

# Как команда кризисного центра ИНГО масштабировала помощь женщинам с помощью онлайн-консультаций

## **Дата запуска**

2018 год.

## **География**

Россия.

## **Ключевые цифры**

К 2021 году—101 538 обращений.

## **Иновационность**

Создали автоматизированную систему онлайн-консультаций и обращений в госорганы.

## **Результаты**

Ускорили процесс оказания юридической помощи женщинам.

## **Цель устойчивого развития**

№ 5. Гендерное равенство.

## **Статус на 2022 год**

Продолжает работу в обычном режиме.

Кризисный центр ИНГО (Институт недискриминационных гендерных отношений) — старейшая в России организация, которая оказывает помощь в ситуациях партнерского и домашнего насилия. В этом году ИНГО исполнится 30 лет, и 16 из них в центре работает Елена Болюбах.

Елена начала помогать пострадавшим от домашнего насилия еще когда была студенткой кафедры социальной психологии Волгоградского государственного университета. На третьем курсе Лена работала на горячей линии местного телефона доверия — и чаще всего на линию обращались женщины в ситуации домашнего и партнерского насилия, пережившие изнасилование или побои.

— У нас на кафедре лежал юбилейный выпуск альманаха кризисного центра ИНГО, — вспоминает Елена. — Я, когда его прочитала, сразу подумала: «Неужели вообще где-то есть феминистки-психологини, которые целенаправленно оказывают помощь женщинам и увлечены этим так же, как я!» Так ИНГО стал для меня настоящим ориентиром, а потом и работой на всю жизнь.

Это было начало 2000-х, и тогда в России еще не сформировалась система поддержки женщин, пострадавших от насилия, вспоминает Елена. Не было ни образовательных курсов для психологов, ни прописанных методик — и молодой специалистке очень хотелось это изменить.

В 2003 году Елена выпустилась из университета с дипломом психолога. Через год она переехала в Петербург и сразу начала помогать кризисному центру ИНГО. Сначала как волонтер, а затем и как практикующий психо-

лог. Всего за год Елена настолько зарекомендовала себя, что ей предложили стать исполнительным директором центра. Последние семь лет Елена Болюбах — директорка кризисного центра ИНГО.

Сегодня в Кризисном центре оказывают психологическую и юридическую помощь женщинам, пострадавшим от физического и психологического насилия, а также тем, кто оказался вовлечен в сексуализированную эксплуатацию, к ней, относится, например, вебкам-индустрия. Кроме этого, ИНГО запускает информационные кампании в соцсетях, проводит фестивали по повышению видимости помогающих сервисов для пострадавших и разрабатывает методики для работы других социальных проектов. У центра есть [ютуб-канал](#), на котором собраны важные инструкции и материалы, которые могут быть полезны как пострадавшим, так и специалистам, интерактивный тест оценки рисков, который можно пройти онлайн, а еще проект «[НеИнтим](#)» о проблеме проституции.

Согласно данным Консорциума женских неправительственных объединений, две трети всех убитых в России женщин [погибли](#) в результате домашнего насилия, а среди них каждая четвертая была убита своим партнером. Наконец, больше 80% женщин, находящихся в местах лишения свободы, [осуждены](#) за оборону в ситуациях домашнего насилия.

С 90-х годов были разработаны несколько законопроектов о противодействии домашнему насилию, но ни один из них так и не был принят. До сих пор нет и стандартов

оказания помощи пострадавшим от домашнего насилия.

По данным «Насилию.нет», в России [работает](#) 207 организаций, занимающихся сервисной и психологической помощью женщинам. 14 из них расположены в Москве, а 25 в Петербурге, при этом в некоторых регионах таких центров нет вообще. Многим из этих организаций остро не хватает денег и профильных специалистов, поэтому тысячам женщинам по всей стране просто негде получить помощь в трудной ситуации.

### **«Самое важное, чтобы оказание помощи не прерывалось»**

За время работы Елены кризисный центр ИНГО вырос в сложную структуру. Сейчас здесь работают 25 человек, каждый год появляются новые проекты, центр самостоятельно проводит мастерские и выставки, а консультации пострадавшим оказываются ежедневно.

— С 2009 по 2010 год у нас совсем не было финансирования, мы не получали зарплату, а аренду платили из собственных средств, — рассказывает Елена. — Я была и за психолога, и за исполнительного директора. Мне приходилось выходить на телефон доверия четыре раза в неделю, при этом все остальное время решать какие-то другие задачи, искать деньги. Я очень хорошо помню, как в четверг закрывала дверь в офис и понимала, что в пятницу не придет никто, некому работать. Честно говоря, было желание закрыть эту дверь навсегда. Я надеюсь, эти времена никогда не повторятся.

Для Елены как для руководительницы самое важное, что-

бы оказание сервисной помощи не прерывалось. Но чтобы прийти к той бесперебойной работе центра, что есть сейчас, Елене пришлось многому научиться. В свободное от консультаций время она искала финансирование везде, где только можно, писала грантовые заявки в различные фонды, искала партнеров для коллабораций.

— В 90-е грантов было много и получить их было довольно легко — вспоминает Елена, — а вот в 2000–2010 годах нам действительно пришлось учиться писать заявки, мыслить проектами. На ранних этапах наши гранты не выстраивались в единую систему оказания помощи — подстраивались под конкретного донора, а единой концепции не было. И только со временем у нас сформировалась единая фандрайзинговая стратегия.

Когда финансовые трудности удалось преодолеть, в ИНГО стали думать о том, как оптимизировать работу и помочь как можно большему количеству женщин. Так появилась идея будущего онлайн-сервиса «П.О.Л.И.Н.А».

— Диджитал-сфера для НКО, и особенно для женских НКО, — это новаторство. И я в восторге от того, что эти миры можно «поженить», — говорит Елена Болюбах.

Елена называет проекты центра «амбассадорами диджитализации» — она уверена, что с помощью IT-продуктов можно помочь большему числу людей, и поэтому регулярно участвует в хакатонах для НКО. «Конечно, не у всех есть бюджеты и возможности для развития диджитал-проектов, но вложенные усилия обязательно себя оправдают», — говорит Болюбах.

Так, в ИНГО еще в самом начале эпохи мессенджеров, около 2010 года, начали консультировать онлайн в чате ICQ, а через пару лет — и в сообщениях в «ВКонтакте».

— Уйти от использования телефона как единственного канала, на который могли обратиться пострадавшие, было для меня очень важно, — говорит Елена. — Во-первых, на горячей линии в день получается принять ограниченное количество звонков, потому что один разговор часто занимает 40–50 минут, а рабочий день длится с 11 до 18. Представляете, сколько обращений мы теряем и физически не можем обработать, если использовать только телефон? Во-вторых, многим сложно преодолеть психологический барьер звонка и рассказать о произошедшем вслух, многим проще, да и безопаснее, написать в чат, — рассказывает Елена.

На горячей линии ИНГО пять дней в неделю консультируют только психологи. Еженедельно клиенткам доступен сервис «юридическая суббота», когда можно получить консультацию и психолога, и юриста в режиме реального времени. При этом с каждым годом и в чаты, и на телефон доверия приходит все больше запросов.

— Наши юристки искали способ оптимизировать и ускорить процесс оказания помощи, — вспоминает Елена. — Но по телефону им приходилось часами вести разговоры, чтобы по итогу просто дать шаблон заявления.

Нередко женщины, обратившиеся на линию, уже к этому моменту успели подать заявления в полицию, написанные прямо в отделении от руки, без шаблона и предварительных консультаций со специалистами. Увы, по

таким заявлениям, как правило, требуется совместная доработка с профессиональным юристом, говорит Елена. — С 2016 года у нас сильно увеличился поток клиенток, мы постоянно обновляли свой сайт, чтобы он был не просто сайтом-визиткой, а становился прикладным инструментом, — говорит Елена. — Нам хотелось, чтобы на сайте можно было бы получить информацию, самостоятельно скачать шаблоны заявлений и получить ответы на основные вопросы. Так из наших практических запросов и соображений эргономики родилась идея «П.О.Л.И.Н.Ы». Необычное название — аббревиатура от «Правовое обеспечение легальной и независимой адвокации».

### **«IT-сфера гораздо ближе к НКО, чем считалось»**

Идею еще не сформированного проекта команда кризисного центра ИНГО подала на хакатон «Теплицы социальных технологий». В команде, участвовавшей в хакатоне, была руководительница центра Елена Болюбах, сотрудница ИНГО Анна Решетникова и Галина Ипрянова, адвокатка, которая разрабатывала для проекта юридические инструкции. Хакатон удалось выиграть, и приз составил около 70 тысяч рублей.

— Именно на хакатоне мы поняли, что IT-сфера гораздо ближе к НКО, чем считалось, и использовать диджитал-инструменты не так уж дорого и сложно, — вспоминает Елена. — Тогда и начался путь «П.О.Л.И.Н.Ы». Выигранный грант мы направили на разработку и привлечение программистки, с которой разработали первую версию проекта.

Победа в хакатоне позволила привлечь еще несколько грантов для дальнейшего развития платформы. Удалось даже запустить рекламу проекта, как говорит Елена, команде центра хотелось, чтобы их платформу использовали не только в Петербурге, но и в регионах.

Первыми для «П.О.Л.И.Н.Ы» были разработаны блоки по физическому и сексуализированному насилию — с этими запросами специалистки центра сталкивались чаще всего. В этих блоках описывается, как обратиться в медучреждение и зафиксировать побои, как затем обратиться в правоохранительные органы, защитить себя и получить компенсацию.

Сейчас в онлайн-системе собраны юридические и психологические советы по множеству разных проблем. Например, в «П.О.Л.И.Н.Е» есть алгоритмы действий для женщин, оказавшихся в ситуации stalking и домашнего насилия, есть разделы об алиментах, детях, расторжении брака и даже ВИЧ.

«П.О.Л.И.Н.У» можно найти просто по выдаче в поисковике и выбрать нужные инструкции. Например, если девушка подозревает, что ее преследуют, она может зайти на сайт «П.О.Л.И.Н.Ы», открыть блок «[сталкинг \(преследование\)](#)», перейти на страницу, где есть описание понятия, и изучить примеры, которые помогут понять, подходит ли это описание под ее ситуацию:

- он беспрестанно звонит (от нескольких звонков до сотни звонков в день);
- публично устраивает некрасивые сцены при коллегах и друзьях и пытается выставить женщи-



- ну в неприглядном свете, лишить ее поддержки;
- портит имущество (ломает двери, обрывает провода, прокалывает колеса автомобиля и др.).

В этом же блоке девушка может прочитать, по каким основаниям реально привлечь злоумышленника к ответственности, учитывая, что в российском законодательстве нет отдельной статьи о stalking. Например, в этом случае можно обратиться к ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление» или к статьям УК РФ о праве на защиту частной жизни (ст. 137), о клевете (ст. 128.1) и о нарушении неприкосновенности жилища (ст. 139).

Каждая отдельная статья и ее применение к ситуации stalking детально описаны и дополнены [шаблонами](#) заявлений для возбуждения уголовного или административного дела с подробными комментариями. С помощью этих инструментов любая пользовательница может самостоятельно заполнить заявление, а затем отправить его на проверку юристам центра по электронной почте. Специалисты помогут доработать заявку, исправят ошибки и тем самым повысят шансы, что stalker будет наказан.

В самом конце страницы даны общие [рекомендации](#) о том, что делать в случае stalking.

## **Количество оказанных юридических консультаций (в год):**

- **2015–2016 — 100–150;**
- **2019, 2020, 2021 — 500.**

## **Заходы на страницу П. О.Л.И.Н.Ы по годам:**

- **2018 — 2 858;**
- **2019 — 7 156;**
- **2020 — 29 652;**
- **2021 — 101 538.**

### **«У наших психологов почти всегда открыта «П.О.Л.И.Н.А»**

«П.О.Л.И.Н.А» значительно упростила и ускорила работу сотрудниц кризисного центра ИНГО. По словам Елены, еще до появления онлайн-платформы психологини центра давали клиенткам базовые консультации и пошаговые алгоритмы действий, но это занимало очень много времени.

— Еще в 2005 году мы делали то же самое: на столе у наших психологов лежала бумажная папка с подсказками для психологов, что делать в ситуации изнасилования, список травмпунктов, куда в какой ситуации обращаться, — рассказывает Елена. — Когда нам звонит девушка, мы сначала снимаем стрессовое состояние, а потом даем алгоритм, что делать. Мы прямо пошагово говорим: «Смотрите, вот это нам нужно с вами сделать: снять побои вот здесь, потом обратиться в полицию, потом еще что-то». А сейчас у наших психологов вместо такой папочки всегда открыта «П.О.Л.И.Н.А».

Именно поэтому «П.О.Л.И.Н.А» создавалась достаточно просто с технической точки зрения — ее концепция формировалась несколько лет на основе запросов, которые уже были у клиенток и сотрудниц центра.

— Мы как психологи всегда рекомендуем клиенткам до консультации с юристом внимательно почитать «П.О.Л.И.Н.У». Это помогает женщинам выделить какие-то специфические вопросы: какие документы нужны, в какие органы идти и в какой последовательности. А не просто так: «Я хочу развестись, что мне делать?» — рассказывает психолог центра Анжелика.

Юристы также часто просят клиенток при консультации открывать «П.О.Л.И.Н.У»: записывать информацию по ходу консультации неудобно, сложно структурировать большой объем информации, а юристы часто говорят быстро. С помощью «П.О.Л.И.Н.Ы» клиенткам проще сориентироваться, как лучше действовать.

— Подробно описанные юридические алгоритмы, кроме прочего, еще и снимают напряжение, — добавляет директорка центра Елена Болюбах, — а наши клиентки часто находятся в состоянии стресса и фрустрации. Четко детализированная информация о том, что произошло и что делать, да еще и представленная простыми словами, успокаивает и позволяет перейти к конкретным действиям.

Последние два года команда занималась продвижением «П.О.Л.И.Н.Ы» на региональную аудиторию и рекомендовала региональным НКО и инициативам использовать «П.О.Л.И.Н.У», так как в Москве и Петербурге сервис уже был достаточно известен.

Несколько организаций попросили превратить материалы «П.О.Л.И.Н.Ы» в брошюру, хотя изначально такой печатной версии не планировалось. Но в некоторых социальных центрах, особенно в регионах, слабый интернет и нет возможности быстро открыть страницу, так что печатная версия, изданная небольшим тиражом, стала большим подспорьем таким специалистам.

— Мы рассказывали про «П.О.Л.И.Н.У» на каждом мероприятии, оказалось, что она очень востребована именно у специалистов, — отмечает Анастасия. — Мы проводили даже мероприятия для Университета МВД, где ее восприняли с большим интересом как инструмент, который может упростить работу. На тренинге для сотрудников МВД 12 апреля 2021 года было около 400 человек, которые оставили преимущественно положительные отзывы. По словам Елены, она не ожидала такого позитивного отклика.

— Мы поняли, что если приходить с рассказом с точки зрения пользы для всех, то проект позитивно воспринимается любыми помогающими специалистами. Мы заходили так: «Вот смотрите, к вам пришла женщина, она в критическом состоянии, ей тяжело, больно, а вы загружены, пожалуйста, дайте ей инструмент «П.О.Л.И.Н.А», пусть она заполнит заявление правильно, не задавая много вопросов и идя четко по шаблону». Я считаю, что если хотя бы несколько сотрудников полиции возьмут на вооружение этот инструмент, это будет уже очень здорово.

## Как появлялись блоки:

- **2016**— физическое насилие и сексуализированное насилие;
- **2017**— угроза убийством;
- **2018**— споры о детях, алименты, расторжение брака;
- **2019**— преследование и сталкинг, шантаж интимными фото;
- **2020**— топ-10 инструкций;
- **2021**— насилие и ВИЧ.

В данный момент самые популярные запросы «П.О.Л.И.Н.Ы» — физическое насилие, угроза убийством и шантаж интимными фото и видео. За прошедшие пять лет экспертки центра неоднократно меняли существующие блоки в «П.О.Л.И.Н.Е» или добавляли новые. Как рассказывает Анастасия Чуваева, команде изначально было важно иметь возможность легкой настройки системы, чтобы оперативно реагировать на изменения контекста и появление новых угроз.

— Невозможно создать пять блоков и никогда больше ничего не менять. Например, на старте про киберсталкинг мы еще мало знали, а со временем у нас появились новые кейсы и примеры ситуаций, которыми важно поделиться, — рассказывает Анастасия. Кроме самой платформы, большую роль играет форма обратной связи, которая сразу же появилась на сайте.

— Мы сколько угодно можем быть экспертками, но алгоритмы, написанные довольно сложным юридическим

языком, могут быть не совсем понятны тем, кто никогда с юридической информацией не сталкивался, — говорит Анастасия, — поэтому мы всегда призывали использовать эту форму и прояснять непонятные моменты — какой информации не хватает, чего еще хотелось бы.

Иногда, как рассказывает Анастасия, после появления нового блока клиентки или психологини звонят и говорят: «Ой, у нас тут ошибочка, что-то зависает или некорректно отображается», — бывает, что код «поехал». Команда центра сразу все исправляет, причем для них важнее поддержание бесперебойной работы уже существующих блоков, чем, например, создание приложения или телеграм-бота.

— Я очень горжусь нашей работой и тем, насколько популярным стал этот проект. Мы привыкли, что максимум, чего ожидают от НКО, — это методичка или бумажное пособие, которые стоят в отделениях помощи семье, женщинам и детям и к которым не у всех есть доступ, — говорит Елена. — «П.О.Л.И.Н.А» же стала невероятно востребованным и работающим инструментом, ее даже иногда называют «кризисный центр «П.О.Л.И.Н.А», она стала вещью в себе. Но это не только моя заслуга, это заслуга всей команды.

Что касается будущего «П.О.Л.И.Н.Ы», то команда рассматривала вариант создания приложения, но это вопрос дополнительных вложений, которые не всегда обоснованы, а также оплаты работы стороннего IT-специалиста или поиска волонтеров.

— Одновременно мы думали о том, что логичнее было бы

вложиться в то, чтобы добавить новые блоки на сайт, докрутить инструкции и обновить то, что есть, чтобы она работала быстрее, доработать мобильную версию, — говорит Елена. — Это сейчас более востребовано. Кроме того, «П.О.Л.И.Н.А» имеет право стать приложением сейчас, когда это уже действительно раскрученный сервис. Делать ее приложением несколько лет назад, когда туда заходили всего тысяча человек, было бы неактуально. Возможно, мы добавим туда еще и чат-бот, но это тоже вопрос времени и денег.

*Автор: Мария Кольцова*