

## К лучшему пониманию потребностей клиентов: консультации с клиентками и сотрудниками кризисных центров

### Краткое резюме доклада

Источник: Amy Stensrud (2005). Toward a Better Understanding of the Needs of Shelter Users: A Consultation with Shelter Residents and Workers. Provincial Association of Transition Houses and Services of Saskatchewan. <https://pathssk.org/wp-content/uploads/2011/04/PATHS-Report-Toward-a-Better-Understanding-of-the-Needs-of-Shelter-Users.pdf>

В январе 2004 г. канадская Ассоциация социального жилья и услуг (Provincial Association of Transition Houses and Services) провела прикладное исследование по изучению потребностей женщин – клиенток кризисных центров, а также барьеров и проблем на пути к реализации этих потребностей. Чтобы обеспечить максимальную результативность работы с женщинами, пострадавшими от насилия, и их детьми, необходимо:

- Комплексно понимать их потребности, взаимосвязи между ними
- Определить, какие из программ, услуг и мероприятий являются – и воспринимаются – наиболее полезными для их удовлетворения

Чтобы выяснить это, проводились индивидуальные интервью с клиентами кризисных центров и фокус-группы со специалистами разных кризисных центров, работающими непосредственно с клиентками. *Здесь приводятся вопросы интервью и фокус-групп, а также перечень основных ограничений их использования в контексте кризисных центров.*

Вопросы для индивидуальных интервью с клиентами:

1. Как долго вы находитесь в этом кризисном центре?
2. Был у вас раньше опыт жизни в кризисных центрах?
3. Живут ли с вами ваши дети?
4. Как вы узнали о возможности попасть в кризисный центр?
5. Были ли у вас какие-то проблемы в том, чтобы попасть в кризисный центр? Если да, то в чем они заключались?
6. Какую помощь или поддержку вы хотели получить в тот момент, когда решили обратиться в кризисный центр? А какая помощь или поддержка нужна вам сейчас?
7. Не могли бы вы рассказать о том, какие проблемы привели вас к решению обратиться и переехать в кризисный центр?
8. Что вы думаете о том, как насилие – которое произошло недавно или с которым вы сталкивались раньше – повлияло на ваш жизненный путь и на выбор, который вы делали на этом пути?
9. Когда вы обратились в кризисный центр, были ли у вас еще какие-то проблемы, помимо домашнего насилия, например:
  - нехватка денег, безработица, отсутствие нормального жилья?
  - психологические проблемы, например, депрессия; трудности с воспитанием детей; проблемы с алкоголем или наркотиками?
10. Что вам нужно для решения этих проблем? В какие организации, за какими услугами вы уже обращались? Помогли ли они? Что бы вы посоветовали, чтобы сделать их более полезными для вас?
11. Представьте, что все ваши проблемы, которые мы сейчас обсуждали, просто исчезли бы, а осталось бы только домашнее насилие. Стали бы вы обращаться в

- кризисный центр в этой ситуации? Если да, то с какими ожиданиями? Если нет, то что бы вы стали делать вместо этого?
12. Обращались ли вы в полицию из-за совершенного в ваш адрес насилия? Если да, то какие меры полиция приняла после вашего обращения, и как вы их оцениваете?
  13. Обращались ли вы в суд с обвинением человека, совершавшего насилие? Если да, то вы оцениваете свой опыт общения с судебной системой? Достаточно ли она учитывала ваши потребности, в том числе, потребность в безопасности?
  14. В какие программы Департамента труда и социальных ресурсов<sup>1</sup> вы обращались за помощью (например, программу по обеспечению прожиточного минимума, по защите детей) в тот период, когда вы жили в ситуации домашнего насилия и планировали обращение в кризисный центр и когда вы уже переехали в кризисный центр? Пожалуйста, расскажите побольше о вашем опыте получения помощи в [название программы]:
    - Чувствовали ли вы, что специалисты поддерживают вас в принятии решений, или нет?
    - Чувствовали ли вы, что они понимают вас и ваше мнение о ситуации?
    - Если нет, то что они могли бы делать по-другому?
  15. Рассказывали ли вам сотрудники кризисного центра о том, как распознавать насилие и контроль в отношениях, как насилие может влиять на пострадавших от него? Из каких еще источников вы получали эту информацию? Совпадала ли она с той информацией, которую давали в кризисном центре или вы обнаружили для себя какие-то противоречия?
  16. Что вам больше всего нравится в кризисном центре?
  17. Как вы считаете, какие из услуг или мероприятий в кризисном центре – самые важные? Какие еще услуги или мероприятия, которых пока нет, были бы вам полезны?
  18. Если бы вы могли изменить одну вещь в работе кризисного центра, что бы вы изменили?
  19. Как вы считаете, что будет самой сложной проблемой для вас после выхода из кризисного центра?
  20. Что бы вы хотели изменить в своей жизни после выхода из кризисного центра?
    - Какие 3 самые важные задачи, которые вы хотели бы решить в ближайшие месяцы? А через год? Что вам нужно, чтобы достичь этого?
  21. Как вы считаете, почему в районе, где вы живете, происходит домашнее насилие?
  22. Как вы считаете, что можно было бы сделать в вашем районе и в окружающем мире, чтобы предотвратить домашнее насилие?
  23. Есть ли что-то важное, что вы хотели бы обсудить или добавить к тому, что мы обсуждали перед этим?

Вопросы для фокус-групп со специалистами разных кризисных центров, работающими непосредственно с клиентками:

- Каковы потребности женщин – клиенток кризисных центров?
- Что хорошо работает в вашем кризисном центре для удовлетворения этих потребностей? Что не срабатывает и не помогает удовлетворять эти потребности? Что бы вы изменили на месте руководителя?

---

<sup>1</sup> В оригинале - Department of Community Resources and Employment (Канада)

- Каким образом другие ведомства / организации помогают нашим клиенткам достигать их целей? Какие из их действий не приводят к желаемым результатам для клиенток кризисных центров? Что можно было бы улучшить? Включая:
- Полицию / службу спасения, МЧС / судебную систему
- Сферу защиты детства
- Социальное жилье / материальную помощь
- Программы профилактики домашнего насилия

#### Потенциальные ограничения:

1. Если проводить интервью как методом срезов, т.е. со всеми женщинами, живущими в кризисном центре в данный момент времени, то есть риск получить нерепрезентативную выборку. С другой стороны, если вести статистику по базовым социально-демографическим характеристикам всех клиенток, то всегда можно сделать выводы о том, насколько типична получившаяся выборка для вашего центра, например, по возрасту или по семейному положению женщин, принявших участие в интервью.

2. Часть вопросов интервью – довольно личные и эмоционально-насыщенные, и есть риск не получить на них развернутых ответов, не потратив предварительно много времени на установление доверительных отношений интервьюера с женщиной. С другой стороны, части клиенток как раз проще быть откровенной с абсолютно посторонним человеком на условиях полной анонимности, нежели с кем-то из сотрудников кризисного центра, с которыми она постоянно контактирует.

3. Поскольку клиентки кризисного центра – это люди в острой кризисной ситуации, у них могут быть трудности в точном описании своих проблем и потребностей. Тем, кто вполне отдает отчет о происходящем лично с ними, тем не менее, бывает трудно сделать выводы о пользе услуг в кризисном центре или программ поддержки вне центра, например, потому что они еще не успели в них разобраться (или потому что сама проблема заключается в затрудненном доступе к этим программам).