и с дефицитом. Ну то есть за пять лет все те процессы социального отказа были преотвращены, в том числе благодаря и нашему проекту. И получается, что образовался такой дефицит маленьких детей. Это очень используется в системе [социальной защиты и здравоохранения]. Соответственно, некоторые учреждения закрыты, некоторые перинатальные центры не дают информацию об отказниках или отказницах. Вот это очень мешает. Люди не понимают, что они творят (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

– Нужны маленькие дети? (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

² В октябре 2012 года в эфире «Первого канала» вышла передача «Пусть говорят», посвященная жительнице Новосибирской области, которая была задержана правоохранительными органами при попытке продать своего новорожденного ребенка. См.: Хочу продать ребенка // «Так говорят» от 25 октября 2012 г. URL: <https://www.itv.ru/shows/pust-govoryat/vypuski-i-dramaticheskiye-momenty/hochu-prodat-rebenka-pust-govoryat-vypusk-ot-25-10-2012> (дата обращения: 30.10.2018).

– Да, система заинтересована, чтобы были Дома ребенка. Идет подушевое финансирование (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

– Иначе им не будут давать деньги (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

– Да и поэтому они всячески... Вот приходит, например, мама с маленьким ребенком в Дом ребенка, специализированный, например, Дом малютки, так же, как и у вас. И, например, мы говорим и призываем, что повесьте баннер, что вот есть Дом мамы, вы позвоните, сообщите, мы приедем, заберем маму. Они этого не делают! Они принимают ребенка, не информируя нас. У нас нет закона, чтобы было обязательство, что нужно сообщить в какую-то специальную организацию. Ну это же общественная организация, можно не сообщать. Вот это мешает. Ну и, наверное, межведомственное взаимодействие тоже не всегда срабатывает. У нас есть женщины, которые не были документированы никогда, потому что их родители не имели документов и так далее. Такие тоже бывают случаи. Тяжело... (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

Остальные участники фокус-группы тему коррупции и сознательного противодействия деятельности кризисных центров не поднимали. При этом они всячески подчеркивали важность налаживания хороших неформальных (личных) отношений с сотрудниками государственных учреждений и рассказывали о своих успехах в этой сфере.

«У нас тоже орган опеки работал отвратительно. Но я там разобралась. Я по образованию психотерапевт. И это просто несчастные женщины. Мы выучили, когда у них дни рождения, что они любят, и это поле создаем уже год. И двое теперь нам помогают! Еще трое осталось, три района. У нас пять районов в городе» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Участница фокус-группы из Ростовской области остановилась на теме поддержания неформальных отношений с представителями власти особенно подробно:

«У нас вообще очень хорошее взаимодействие сделали, начиная с того, что помещение дали безвозмездно в пользование, это еще

с двенадцатого года. Плюс всем делаются прописки, восстанавливаются паспорта, то есть документационный статус идет. Иногда бывает непонимание со стороны прокуратуры. Прокуратура хочет отнять у матери ребенка, а мы выигрываем суд. И тут все на личных контактах, на личных симпатиях. Все люди! Где-то надо быть немножечко дипломатом. Даже если тебя ругают, надо признаться, чтобы на конфликт не идти. Надо понимать, что за тобой люди, если ты сейчас в эмоциях... Разорвала бы, но нельзя! Получается, что у нас вот очень хорошо. Любая поддержка информационная. Или на нас, например, какие-то проверки идут, а глава района говорит – не трогать. Это очень важно. Вот это поддержка. Ее бы везде и всем такую поддержку! Или ты там позвонила, нам нужны куры, у нас подворье. Нам птицефабрика, директор сразу пятьдесят кур привез! То есть вот в таком вот дружеском отношении нужно находиться со всеми. И даже если он страшно какой-то чиновник, он все равно человек. Надо помнить о его личностных качествах. Хочет видеть извинения – извинишься. А потом получается, что ты начинаешь дружить с этим человеком. Говорят тебе, что ты дура ненормальная, я говорю – да, не то слово, мама мне так постоянно говорит. То есть деонтология» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

При этом важнейшим фактором при налаживании отношений с представителями государственных и муниципальных органов власти является наличие у этих органов заинтересованности в деятельности кризисных центров.

Эта заинтересованность может носить объективный характер, когда государственные учреждения не могут самостоятельно справиться с решением тех или иных проблем. Пример такой заинтересованности, благодаря которой кризисный центр получил возможность частично оплачивать работу своих специалистов, привела участница фокус-группы из Иркутска:

«У нас с Министерством соцразвития, я считаю, налажено взаимодействие. Но опять же каким образом? Конечно, они заинтересованы в нас больше. У нас в Иркутске государственных центров нет, они являются поставщиками клиентов нам. Они помочь маме, которая осталась здесь и сейчас

на улице, не могут – только консультациями. Но единственное, что я могу в их пользу сказать, что министр, он как бы к нам в целом хорошо относится. Учредителя лично знает, приглашает тоже на различные свои мероприятия, выделил нам две ставки соцработников. Получается, что часть моей зарплаты идет от них, я устроена официально в госучреждении, но при этом наш учредитель немножко свои расходы сокращает за счет этой выплаты. Три специалиста у нас работает, психолог у нас работает» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Эта же участница описала взаимодействие, которое как руководитель кризисного центра сумела наладить с органами опеки и попечительства:

«У нас с опекой налажено тоже взаимодействие. Мы если информацию пишем, что семья выбыла, то они обязательно нам отписываются на все наши письма: или мы в розыск, или мы там контролируем. Мы-то не можем в розыск подать. А если мы понимаем, что она ушла с детьми только потому, что правила ее не устраивают, она привыкла жить, как живет, одним днем. И все. Она пожила, ей не нравится, все, она собралась и с ребенком ушла маленьким» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Как видим, и в данном случае речь идет об объективном совпадении интересов и о неспособности органов опеки самостоятельно решить задачу.

При наличии взаимодействия представители кризисных центров готовы разделить с представителями органов власти ответственность за неудачи:

«Вот у нас был случай такой трагичный. Не у нас точнее, а в опеке. Мы проинформировали про семью, о том, что есть такая мама, которая бросает детей, опека все отработала, как надо. То есть первый раз там профилактика, беседа – помогла. Случай повторился – она опять детей оставила. Все, опека забрали детей. Но через суд ей отдали. Она была не иркутская, с другой территории. Буквально года два прошло, вот этим летом мы узнали, что дети сгорели. Мама как была асоциальная, но вот суд отдал... Не могу сказать, что опека плохо отработала» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Заинтересованность в работе кризисных центров может носить и субъективный характер. Участница фокус-группы из города Бийска отметила высокое качество работы городских органов опеки и их готовность к сотрудничеству и объяснила это прежде всего заинтересованностью руководителя этого органа в реальных результатах:

«А я хотела бы еще за опеку заступиться. У нас такая опека в городе! У нас опека, одну фамилию [руководителя] только скажи, что в опеке работает, и все эти семьи, они ее знают все. И они все по струнке смирно. В общем, у нас опека замечательная. Поэтому, я думаю, что люди, наверное, нужны, где они в какой системе работают. Если человек заинтересован, значит, и службы хорошо работают, а если он просто сидит...» (женщина, г. Бийск Алтайского края, государственное учреждение, специалист).

Характерно, что там, где участники фокус-группы № 1, представлявшие некоммерческие организации, рассуждали о важности поддержания неформальных связей с сотрудниками государственных органов и наличия у них заинтересованности во взаимодействии с некоммерческими организациями, руководитель государственного кризисного центра жаловалась на аналогичные проблемы, но уже на уровне межведомственного взаимодействия:

«У нас проблема межведа. Мы как учреждение относимся к округу, то есть наш департамент находится в городе Ханты-Мансийске, а наши партнеры, субъекты профилактики – они к городу. И когда чего-то, они говорят: “Ребята, вы окружные, а мы муниципалитет”. И вот мы все пытаемся с городом как-то эти вопросы решить, но пока, к сожалению, только попытки. То есть если чего-то – вы окружные. А если им от нас чего-то надо, что вы же у нас в городе находитесь, давайте! То есть пока так» (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

В завершение обсуждения одна из наиболее активных участниц фокус-группы № 1

обратила внимание на необходимость налаживать неформальные связи не только с сотрудниками органов власти, но и с обычными гражданами:

«У нас была история два года назад. Я просто три дня пила успокоительные, не могла прийти в себя, что неделю ребенок маленький был дома, он уже начал есть туалетную бумагу, потому что мама просто из-за передозировки умерла. И он жил в пятиэтажном нормальном доме. Вот наверняка же [соседи] слышали детский плач! И мне хотелось приехать и просто всех, кто вот там был вокруг, просто посадить, простите, потому что вот это, это страшно. Страшно вот это. Мы сколько угодно можем размышлять о законах, но выйти, это порой так рядом и оказать помощь... И вот я считаю, что было бы здорово, если бы мы с вами еще тут работали, с путем просвещения, рассказами и так далее, воспитывать это чувство сострадания. Это должно быть настолько естественно и простым!» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

В целом участники фокус-группы № 1 были не слишком довольны деятельностью государственных и муниципальных органов, с которыми им приходится взаимодействовать. Больше всего критических замечаний вызвала деятельность полиции и органов опеки. Их обвиняли в формальном подходе к своим обязанностям и нежелании решать проблемы женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию. Участница фокус-группы из Казахстана пожаловалась на коррумпированность органов социальной защиты и их неготовность делиться информацией с некоммерческими организациями, даже если это приведет к разрушению семьи и передаче ребенка в детский дом.

По мнению участников фокус-группы, единственным способом как-то исправить положение является налаживание неформальных связей с представителями органов власти и демонстрация им того, что сотрудничество с некоммерческими организациями поможет им решать собственные проблемы.

7.2. Фокус-группа № 2

При обсуждении проблем взаимодействия кризисных центров с другими субъектами

профилактики, занимающимися проблемами женщин, попавших в сложную жизненную

ситуацию, участники фокус-группы в первую очередь отметили отсутствие взаимодействия между субъектами, что не позволяет решать проблемы комплексно.

–Я как-то проводил круглый стол. Пригласил чиновников из прокуратуры, правоохранительных органов, социальной защиты, общественники были. Прокуратура отвечает... Знаете, есть анекдот? “К пуговицам претензии есть?” – “Претензий нет”³. Так и прокуратура. Мы, если есть нарушение, мы сажаем в Следственный комитет. Социальная защита свое: есть нарушение – отбираем. А так чтобы женщину взяли и провели от начала и до конца, нет такого. Вот она обращается, и есть сектор государственного аппарата, который за это отвечает. Есть признаки преступления, значит, наш клиент. Или есть кризисные центры, связанные с беременностью, которые ведут мамочку. Она приходит в женскую консультацию, ей рассказывают про плод и все такое. А таких центров, которые могут ее сопроводить от начала до конца, очень мало таких центров (мужчина, г. Екатеринбург, ННО, руководитель).

–Полностью согласна! Я, пока говорили, загуглила Райкина про пуговицы. “Кто штаны такие сшил?” И сто человек стоят, один пуговицы пришивает, другой еще что-то, и в итоге получается соответствующий результат: вместо рукавов штанина. У нас так же. К примеру, обращается женщина с ребенком или беременная... Допустим, муж побил, и она еще наркоманка, и вот вопрос: кто ею должен заниматься? А если еще СПИД у нее? Тут еще можно добавить. Мы если поместим ее в приют, она начнет колотиться! А вторая рядышком лежит сумасшедшая. То есть с ними постоянно нужно находиться. Есть такая категория женщин, которая сама не сможет ребенка растить, то есть недееспособная, как с такими быть? Так бы, конечно, какой-то комплексный центр, где один лечит наркоманию, другой следит. Но такое, мне кажется,

почти не реально сделать (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

Развивая данную тему, участники фокус-группы № 2 отметили, что отсутствие межведомственного сотрудничества приводит к дублированию функций и одновременно порождает стремление субъектов профилактики вместо решения проблем женщин в сложной жизненной ситуации перекладывать ответственность друг на друга.

Особенно активно эту тему обсуждала руководитель кризисного центра из Челябинска (при поддержке других участников фокус-группы № 2):

–Наши пытаются межведомственно взаимодействовать, но они регламентированы своими рамками, своими полномочиями каждое министерство. Это очень сложно и очень часто бывает дублирование. Например, куча психологических центров существует. В одном министерстве, в другом министерстве, в третьем... А сопровождения семьи нет! Оказывается семьям психологическая помощь. А социальная нужна помощь этим семьям?.. (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

–Они же все в одном поле работают? (женщина, г. Екатеринбург, ННО, специалист).

–Вот об этом и разговор! Они все общаются в рамках своих полномочий, они очень узкие. К примеру, Минздрав скажет: “Да, мы возьмем ребенка, полечим его”, но комплексно решить проблему семьи очень сложно. Они и не пытаются. Это, по-моему, везде так. Бывают стычки МВД с инспекторами ПДН по изъятию. Кто кому куда спихнет с себя ответственность (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

–Они не могут договориться, кому позвонить, кого вызвать (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

–ПДН забирают детей, но почему-то не обращаются в комплексный центр и не говорят: “Давайте мы не будем их сейчас забирать, дайте им поесть, денег, ремонт, и мы тогда их не заберем”. Или опека говорит: “Куда нам этого ребенка! Они что там, изъять не могут?” Пока они там договаривались, я выкрала и увезла в приют маму с ребенком! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

³ Имеется в виду известная миниатюра М. М. Жванецкого «Кто сшил костюм?», главный герой которой в исполнении А. И. Райкина пытается выяснить, кто виноват в том, что ему сшили плохой костюм. К нему выходит большая бригада мастеров. «И говорят: “У нас узкая специализация. Один пришивает карман, один – проймочку, я лично пришиваю пуговицы. К пуговицам претензии есть?” ... Представляете? Их – сто, а я – один. И все стоят, как пуговицы, насмерть. И я сказал: «Привет, ребята! Вы хорошо устроились!»

В ходе дальнейшего обсуждения руководитель кризисного центра из Челябинска дополнительно конкретизировала проблему дублирования функций при фактическом игнорировании некоторых направлений работы с женщинами в сложной жизненной ситуации:

«Они, чтобы НКО деньги не раздавать, насоздавали этих МБУшек [муниципальных бюджетных учреждений]. МБУшка, к примеру, по сопровождению психологическому семьи, находящейся в кризисе, “Надежда”. Хорошо, но они только психологические консультации оказывают! МБУ юридического сопровождения семьи “Ромашка”... Не помню, как у них. И так далее... На каждый случай – МБУшка!» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Другие участники фокус-группы № 2 высказывались о деятельности субъектов профилактики в такой же резкой форме, заявляя, что эти субъекты не просто плохо взаимодействуют между собой, но фактически уклоняются от выполнения своих должностных обязанностей:

– Да вообще на практике никто из них не работает! Они вступают в дело, когда уже действительно есть проблема (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– МВД вообще. Они не принимают заявления о том, что муж бьет жену (женщина, г. Москва, ННО, специалист).

– Та же соцзащита. У них есть ресурсы, они законодательством обязаны раз в квартал [материально] помогать, а они говорят: “У нас нет ресурсов. Вот есть еще домик для мамы, какое-то ООО “Роза и копыла”. Сходи туда!» (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

– Это лишнее, не в их полномочиях (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

– Что значит не в их полномочиях? Они обязаны! (мужчина, г. Барнаул, государственное учреждение, руководитель).

Отсутствие взаимодействия между субъектами профилактики усугубляется тем, что их потенциальные подопечные зачастую плохо осведомлены о своих правах и обладают низким уровнем административной компетенции, а разъяснить им их права и помочь с заполнением документов некому:

– Нет социального сопровождения семьи, вот это я имею в виду. У каждой семьи ситуация разная. Вот живут они с кучей детей, ей некогда, надо их кормить. Даже дети могут в школу не ходить, потому что им надо есть нечего. И кто-то должен помочь оформить документы, пособия. А она вот сидит дома с восьмью детьми и дальше продолжит рожать! (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Потому что она не знает, что ей положено (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Да, она не знает, что ей положено (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

– Вот когда спрашиваешь у них [представителей органов власти], почему она не знает. Знаете, как они отвечают? «У нас заявительная система, нет заявления – нет помощи». Я им говорю: «А откуда она узнает?» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Участница фокус-группы № 2 из Челябинска привела конкретный пример, когда несогласованность в действиях субъектов профилактики привела к тому, что возникла реальная угроза изъятия ребенка из семьи, хотя проблема была вполне решаемая, и это решение потребовало сравнительно небольших усилий и затрат:

«Вот у нас был случай, буквально в феврале. Обратилась семья с тремя детьми. У нас есть МБУ на базе нашего муниципального кризисного центра. Они сейчас позиционируют себя как чисто приют, служба экстренного реагирования. Женщине в опеке сказали: “У тебя печка разваливается. Сделай ремонт, вот тебе неделя. Иначе заберем [детей]!” У них же один инструмент работы с детьми – “мы заберем”! И вот они между собой стали договариваться, кто будет изымать, кто печку ремонтировать, есть ли постановление или нет. Пока все это, я в приют их к себе забрала, печку отремонтировала, ремонт сделала. Я звоню по этим МБУшкам в комплексный центр и говорю: “У нее оформлены все бумаги, написала заявление на материальную и гуманитарную помощь, продуктовые наборы. Почему вы последний раз оказывали помощь восемь месяцев назад?” У нее все есть, она туда, как на работу, каждые три месяца ходит в комплексный центр оказания помощи, пишет заявления:

“Прошу выделить деньги, прошу выделить продукты, прошу выделить химию”. Ей постоянно отвечают, что нет ресурсов, нет ресурсов, нет ресурсов!!! То есть я говорю: “У вас нет ресурсов на оказание ей помощи, на ремонт. Вы не можете оказать материальную помощь, хотя по законодательству до десяти тысяч рублей каждые три месяца, вы можете ей выдавать! Ей пожрать нечего, ребенку попку помыть нечем”. А ребенка изъять – это пожалуйста! Быстро предписание выделили. Вот в одной службе ее знали, в другой не знали, в третьей чуть-чуть о ней знали. Они даже между собой про нее ничего сказать не могли. Поэтому о каком межведомственном взаимодействии мы можем говорить!» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

Данный пример показывает еще и то, что отсутствие межведомственного взаимодействия порождает «карательный уклон» в деятельности субъектов профилактики: им проще изъять ребенка из семьи и применять другие карательные меры, чем тратить время и средства на борьбу за сохранение семьи:

«В моем понимании больше всего нацелена [на сохранение семьи] социальная защита и комплексный центр по оказанию социальной защиты. Они хоть как-то им помогают, шатко-валко, хоть денежкой помогают. Органы опеки – вообще нет. Полиция, ПДН, КДН, они никак не нацелены на сохранение. Они такие, некие исполняющие органы, то есть забрать, лишить, остановить! Они помощь никакую семье не оказывают» (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

По мнению участницы фокус-группы № 2 из Челябинска, карательный уклон стал проявляться не только в деятельности органов внутренних дел, что можно объяснить спецификой этой деятельности, но и в деятельности органов здравоохранения, которые прибегают к угрозе изъять ребенка из семьи как к дисциплинарной мере.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Или здравоохранение иногда против сохранения ребенка в семье. Последнее время, видимо, это какая-то тенденция или ювенальная юстиция, такая всеми любимая, к нам просачивается. По крайней мере, я стала встречать, они стали стучать в опеку, безосновательно,

на тех, кто не ставит прививки, тех, кто пропускает приемы. Я не говорю о каких-то тяжелых случаях, где реально ребенку угрожают. За последние пять месяцев я сталкивалась с таким шесть раз! (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Это похоже на способ надавить, отомстить и отказаться от ответственности (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

– Не знаю... Но из-за этих простите «стучающих» звонков в опеку, у нормальных, вот вообще нормальных семей, где даже намека нет, что ребенку что-то угрожает, реально такие проблемы возникают! Проверками их мучают, на учет ставят, каждую неделю к ним и утром и ночью могут приехать с проверкой и в холодильники заглядывают... Чего только не происходит (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Только из-за прививок? (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

– Не только прививки, там всякие (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– Не все так работают. Я вот наглядно видела, как социальный работник, психолог в женской консультации, заведующая поликлиники, окучивали женщину со всех сторон, чтобы, наоборот, сохранить семью (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Последняя реплика в приведенном фрагменте принадлежала руководителю кризисного центра из Магнитогорска, которая единственная из всех участников защищала сотрудников органов власти, утверждая, что они вполне удовлетворительно справляются со своими обязанностями.

Приведем характерный обмен мнениями:

– У нас нет межведомственного сотрудничества. Ладно я, можно сказать, непонятно кто, но у них между собой нет сотрудничества [машет рукой]. Они друг с другом не могут договориться! У нас в Челябинске с этим очень плохо (женщина, г. Челябинск, ННО, руководитель).

– А у нас [в Магнитогорске] оно есть. За два года работы, я считаю, что наладила неплохие отношения. С кем-то у нас устные договоренности, с кем-то письмо, с юридической

стороны. Может потому что город маленький? (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

—А сами министерства друг с другом нормально взаимодействуют для решения проблем? (женщина, г. Якутск, ННО, специалист).

—Да! Я сама это наглядно видела. Например, если видят, что детей отнимают незаконно, они мне звонят. Единственное, что я вижу, где надо поработать, более качественно мониторить. Мне этого не хватает (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Нетрудно заметить, что участницы диалога мыслят в разных плоскостях. Участница фокус-группы № 2 из Челябинска указывала на то, что существующая система оказания помощи женщинам в сложной жизненной ситуации организована таким образом, что у субъектов профилактики нет потребности в межведомственном взаимодействии: каждый выполняет свою узкую функцию. Участница фокус-группы из Магнитогорска в ответ указывала, что организационные проблемы могут быть скомпенсированы за счет неформальных связей, что позволяет все-таки наладить взаимодействие между различными субъектами профилактики. Возможно, разница во мнениях связана с тем, что одна участница работает в областном центре, являющемся городом-миллионником, а другая — в сравнительно небольшом (и очень благополучном по российским меркам) городе⁴. Соответственно (на что участница указала и сама), в Магнитогорске легче налаживать неформальные связи с городскими структурами, осуществляющими поддержку семьям в сложной жизненной ситуации.

Участница фокус-группы № 2 из Магнитогорска, в отличие от остальных участников фокус-группы № 2, вполне позитивно охарактеризовала деятельность городских субъектов профилактики, отметим только, что им не хватает «душевности»:

«Я за два года лично столкнулась со всеми. Все проводят свою работу, ту, которую должны делать, кроме колонии, изолятора, я с ними не сотрудничала. Единственное что их отличает от нас, они как люди, исполнители

⁴ Численность населения города Челябинска составляет примерно 1 200 000 человек. (седьмое место по численности населения в России). Численность населения Магнитогорска — около 410 000 человек.

на работе не задерживаются и, как мы, своим подопечным улыбаться не будут. У них нет этой теплоты, душевности, доброты, которая присутствует в нашей работе, по крайней мере, в нашей организации» (женщина, г. Магнитогорск Челябинской области, ННО, руководитель).

Характерно, что, обсуждая ту же проблему нехватки душевности, участник фокус-группы из Челябинска выражал опасения, что в условиях наличия у органов власти карательных полномочий в отношении семей в сложной жизненной ситуации, это может привести к самым негативным последствиям:

«Попытки что-то сделать в этой сфере законодательства, они упираются не в неумение, а закон. Власть не может объяснить семьям, чего они хотят и к чему это приведет. И в глазах людей это выглядит как вмешательство в семью, контроль со стороны государства семьи. И силы у людей начинают появляться против ювенальной юстиции, возмущаться. И действительно, если начнет-ся межведомственное взаимодействие. Вот пришел один человек, и он знакомится с семьей... Будет ли это с “человеческим лицом”, будет ли это “мы вам поможем”? Или это будет: “Мы страшные и ужасные и отберем у вас ребенка”. Межведомственному взаимодействию мешает неумение стать другом для семьи!» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

Характерно, что участники фокус-группы № 2, как и участники фокус-группы № 1, полагали, что проблему организации межведомственного взаимодействия (как и приведения нормативно-правовой базы в соответствие с реальностью) можно решить только на самом высшем уровне, с участием президента России:

«То есть если бы Путин взял и собрал, и сказал: “Сделайте так, чтобы дети были в семье, и семья бы сохранялась”. И вот они бы начали мозговать, как так сделать. А сейчас есть куча социальных проблем — по насилию в семье, пьянство и так далее, и чтобы решить эту проблему, каждый решает ее по-своему» (мужчина, г. Челябинск, религиозная организация, руководитель).

В целом участники фокус-группы № 2 оценивали работу субъектов профилактики

заметно ниже, чем участники фокус-группы № 1. Они отмечали склонность сотрудников соответствующих государственных учреждений подменять решение проблем на основе межведомственного взаимодействия карательными мерами, а также перекладывать ответственность друг на друга. В то время как одни виды помощи оказываются множеством дублирующих друг друга структур (прежде всего это различные виды психологической помощи), другие виды помощи вообще не оказываются.

Дополнительно ситуация осложняется низкой административной компетентностью представителей целевой группы, которую зачастую не знают о своих правах и не умеют правильно оформлять обращения в органы власти.

Как и участники фокус-группы № 1, участники фокус-группы № 2 указывали, что отсутствие формального взаимодействия до определенной степени удастся компенсировать за счет неформальных отношений с представителями государственных учреждений.

8. РЕШЕНИЕ КАДРОВЫХ ПРОБЛЕМ: «ВСЕ-ТАКИ МАЛО МОТИВИРОВАННЫХ»

Вопросы о привлечении и подготовке кадров для кризисных центров обсуждались только в ходе фокус-группы № 1.

Участники выделили несколько направлений рекрутирования сотрудников. Во-первых, это волонтеры, которые приходят в кризисные центры по собственному желанию. Главной проблемой при этом является неустойчивость мотивации: столкнувшись с реальной и очень непростой работой, волонтеры зачастую разочаровываются в принятом решении:

«У нас получается, что к нам сами приходят помогать люди. Они сами приходят, смотрят, что и где. И говорят, что мы можем вам помочь вот этим, мы те-то, те-то и можем вот это сделать. Иногда они сами по любви остаются. Но мало все-таки мотивированных...» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

«У нас очень мало сотрудников, поэтому особо некого привлекать. К сожалению, есть проблема с волонтерами. Я вот знаю, что есть опыт успешный, хочу потом пообщаться по возможности. У нас почему-то проблема. Приходят люди, но абсолютно не замотивированные на это. То есть раз-два пришли, увидели унылые порой лица наших мам... Все мы знаем, какой у нас контингент, не буду об этом говорить. И все – люди уходят! То есть люди не понимают, для чего они приходят, они идут за каким-то “спасибо”, за поклонами или я не знаю, зачем, а когда видят такую реакцию, все желание пропадает. Вот эта проблема есть у нас. Есть волонтеров несколько, потому что они... у них есть своя личная мотивация» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

Участники фокус-группы № 1 указали, что с целью решения кадровой проблемы активно работают со студентами соответствующих специальностей, привлекая их к себе на практику и стремясь вовлечь в работу кризисного центра:

«Я сама выступаю с предложениями. На тех же районных конференциях, когда

выступаешь, предлагаешь, чтобы наш приют стал базой практики государственной. И вот пока они на практике, я как руководитель организации присматриваюсь. Вот так вот можно выбирать своих сотрудников» (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

Кроме того, участники фокус-группы используют и традиционные формы поиска специалистов на рынке труда:

«С обычного рынка труда мы берем, с открытого, сотрудников. У нас есть собеседование, как правило, два человека проводят собеседование – руководитель проекта и психолог обязательно, испытательный срок – три месяца, наставничество есть и так далее. Методика приема на работу, она уже отработана как бы» (женщина, г. Иркутск, ННО, руководитель).

На должности, не требующие специальной квалификации, могут привлекаться клиентки кризисных центров:

«Мы иногда вот такие должности, как няня или уборщица... Своим подопечным даем работу» (женщина, г. Томск, ННО, руководитель).

Как правило, в кризисных центрах совмещают все доступные методы поиска кадров:

«Координаторов проектов у нас берут из волонтеров, которые уже год [работают] или два. Они выросли, они хотят. А именно на штатные [должности], то есть специализированные – фандрайзер, бухгалтер и веб-менеджер... Там нужны профессионалы, поэтому используем рекрутинговые фирмы. “Хантер” и “Супер Джой”» (женщина, г. Новосибирск, ННО, специалист-социальный педагог).

Участница фокус-группы № 1 из Казахстана, представлявшая большой общественный фонд «АНА УЙІ» («Дом мамы»), организованный по западной модели, рассказала об имеющемся в фонде комплексном методе подбора кадров. Этот подбор осуществляется в тесном взаимодействии с государственными органами.

Одним из основных источников кадрового пополнения являются студенты, проходящие практику в организациях фонда:

«У нас есть несколько практик по набору специалистов. Первая, наша [Детская] деревня является прикладной кафедрой на кафедре психологии и педагогики, где готовят социальных работников, где готовят психологов. И на нашей площадке ребята делают дипломные работы, курсовые там пишут и одновременно проходят практику. Пока они проходят, ты уже видишь талантливых ребят, прилежных, которые в общем-то потянут у тебя эту работу. Это вот первое, формирующее, то, что формируют молодое поколение. Причем вот это поколение... Помимо того, что ты его просто включаешь в команду, ты еще работаешь над тем, чтобы был статус. Потому что сейчас у нас это не социальный работник, а специалист по социальной работе. Даже одно название это поменялось, и ты уже поднимаешь статус этого социального работника. В-третьих, ты этого молодого человека пытаешься задействовать не в одном проекте, а в нескольких проектах, чтобы у него была более или менее достойная зарплата, чтобы можно было ее сохранить. Другое дело, что финансовая составляющая иногда нестабильность, но тем не менее ты учишь его не просто работать, оказывая социальную поддержку, а растишь его так, чтобы он еще одновременно был фандрайзером и менеджером. Социальный работник – это три в одном. Это очень такое глубокое понятие. И когда ты кого-то научишь, то ты получишь такое удовлетворение, что даже если потом твои социальные работники сядут в министерство и продвигаются выше, это очень такое... Это первое, откуда мы формируем» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, руководитель – программный директор).

Кроме того, представители фонда «АНА УЙИ» активно используют возможности, предоставляемые государственными программами трудоустройства, привлекая для работы в фонде в том числе и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

«И второе – в Казахстане есть социальная программа, она сейчас достаточно хорошо развивается. Есть такие дорожные карты, где есть несколько направлений, куда

государство направляет деньги. Одно из первых направлений, по которому я начинала работать – это молодежная практика. Если, допустим, специалист не смог устроиться на работу, то государство выплачиваем ему заработную плату, а я принимаю этого сотрудника и уже отслеживаю. То есть платит государство, а я формирую и смотрю, подходит мне этот человек или нет. По полгода. И такие дорожные карты работают по нескольким направлениям. Первая – это молодежная [программа], для выпускников колледжей, институтов. Вторая – это социально значимые программы, где инвалидов мы включаем. И у меня работала великолепная девочка-инвалид, которая попала в аварию, были проблемы с позвоночником. И она вот потеряла такую психологическую стабильность, два года она проработала у меня по этой программе, и сейчас она работает в аэропорту. То есть она поднялась, окрепла. И третья программа, это когда еще человек не может устроиться на работу длительное время, это социально значимая работа, с этого года она государством тоже финансируется. Если брать минимальную заработную плату 28 000 тенге, то у нас, насколько мне известно, на полгода заключается контракт с государством. И в три раза больше получает человек, работающий по этой программе, 70 000 где-то¹. Вот так вот» (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, руководитель – программный директор).

Участники фокус-группы № 2, работавшие в России, такими комплексными возможностями по подбору кадров не располагали. Они отмечали, что найти сотрудников требуемой квалификации бывает очень сложно:

– Бывает трудно. Вот мы искали... Мы искали в регионе своем и не нашли. Вот конкретно специалист по работе с семьей. И психолог, у которого есть именно направленность вот такая. Мы не нашли, к сожалению. Вот по медиации юриста нашла, она недавно прошла юридический по медиации (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

– У нас исключительно психологи работают по медиации (женщина, г. Нижневартовск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

¹ 28 000 казахских тенге примерно соответствуют 5 000 рублей. Соответственно, 70 000 тенге – 12 600 рублей.

– Там была медиация, связанная с юридическими вопросами. Было бы здорово, если бы появился (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

Особые сложности кризисные центры испытывают с подбором квалифицированных психологов, а также с повышением их квалификации и профессиональным выгоранием. Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

– Я вижу проблему в том, что... Особенно это касается психологов из государственных сфер социальных. В силу того, что невысокие зарплаты, у психологов зачастую нет возможностей, чтобы проходить собственную терапию, а без собственной терапии невозможно работать на тему насилия. И соответственно, уровень сопротивления внутри этого психолога насколько большой, и уровень агрессии по отношению к клиенту тоже большой, он не может быть эффективным. Если бы каким-то образом, я не знаю, появился либо закон, что этот опыт должен был быть, как во многих западных странах, что нужна супервизия². У нас нет обязательства на нее ходить. И зачастую я замечаю среди своих коллег такое отношение: «А зачем супервизия – у меня все хорошо!» Здесь, в общем, комплексный вопрос. Вопрос неосведомленности, качества знаний, которые получили в институте. И деньги, потому что все стоит денег, как правило (мужчина, г. Санкт-Петербург, ННО, руководитель проектов, специалист-психолог).

– Именно с этой целью в учреждениях государственных... В нашем учреждении создана программа по профилактике синдрома профессионального выгорания. Существует сообщество городское, где, в том числе супервизорские, вот эти вот проходят мероприятия. То есть в этом плане, если у нас видит руководитель отделения, что человек выгорает, он может направление деятельности его поменять, в смысле направление деятельности его поменять (женщина, г. Нижневартонск (ХМАО-Югра), государственное учреждение, руководитель).

² Супервизия – метод повышения квалификации специалистов в области психотерапии, клинической психологии и др. в форме их профессионального консультирования и анализа целесообразности и качества используемых ими практических подходов и методов психотерапии. В супервизии опытный эксперт по межличностным отношениям помогает начинающему систематически видеть, осознавать, понимать и анализировать свои профессиональные действия и свое профессиональное поведение (см.: Кулаков С. А. Супервизия в психотерапии : учеб. пособие для супервизоров и психотерапевтов. СПб., 2004. – 71 с.).

– Это в государственном учреждении, а как это сделать в некоммерческом? (женщина, г. Белая Калитва Ростовской области, ННО, руководитель).

– У нас, например, пятьдесят психологов работает в фонде. В каждом Доме мамы есть свой психолог, у нас есть кабинеты консультирования в приемных. Естественно, обязательная профессиональная подготовка. В течение года мы их три раза минимум собираем и обучаем. Повышение квалификации у них постоянное. Плюс еще каждый из них выносит на «балинтовскую группу»³ или там, на супервизорскую сессию свой кейс, сложный кейс, который они разбирают все вместе со своими коллегами. Плюс каждый из них может свою какую-то индивидуальную терапию получить. Значит, вот такие методики мы применяем обязательно, потому что без этого работать с трудными женщинами, с трудными случаями, с отказницами, иногда с темой насилия невозможно, если человек сам не в состоянии. И это надо все время поддерживать (женщина, г. Астана (Казахстан), ННО, специалист).

– Вот да, как он может помочь тому, кто в травме! И даже если ты не психолог по образованию, все равно должны быть какая-то поддержка. Все равно нужно какое-то внутреннее общение, взаимодействие. Себя нужно внутренне регулярно очищать (женщина, г. Архангельск, ННО, специалист-психолог).

Учитывая сложности с подбором кадров, в ходе обсуждения участниками фокус-группы № 1 было высказано пожелание, чтобы «кто-то бы выиграл президентский грант и реализовал такие школы региональные по обучению сотрудников для кризисных центров» (женщина, г. Барнаул, ННО, руководитель).

³ «Балинтовская группа» – метод повышения профессиональных коммуникативных навыков, снижения профессионального стресса и эмоционального выгорания путем групповой психотерапии. Метод был создан в 1949 г. М. Балинтом. Задачами балинтовских групп являются повышение компетентности в профессиональном межличностном общении и осознание личностных «слепых пятен», блокирующих профессиональные отношения с пациентом. В состав группы входят психологи, работающие в одном или в различных медицинских учреждениях. Группа может объединять людей с различным стажем работы, наиболее эффективно участие их при стаже более трех лет. Основным принципом формирования группы является добровольность объединения профессионалов, готовых к пересмотру стереотипов в своей работе и заинтересованных в коллегиальной взаимопомощи (См.: Кулаков С. А. Указ. соч.).

9. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КРИЗИСНЫЙ ЦЕНТР: «ВСЕ ДОСТАТОЧНО ЭФФЕКТИВНО ПОСТРОЕНО»

Как показали проведенные в рамках проекта фокус-группы, существует разница в подходах к работе с женщинами в сложной жизненной ситуации между сотрудниками государственных и негосударственных кризисных центров. В связи с этим было принято решение провести специализированную фокус-группу с сотрудниками государственного кризисного центра. В ней приняли участие пять сотрудников Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних “Семья”». С целью максимальной анонимизации участниц фокус-группы № 3 дополнительные данные о них не приводятся.

Сразу подчеркнем, что первоначально участницы фокус-группы № 3 испытывали затруднения и демонстрировали нежелание говорить о проблемах, выходящих из сферы их непосредственной компетенции¹. Так, они с трудом и явной неохотой отвечали на вопрос о цели деятельности кризисного центра:

«Мы не совсем компетентны в этом вопросе, мы немножко в другой сфере».

«Трудно ответить – у каждого свои цели».

В итоге определение цели, данное участницами фокус-группы № 3, оказалось достаточно близким к определениям, дававшимся участниками екатеринбургской фокус-группы № 2. Этой целью оказалось сохранение семьи и защита интересов ребенка:

«В силу того, что у нас основная цель – это сохранение ребенка в родной семье, то достижение – это когда мы имеем возможность оказать комплексную помощь этой семье, это и проживание, и материально-вещевая помощь, и психологи, социальные работники, юристы и так далее. Оказывая эту комплексную помощь, мы видим, что семья действительно меняется. У нее появляются ресурсы. И мы сохраняем семью».

¹ Поэтому вопросы модератора были частично скорректированы с учетом специализации участниц фокус-группы.

«Наша цель – полностью защитить интересы ребенка. Но не получится работать с одним ребенком. Понятно, что где-то поддержку родителей оказываешь. То есть это все взаимосвязано».

Точно также на просьбу модератора оценить уровень домашнего насилия в городе Тюмени были получены весьма уклончивые ответы:

«Мне на самом деле сложно ответить, потому что конкретно это знают у нас те люди, которые работают в стационаре “Мать и дитя”. Туда приходят вот эти вот семьи. А у меня немножко другая сторона, поэтому объективно я сказать не смогу».

«Мне тоже сложно ответить на этот вопрос. Если вы конкретно занимаетесь этим... Но это вот не тот пласт основной, чтобы вот мы особо уделяли внимание. То есть у нас эти семьи идут в общей массе. И поэтому как-то вот анализировать...»

«Не могу сказать. У меня в основном те, кто после следственных действий желает получить психологическую пролонгированную помощь, они приходят. Я вот прямо с домашним насилием, я не работаю непосредственно».

Одна из участниц фокус-группы № 3 признала, что большинство клиенток-«кризисниц», с которыми ей приходилось работать, были жертвами жестокого обращения, однако подчеркнула, что проблемы семейного насилия не входят в ее компетенцию:

«Из тех, которые к нам обращались, такого, что приходит женщина с жестоким обращением, таких запросов напрямую нет. То есть практически все подвергаются, ну не физическому, психологическому насилию, то есть практически все. Но с прямым этим запросом ко мне не идут».

Те участницы фокус-группы № 3, которые все-таки рискнули оценить уровень домашнего насилия в городе Тюмени, полагали, что он является достаточно высоким, вплоть до заявления, что такое насилие «встречается через одного»:

«Когда начала сталкиваться со всей этой сферой, то какие-то пласты для меня начали вскрываться. Я даже не подозревала, что столько женщин, которые подвержены домашнему насилию, домашней тирании!»

Причины роста домашнего насилия участницы фокус-группы № 3 объясняли достаточно стандартно:

«С одной стороны, это, наверное, связано с экономической ситуацией в стране, с экономическими кризисами. С другой – у нас появилось новое законодательство декриминализации побоев и так далее. И, на наш взгляд, это развязывает руки для домашнего насилия».

Напомним, что участники фокус-групп № 1 и 2, основываясь на собственном опыте, были единодушны в том, что декриминализация семейного насилия не оказала существенного влияния на остроту проблемы. Сотрудники государственного кризисного центра воспроизвели утверждения, почерпнутые из средств массовой информации.

При этом участницы фокус-группы № 3, основываясь уже на собственном опыте, хорошо понимали, что насильника достаточно сложно привлечь к ответственности, будь то ответственность уголовная или административная, прежде всего в силу позиции жертвы насилия:

«Женщина, которая терпит насилие вместе с детьми, достаточно жестокое в отношении себя и детей от своего супруга. Работать с ними очень трудно. Иной раз удастся буквально пять минут пообщаться, потому что диалог не выстраивается совсем. Они на стороне своего супруга, несмотря ни на что».

Принципы отбора клиентов в государственном кризисном центре ничем не отличались от принципов отбора клиентов в некоммерческих центрах:

«Не берем с зависимостями активными, когда человек активно употребляет наркотики либо алкоголь, но при этом мы можем предложить ему лечение. И после этого, когда он соглашается и лечится, мы можем тогда уже брать в работу».

В кризисном центре действует служба экстренного реагирования, которая, по словам участников фокус-группы № 3, готова выехать на любые вызовы:

«Служба экстренного реагирования работает у нас в круглосуточном режиме. Это закрепленный психолог, сутки через трое работают, закрепленный водитель. Любой может позвонить на этот номер телефона, он бесплатный, и выезжают. Проверяют. Если ситуация, которая требует неотложной помощи, ребенка в такой центр, где мамы живут. У нас есть отдельно детские группы, есть мать и дитя. Помещают при наличии мест свободных, если они есть».

«Бывают ситуации разные. Бывает, что бабушка [звонит]. Ей не нравится, что в семь вечера дети годовалые ножками топчут! Все равно приезжаем по звонку. Бывает, что туда психолог приезжает, там ножками бегают. Милиция тоже туда задействована. И если там серьезная ситуация, то есть полномочия, вот эта служба в центр доставляет».

При этом участницы фокус-группы № 3 активно пользовались возможностью перенаправлять клиентов, которые не входят в сферу их компетенции, в другие подразделения социально-реабилитационного центра и в другие организации, в том числе коммерческие:

– Я всегда могу перенаправить, подобрать кого-то, порекомендовать. То есть не просто бросаю, выгоняю, а кого-то рекомендую. Например, если я знаю, что человек опытнее, если он в этой сфере более сведущ, чем я, то я перенаправляю.

– Перенаправляете?

– Конечно, а зачем?

– Еще с диагнозами не берем.

– Ну да. С диагнозами – однозначно!

– Потому что бывает, что там выясняется, что там шизофрения стоит много-много лет. Это не наш профиль!

– Или вот у меня была одна женщина с депрессией. И в ходе разговора выяснилось, что она обращалась уже к психотерапевту к частному, ей прописывали таблетки. И я ей порекомендовала снова обратиться, потому что, если у нее клиническая депрессия, я ничего с этим сделать не смогу. Люди всю жизнь от нее лечатся, от клинической депрессии.

– А бывает так, что у нас все места в кризисном отделении заняты, а есть мамы с ребенком, которым нужно пожить, тогда мы ищем места в другом центре, куда им можно прийти. Главное, чтобы они остались вместе,

не разделять мать и ребенка, в центр помещать отдельно маму.

Участники фокус-группы № 3 отметили, что в Тюменской области сложился определенный дефицит кризисных центров, предоставляющих услуги проживания, так что не всегда удается перенаправить клиентку туда, где ей действительно смогут помочь:

«У нас за последние два года закрылось два государственных центра, где мамы с детьми могли жить. И, соответственно, количество мест для проживания в каких-то кризисных ситуациях сократилось. Нехватка мест ощущается у нас в области. И иногда бывают ситуации, когда не хватает ресурсов, и ты не понимаешь даже, к кому можешь отправить за помощью».

Фокус-группа № 3 оказалась единственной, в которой участники подробно обсудили вопрос об отцах – акторах насилия (в ходе фокус-групп № 1 и 2 об акторах упоминал только один участник, который работает с такими мужчинами профессионально). Они обратили внимание на то, что работа с женщиной в кризисном центре без параллельной работы с ее мужем/сожителем можно привести к тому, что по возвращении из центра она снова окажется в токсичной семейной ситуации:

– Папы-то по крупному счету вообще из этой системы вычеркнуты. И он там наслаждается дома, отдыхает один в четырех стенах, что хочет делает. У меня был опыт, когда я опыт в Великобритании видела. У них не маму из квартиры с ребенком выставляют, там папу выводят. Мама с ребенком живут в родных стенах.

– Это да.

– Там ситуация, если он приближается на сто метров, его сразу берут в места заключения и так далее. У нас пока этого...

– Для нас это, понятно, мечта, потому что здорово. По крупному счету, папа никакой ответственности за свои поступки не несет. В лучшем случае какие-то административные. А все остальное... Он наслаждается, простите, девок еще водит, водочку попивает и ни в чем не ущемлен. Очень сложно папу там куда-то задействовать.

– Даже не задействовать, очень сложно даже оградить, когда папа начинает искать, выяснять адрес. У нас адрес отделения

засекречен в силу того, что есть насилие, – для безопасности мам. Встречаются сейчас ситуации, когда папа стремится выяснить, где мама с ребенком, для того чтобы найти снова свой объект для издевательств.

– Вроде все здорово, но мама у вас вечно жить не будет!

– А к такому папе возвращаться небезопасно. Он потом еще мстить будет за ущемленное самолюбие, за некую огласку, и как ты посмела два месяца счастливо прожить. Поэтому я и говорю, что это вот в корне проблему не решает.

– Надо учить женщину жить самой, без папы.

– Легко сказать. И раз мы говорим про восстановление семьи... Не знаю... Что мы маму вот так с ребенком от насилия убрали, а папа ничего не делал, не восстановится семья.

– Потому что дело не только в изоляции. Женщина должна понять, что она и сама справится. Что она от него не зависит.

– Это если папа вообще есть. А зачастую бывает, что мама одинокая. Папа депортирован, папа в другой семье уже, папа в другом городе. И вот тогда она пытается самостоятельно выстроить свою жизнь.

– Вот я про то и говорю, что получается, что в основном все это завязано на маме. Помучится с документами, с работой, с жильем, и начинает жить.

– Все-таки бывают ситуации, когда семья восстанавливается, когда это безопасно для мамы, для ребенка, для папы. И если не были официально оформлены отношения, они официально оформляют отношения и ходят потом на семейные консультации к психологам. То есть это у нас есть. Но это скорее единичные ситуации.

По сути участницы фокус-группы № 3 признали, что основная цель – восстановление семьи требует перестройки всей системы установок как женщины, так и мужчины (напомним, что эта тема активно обсуждалась в ходе фокус-группы № 1). В противном случае обращение женщины в кризисный центр позволяет прекратить насилие, однако не гарантирует того, что она снова не окажется в ситуации, когда в отношении нее будут совершены насильственные действия. Обращает на себя внимание позитивная ссылка на зарубежный опыт

введения запрета на общение актора насилия с жертвой.

Что касается информирования о деятельности кризисного центра, то, по замечанию одной из участниц фокус-группы № 3, «у нас государственный центр, информация о нас есть везде».

Тем не менее работа по информированию потенциальных клиентов в центре ведется, причем используемые государственным кризисным центром методы информирования о своей деятельности также аналогичны методам, применяемым негосударственными центрами: точно так же используется Интернет, информация распространяется среди потенциальных клиентов методом снежного кома, осуществляется взаимодействие с родильными домами, женскими консультациями и т. п.

Приведем соответствующий фрагмент обсуждения:

—К нам направляют государственные учреждения, женские консультации. Родильные дома дают наши контакты. Кроме этого, мы представлены в социальных сетях во всех, у нас есть официальные группы, у нас есть сайт организации.

—У нас есть машина организации, на которой написаны наши контакты, телефоны и условно слоган: «Если вы попали в сложную жизненную ситуацию, позвоните нам».

—То есть мы представлены достаточно широко.

—А силу того, что существуем уже пятнадцать лет, нас просто очень хорошо знают в городе.

—И очень многие приходят через знакомых. А так и соцсети, и везде. Везде информация есть.

—Да, на мой взгляд, в нашей организации все достаточно эффективно построено. У нас есть контакты и на железнодорожном вокзале. Есть информация про нашу организацию во всех справочниках, и справка «050» городская дает о нас информацию. И в Интернете на сайте у нас есть обратная связь, которой достаточно часто пользуются и пишут. И зачастую обращения тоже такие, когда пишут про то, что мне нужна помощь и так далее. Мне кажется, достаточно.

Любопытно, что распространение информации о работе центра методом снежного кома

для участников фокус-группы было показателем эффективности этой работы:

«Главный показатель, когда на рабочий телефон поступает звонок и говорят, что нам надо к [Марии Ивановне]. То есть вот это сарафанное радио. Когда я провожу какие-то тренинги, мне оставляют личную почту и просят, чтобы я дублировала информацию, потому что "[Мария Ивановна], мы хотим пойти на вас". Вот для меня вот это показатель! Значит, они видят в тебе человека, с которым им комфортно и от работы с которым есть результат».

Участники фокус-группы № 3 особо подчеркнули, что хорошая информированность граждан о существовании кризисного центра, куда они могут обратиться в сложной жизненной ситуации, способствует снижению психологической напряженности и улучшает моральный климат в обществе:

«Понятно, что я не иду по улице и не думаю, что вот я стану жертвой, я могу туда-то обратиться. Но, по крайней мере, не дай бог, какие-то ситуации случаются, люди знают, что вот есть такая служба. И это действительно никуда не уйдет. И это очень большой плюс. И это вторичная травматизация уменьшается».

В отличие от фокус-групп № 1 и 2, участники которых достаточно подробно обсудили состояние нормативно-правовой базы, участники фокус-группы № 3 заявили о своей некомпетентности в данном вопросе:

«Я вот про себя скажу честно, я в этом не сильна, у нас есть специально обученные люди, куда я могу обратиться за помощью. Поэтому я не заморачиваюсь».

Они могли обсуждать только очень конкретные вопросы. Например, присутствовавшая на фокус-группе психолог, которая регулярно взаимодействует с сотрудниками Следственного комитета, сопровождая несовершеннолетних свидетелей, обратила внимание на то, что в нормативно-правовых актах не прописано достаточно четко, какую функцию выполняет в этой ситуации психолог:

«Закон прописывает психолога, но не прописывает его компетенции. У нас по закону есть, что психолог работает как специалист. Но не все следователи... Есть понимающие, а есть... Ну новенькие приезжают, они пишут

потом психолога как свидетеля! Простите, я не свидетель. Я не присутствовала, когда там что-то происходило, я была в качестве специалиста. Вроде бы, ну и бог с ним, но когда мы идем в суд, мы же еще в суд ходим, меня судья просто в зал суда не пускает! Я – свидетель. И я не могу ходатайствовать, чтобы ребенок не сидел напротив насильника, чтобы его не допрашивали. Вот это вроде бы такая мелочь, но на самом деле сердце кровью обливается!»

Но в целом участники фокус-группы № 3 полагали, что взаимодействия с органами власти у кризисного центра налажено неплохо. Это касается и Следственного комитета, на сотрудников которого пожаловалась участница.

– У нас построен алгоритм взаимодействия со Следственным комитетом и с органами полиции, потому что они тоже участвуют. Он да, может быть, где-то несовершенно, сыроват, но он есть, этот алгоритм. Он четкий, и он существует, то есть там уже есть определенная система. Если раньше... по закону с малолетними, несовершеннолетними должен присутствовать обязательно педагог или психолог. Раньше не заморачивались, из той же школы вызывали учителя географии, которая сидела! Ну все ясно. То есть на лице все это написано. И понятно, что там шла вторичная травматизация [несовершеннолетнего пострадавшего], и все. Сейчас нас знают следователи, нас знают родители, нас знает школа, то есть вызывают только нас, из школы не вызывают. По крайней мере, это безопасно.

– Особенно если сравнить с другими регионами. У нас есть с кем... Мы давно уже отработали, есть понимание. А тут из Кургана приезжали: «Ой, а что вы тут! У нас психолог посидел за шкафом, расписалась и ушла!» Что тут скажешь!

Впрочем, даже в условиях, когда «алгоритмы взаимодействия» хорошо налажены, неформальные связи с сотрудниками государственных учреждений, работающими с женщинами в сложной жизненной ситуации, сохраняют свою важность. В этом смысле участники фокус-группы № 3 полностью разделяли позицию участников фокус-группы № 1 и 2:

– В межведомственном взаимодействии прописано, что субъекты профилактики

взаимодействуют между собой. Но зачастую бывает так, что на бумаге есть какой-то определенный алгоритм, а в жизни все может выстраиваться на каких-то личных контактах, когда мы звоним по сотовому телефону, договариваемся о чем-то и так далее. А тот алгоритм, который должен сработать, он бывает что не срабатывает. И опять, может, по каким-то личным причинам.

– Условно – по человеческому фактору.

– Да. Мне кажется, это происходит просто от искажения информации постоянного. Человек слышит только то, что ему нужно услышать. И вот сквозь призму своего опыта, своих каких-то инструкций.

– И получается, что алгоритмы действительно есть, много чего есть на бумаге, и оно прописано, так должно быть. Но всегда так бывает. С этим не то, чтобы смириться.

– Это не проблема, это все решаемо.

– Да, сглаживать углы в зависимости от ситуации.

– Профессионализм в этом и заключается.

– А еще бывает так, что случай передают друг другу. И где-то между ведомствами он теряется, перестают отслеживать, а дошла ли семья до следующего ведомства, могли бы вам, как могли бы помочь. Бывает, что оно просто теряется.

– И вот здесь тоже важно вовремя сделать звонок, поговорить с человеком. Не устраивать скандал, а просто поговорить – чтобы найти концы.

– Согласна. Мне кажется, это все такая огромная машина с такими огромными жерновками и механизмами, что вот как-то вот ты можешь ближайшему какому-то окружению донести, что вот нужно вот так... ответственно, осознанно. Что нужно вот так, вот так менять.

– Это уже достижение.

Участники фокус-группы № 3, как и участники фокус-групп № 1 и 2, достаточно критически оценили работу такого субъекта профилактики, как органы внутренних дел:

«Если говорить в общем и целом, то в принципе взаимодействие налажено, что хорошо. А если говорить о том, кто свою работу лучше, кто хуже выполняет, то опять-таки у всех разное видение. Например, если взять инспектора ПДН, который работает с нами

в связке... Их никуда не деть, это их работа, это люди в погонах. У них тоже свои слабости есть в работе. Их, конечно, можно понять – с них трясут свыше. Она там лейтенант полиции, работает в ПДН, а с нее полковники трясут с более высших уровней. А она уже трясет мать! Ей надо справку напечатать, а что ребенок травмирован... У них вот свои цели, абсолютно свои. Есть инспекторы, которые прям очень тактично, лояльно подходят к ребенку. Но бывает и по-другому, когда ребенок сидит, не знает, а все от него чего-то хотят. Бывает, заходишь, он сидит: опять говорить? То есть уже все, ребенок неконтактный абсолютно. Я понимаю, что ребята-опера, они там ночами не спят, носом землю роют, чтобы найти этого человека, чтобы его наказать. У них своя работа. Они не могут там – в виду того, что они мужчины, еще у них такая работа. Но хочется от них немножко какого-то понимания. И от того, что все преследуют свои цели, могут быть большие проблемы».

Как видим, участница фокус-группы № 3 очень хорошо понимала, что проблемы во взаимодействии с сотрудниками органов внутренних дел порождены не столько личными особенностями сотрудников, не умеющими или не желающими правильно общаться с несовершеннолетними пострадавшими и свидетелями, а с самим устройством соответствующей структуры. Свою роль как представителя

кризисного центра она видела в том, чтобы в этой ситуации защищать интересы детей.

По мнению участников фокус-группы № 3, для того чтобы работа была действительно эффективной, необходимо «единое видение во всех ведомствах. Ну и с ответственностью выполнять все свои обязанности».

Таким образом, сотрудники государственного кризисного центра в своей работе сталкиваются с теми же проблемами, что и сотрудники негосударственных структур. Эти проблемы связаны с несовершенством нормативно-правовой базы и отсутствием «единого видения проблемы» у многочисленных субъектов профилактики, оказывающих помощь женщинам в сложной жизненной ситуации. Сотрудники государственного учреждения, как и сотрудники некоммерческих организаций, подчеркивали важность неформальных связей для налаживания межведомственного взаимодействия и эффективной работы.

Сотрудники государственного кризисного центра обладают рядом преимуществ, связанных с тем, что им не надо беспокоиться о поиске финансирования для осуществления своей деятельности, разрабатывать и реализовать стратегию информирования об этой деятельности и т. п. Они могут специализироваться на достаточно специфических услугах и работать строго в соответствии со своей специализацией.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогам исследования можно сделать следующие выводы:

1. Основной целью своей деятельности сотрудники и руководители кризисных центров, как некоммерческих, так и государственных, называли сохранение семьи, прежде всего в интересах ребенка. Они исходили из того, что кризисные центры должны не просто предоставлять женщинам место для проживания и материальную помощь, но формировать у них установку на самостоятельное решение жизненных проблем. Участники исследования неоднократно подчеркивали, что сформировать такую установку очень непросто. Для женщин, оказавших в сложной жизненной ситуации, характерна «мотивация отчаяния». У части таких женщин имеются иждивенческие настроения: они раз за разом обращаются в кризисные центры за получением помощи, даже не пытаясь что-то изменить в своей жизни.

По мнению руководителей и сотрудников кризисных центров, наиболее эффективным методом формирования у женщин в сложной жизненной ситуации новых установок является включение их в группы взаимопомощи. Это позволяет значительно повысить их самооценку, а также дает возможность освоить новые полезные навыки.

2. Соответственно, при обсуждении критериев оценки деятельности кризисных центров участники исследования делали акцент именно на том, удалось ли центру добиться, чтобы клиентка научилась решать свои проблемы самостоятельно. Иными словами, чем успешнее работает центр, тем меньше клиентов обращаются в него повторно. Показателем высокого качества работы также является ситуация, когда клиентка возвращается в центр уже в качестве волонтера и помогает обрести самостоятельность другим женщинам.

3. В ходе качественного исследования подтвердились выводы, сделанные по итогам количественного исследования (социологического опроса клиенток кризисных центров), проведенного в рамках проекта «Слабое звено»

в 2017 г. Основным источником информации о деятельности кризисных центров служит са-рафанное радио, то есть сообщения, которые женщины, попавшие в сложную жизненную ситуацию, получают от своих друзей, знакомых и т. п. Роль СМИ в информировании целевой группы о кризисных центрах является крайне незначительной.

4. Кризисные центры, не ограничиваясь процессами стихийного распространения информации о своей деятельности среди бывших и будущих клиентов, предпринимают усилия для того, чтобы целенаправленно донести такую информацию до целевой группы.

При этом широко используются два основных канала. Во-первых, это Интернет и социальные сети. Во-вторых, это печатные раздаточные материалы (листовки), которые распространяются в государственных и муниципальных учреждениях, куда обращаются за помощью женщины в сложной жизненной ситуации. Оба метода позволяют полностью контролировать содержание информации и отличаются относительной дешевизной (в то время как СМИ не только работают на коммерческой основе, но и склонны подавать информацию в соответствии с собственным форматом, что может отпугивать потенциальных клиентов).

5. Кроме того, руководители и сотрудники кризисных центров придают исключительное значение информированию сотрудников государственных учреждений, взаимодействующих с женщинами в сложной жизненной ситуации. Такое информирование может носить как формальный (организация обучающих семинаров), так и неформальный характер. В результате государственные учреждения превращаются, если использовать выражение одной из участниц исследования, в «постоянных поставщиков» клиентов для кризисных центров.

6. Участники исследования отмечали, что уровень семейного насилия остается стабильно высоким. При этом появление и активная работа кризисных центров способствовали

росту числа официально зарегистрированных насильственных действий, что может создавать впечатление роста насилия. На самом деле скорее можно говорить о том, что ранее скрытые формы насилия становятся явными.

7. По мнению подавляющего большинства участников исследования, отмена уголовного наказания за насилие в семье не оказала практически никакого влияния на ситуацию с семейным насилием, поскольку как насильники, так и их жертвы просто не осведомлены об изменении соответствующей нормы. Они не обладают уровнем компетенции, необходимым для того, чтобы отличить административное наказание от уголовного.

8. Основными клиентками кризисных центров являются молодые женщины с маленькими детьми, которые в силу различных причин лишились материальной поддержки и попали в токсичные семейные отношения. Сотрудники кризисных центров не ждут, пока такие женщины обратятся за помощью, а активно занимаются их поиском во взаимодействии с государственными органами социальной защиты, учреждениями здравоохранения, полицией.

9. Сотрудники кризисных центров стремятся по возможности оказывать помощь всем, кто к ним обращается, и, если не в силах сделать это самостоятельно, используют сформированную ими сеть неформальных отношений как с другими некоммерческими организациями, так и с государственными учреждениями.

Это касается, в частности, женщин, у которых имеется алкогольная и наркотическая зависимость, и, соответственно, требуется специализированная помощь. Как указали участники исследования, попытки решать их проблемы в кризисных центрах малоэффективны. В таких случаях кризисные центры осуществляют перенаправление обратившихся в специализированные лечебные учреждения, с которыми они сотрудничают.

Причиной категорического отказа в приеме в кризисный центр может стать только наличие опасного инфекционного заболевания или тяжелого психического расстройства, поскольку это может подвергнуть опасности других клиентов кризисных центров.

10. Кризисные центры, расположенные в пограничных со странами Средней Азии и Казахстана областях, уделяют большое

внимание работе с женщинами из мигрантских сообществ. Их проблемы типичны для клиенток кризисных центров – низкий уровень образования, отсутствие профессии и постоянной работы, разорванные семейные связи. Ситуация усугубляется плохим знанием русского языка, отсутствием опыта проживания в современном городе, а также отсутствием легального статуса. Поэтому при работе с мигрантами кризисные центры вынуждены решать проблему их легализации, оказывая соответствующие юридические услуги.

Основные принципы работы с мигрантами те же, что при работе с остальными женщинами, попавшими в сложную жизненную ситуацию: снятие «мотивации отчаяния» и формирование установки на самостоятельное решение жизненных проблем.

Сотрудники кризисных центров обратили внимание на появление новой категории женщин, попавших в сложную жизненную ситуацию: тех, у кого родились дети от мигрантов. Такие дети, как правило, нуждаются в легализации (точнее, в официальном отказе мигранта от отцовства, что позволило бы им получать государственные пособия).

11. Существующая нормативно-правовая база, регулирующая деятельность кризисных центров, по мнению участников исследования, плохо продумана, зачастую противоречива и, самое главное, оторвана от практики. В результате излишняя зарегулированность одних сфер деятельности (в качестве примера участники исследования приводили требования к помещениям, в которых работают кризисные центры) сочетается с отсутствием регулирования в других. Кроме того, нормативно-правовая база не ориентирована на межведомственное взаимодействие. Каждый субъект профилактики, взаимодействующий с женщинами в сложной жизненной ситуации, решает собственные проблемы, в то время как единая стратегия отсутствует.

12. По мнению участников, принимаемые органами власти меры, направленные на содействие деятельности некоммерческих кризисных центров, либо носят половинчатый характер (законом разрешается предоставлять некоммерческим организациям помещения в аренду на льготных условиях, однако при этом они вынуждены оплачивать коммунальные услуги

по тем же тарифам, что коммерческие организации) либо излишне бюрократизированы и усложнены. Именно так произошло с организацией доступа некоммерческих организаций к бюджетным средствам, выделенным для оказания социальных услуг.

Участники исследования были убеждены, что для того чтобы повысить качество нормативно-правовой базы, необходимо при разработке нормативно-правовых актов учитывать мнение представителей некоммерческого сектора, для чего они должны иметь возможность участвовать в разработке и обсуждении таких актов.

13. Участвовавшие в исследовании руководители и сотрудники кризисных центров сообщали, что их организации не входят и не собираются входить в реестр поставщиков социальных услуг, поскольку их не устраивает существующая система выплаты компенсаций за оказанные услуги. Такие компенсации выплачиваются по итогам предоставления услуг, причем тарифы ориентированы на государственные учреждения и не учитывают реальных затрат кризисных центров. Была отмечена также крайняя трудоемкость процедуры вхождения в реестр поставщиков социальных услуг и еще большая трудоемкость отчетности, которую следует предоставлять для получения компенсации.

14. Участники исследования высказали целый ряд критических замечаний в адрес государственных и муниципальных органов, с которыми им приходится взаимодействовать. В то время как одни виды помощи оказываются множеством дублирующих друг друга структур (прежде всего это различные виды психологической помощи), другие виды помощи не оказываются вообще или оказываются очень редко и с явной неохотой. Больше всего

критических замечаний вызвала деятельность органов внутренних дел и органов опеки и попечительства.

Участники исследования отмечали, что сотрудники различных государственных учреждений очень плохо взаимодействуют между собой и склонны подменять комплексное решение проблем женщин в сложной жизненной ситуации карательными мерами (самой опасной из которых они считают изъятие ребенка из семьи). Также критику вызывала тенденция государственных служащих перекладывать ответственность друг на друга и даже нарушать требования законодательства, чтобы облегчить себе работу.

15. Участники исследования были единодушны в том, что единственным способом компенсировать недостатки существующей государственной системы оказания помощи женщинам в сложной жизненной ситуации является налаживание неформальных связей с представителями органов власти. Они гордились своим умением налаживать и поддерживать такие связи на всех уровнях, от рядовых сотрудников органов власти до руководства региональных органов социальной защиты.

16. Сотрудники государственных кризисных центров в своей работе сталкиваются с теми же проблемами, что и сотрудники негосударственных структур. Эти проблемы связаны с несовершенством нормативно-правовой базы и отсутствием единого видения проблемы у субъектов профилактики, оказывающих помощь женщинам в сложной жизненной ситуации. Сотрудники государственных учреждений, как и сотрудники некоммерческих организаций, постоянно подчеркивали важность неформальных связей для налаживания межведомственного взаимодействия и эффективной работы.

СЛАБОЕ ЗВЕНО:

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ЖЕНЩИН, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, ОБРАЩАЮЩИХСЯ В КРИЗИСНЫЕ ЦЕНТРЫ, ИЗУЧЕНИЕ ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В УСЛУГАХ

*Часть 2. Кризисные центры
глазами руководителей и сотрудников*

Под редакцией *Л. В. Лазаревой*
Ответственный за выпуск *Н. А. Юдина*

Подписано в печать __. __. 19. Формат 60×90/8
Бумага ВХИ. Гарнитура Times New Roman
Уч.-изд. л. 6,47. Усл. печ. л. 7,75. Тираж __ экз. Заказ __.

Издательство Уральского университета.
620000, Екатеринбург-83, ул. Тургенева, 4.

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ,
620000, Екатеринбург-83, ул. Тургенева, 4.
Тел.: +(343) 350-56-64, 358-93-22
Факс: + 7 (343) 358-93-06
E-mail: press-urfu@mail.ru
<http://print.urfu.ru>