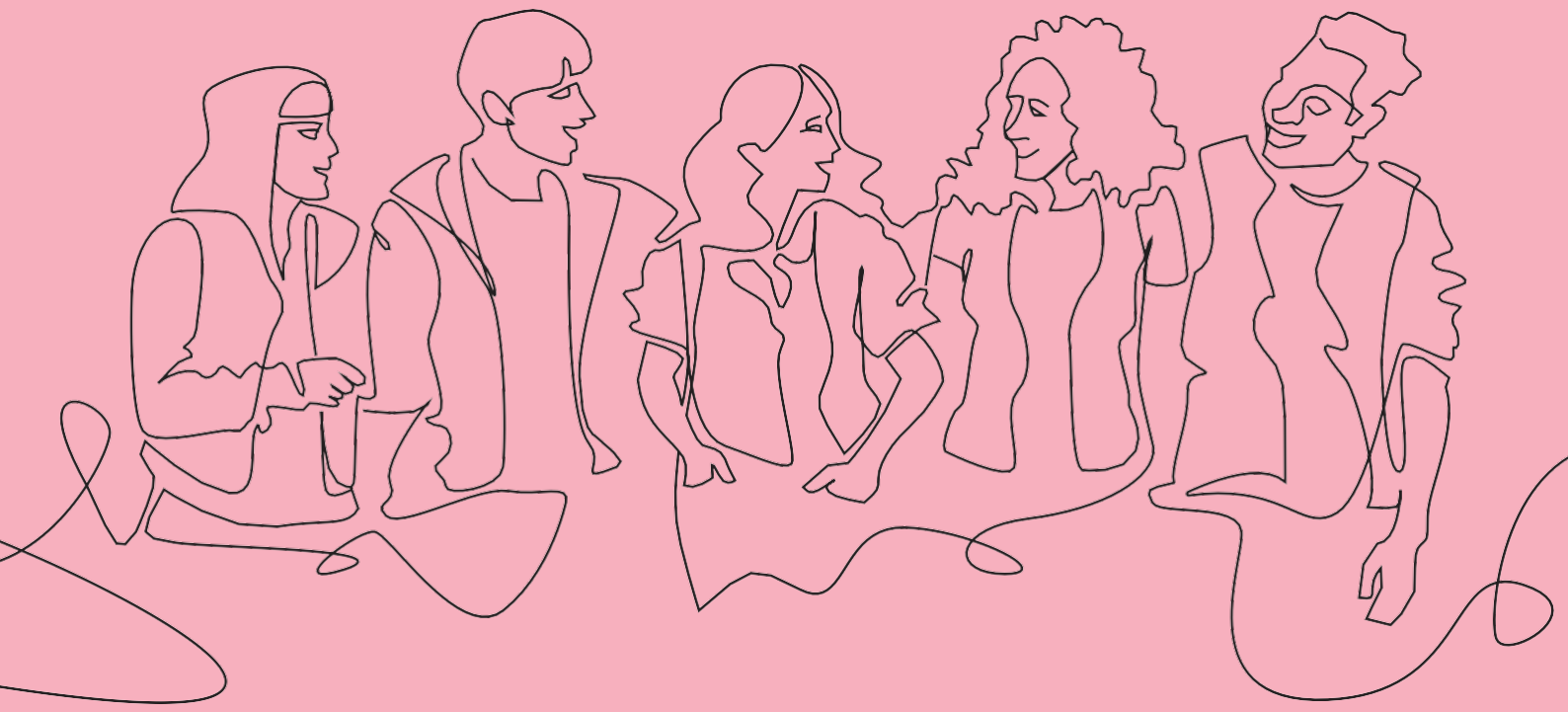


РУКОВОДСТВО

БЕЗОПАСНЫЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ

ДЛЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВ

включая

РУКОВОДСТВО для руководителей и персонала
КРАТКИЙ СПРАВОЧНИК для персонала и волонтеров

ПИЛОТНАЯ ВЕРСИЯ

DANISH
RED
CROSS

БЕЗОПАСНЫЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ
РУКОВОДСТВО ДЛЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВ

Пилотная версия:
Январь 2025 г.

Опубликовано:
Датским Красным Крестом
Blegdamsvej 27
2100 Копенгаген

Авторы Руководства:
Гайя Арменес (Gaia Armenes)
Эмма Мосс (Emma Moss)

Иллюстрация и верстка:
Джудит Йонсби (Judith Jønsby) / By Judith ApS

Авторское право:
Датский Красный Крест

Ссылки на источник: Безопасные перенаправления. Руководство для национальных обществ. Датский Красный Крест, Копенгаген, пилотная версия 2025 г.

DANISH
RED
CROSS

Дисклеймер

This translation was not created by the Danish Red Cross. The Danish Red Cross disclaims all responsibility for the content, accuracy, and any misinterpretations of this translation. The original English version [Guidelines on Safe Referrals for National Societies] remains the sole official source and should be consulted in case of doubt.
Translation and layout funded by the Russian Red Cross.

Данный перевод был подготовлен не сотрудниками Датского Красного Креста. Датский Красный Крест не несет ответственность за содержание, точность и любые неверные толкования данного перевода. Оригинальная версия документа на английском языке [Безопасные перенаправления. Руководство для национальных обществ] остается единственным официальным источником. К данному оригиналу надлежит обращаться в случае вопросов и сомнений.
Перевод и верстка профинансированы Российским Красным Крестом.

Благодарность:
Датский Красный Крест выражает признательность и искреннюю благодарность всем теоретикам и практикам, которые приняли участие в консультациях и встречах по анализу содержания данного документа.

Авторы Руководства выражают благодарность:

- Техническим консультантам и делегатам Датского Красного Креста
- Британскому Красному Кресту
- Финскому Красному Кресту
- Малайзийскому обществу Красного Полумесяца
- Норвежскому Красному Кресту
- Суданскому обществу Красного Полумесяца
- Шведскому Красному Кресту
- Международному Комитету Красного Креста (МККК)
- Международной Федерации общества Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОККиКП)
- Авторам обучающей платформы по ПЗПСП Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие 6

Введение. Замысел документа 7

Методические рекомендации руководству и сотрудникам 9

- Основные понятия 9
- Направлять и/или перенаправлять? 15
- Укрепление систем, процедур и механизмов безопасного перенаправления 17

Краткий справочник для персонала и волонтеров по безопасным перенаправлениям 31

- Базовые принципы 31
- Семь шагов для безопасных перенаправлений 35
- Что можно сделать, если в вашем регионе услуги недоступны? 52
- Дерево принятия решений 54
- Теория и практика помощи и заботы о себе 56
- Что следует и чего не следует делать, примеры ответов 57
- Часто задаваемые вопросы со стороны сотрудников и волонтеров 61

Приложение: ссылки и дополнительные источники информации 64

ПРЕДИСЛОВИЕ

Данное Руководство было разработано Датским Красным Крестом в рамках пересмотра Краткого справочника по безопасным перенаправлениям, автором которого выступило данное национальное общество в 2019 году. Руководство является результатом плодотворных консультаций и анализа двух предыдущих версий документа со стороны практиков в рамках движения Красного Креста и Красного Полумесяца. Руководство публикуется в текущем виде для последующего пилотного тестирования и консультаций. Комментарии по содержанию Руководства просим направлять на следующие электронные адреса:

Гайя Арменес (Gaia Armenes), Советник по вопросам защиты, обеспечения гендерного равенства и широкого общественного участия: gaarm@rodekors.dk

Эмма Мосс (Emma Moss), Советник по вопросам миграции и перемещенных лиц: emmos@rodekors.dk

Руководство доступно для скачивания по ссылке: https://en.rodekors.dk/publications

ВВЕДЕНИЕ
ЗАМЫСЕЛ ДОКУМЕНТА

Сотрудники и волонтеры международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца (именуемое в дальнейшем «Движение»), благодаря постоянному присутствию в сообществах и беспрецедентному охвату, имеют уникальные возможности для оказания помощи людям до наступления, во время и после конфликтов и бедствий. Это означает, что сотрудники и волонтеры Движения могут служить важными точками входа, которые будут помогать людям получать доступ к информации, общаться с близкими, удовлетворять базовые потребности и получать необходимые услуги и помощь.

Наиболее подходящий способ связывать благополучателей с необходимыми услугами определяется рядом факторов, как то потребности, риски, возможности и ресурсы человека; доступность и доступ к услугам; и готовность национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (именуемые в дальнейшем «национальные общества») к безопасному оказанию услуг.

Цель данного Руководства заключается в содействии формированию в рамках Движения общего понимания и подхода к вопросам безопасного выявления потребностей и рисков, а также обеспечения для бенефициаров доступа к необходимым услугам и помощи в наиболее подходящей форме. Особое внимание уделяется (но не ограничивается только этим) поддержке людей, подвергшихся насилию, принуждению или лишению (риски в сфере защиты)[1], особенно людей и групп, подверженных повышенному риску.[2]

Руководство поможет национальным обществам, сотрудникам и волонтерам решать вопросы безопасности, выявленные в ходе работы, и **осуществлять безопасные перенаправления**, что отмечается в качестве одного из четырех ключевых элементов **подхода Движения по обеспечению минимального уровня защиты,** изложенного в **Концепции Движения в области предоставления защиты**.[3]

1. Документ МККК «Профессиональные стандарты деятельности по предоставлению защиты» определяет «риск в сфере защиты» как «фактическую или потенциальную угрозу насилия, принуждения или лишения (умышленного или иного рода)».
2. Может включать, но не ограничиваться следующими категориями: дети; жертвы/пострадавшие от сексуального и гендерного насилия; лица с ограниченными физическими возможностями, которые подвергаются риску насилия или исключения, или уже подверглись этим факторам; лица, разлученные со своими семьями; лица, подверженные риску торговли людьми или уже ставшие жертвами торговли людьми.
3. Подход Движения по обеспечению минимального уровня защиты был принят Советом Делегатов 2024 года в рамках концепции Движения в области предоставления защиты, приложенной к Резолюции о предоставлении защиты в рамках Движения.

Руководство включает в себя два раздела: рекомендации и краткий справочник

Рекомендации помогают **руководителям различных уровней и сотрудникам, ответственным за управление программами/оперативную деятельность** (в Центральном аппарате и в региональных отделениях), разработать или укрепить системы, процедуры и механизмы, необходимые для надежных, безопасных и своевременных перенаправлений к соответствующим службам и специалистам.

Краткий справочник содержит практическую информацию и пошаговые инструкции **для сотрудников и волонтеров, выполняющих оперативные функции на передовой линии оказания помощи благополучателям**, о том, как безопасно определять потребности людей и своевременно и без ущерба для уважения личности обеспечивать доступ к необходимой поддержке, услугам и помощи. Краткий справочник призван помочь сотрудникам и волонтерам лучше понимать свои функции и осознавать, что они могут, а что не могут делать, тем самым способствуя собственной безопасности и благополучию.

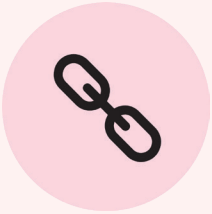
Данное Руководство содержит основные концепции, принципы и шаги, которые могут рассматриваться в качестве основы для всех перенаправлений к специалистам. Однако Руководство не предназначено для предоставления отраслевых рекомендаций по специализированным направлениям, например, медицинской, психиатрической и психосоциальной поддержке (ПЗПСП), специализированной защите в случае торговли людьми, сексуального и гендерного насилия (СГН), защиты детей и восстановления семейных связей (ВСС). В Приложении приводится перечень некоторых отраслевых ресурсов.

Каждое национальное общество является уникальным и действует в рамках национального законодательства и стандартов, принятых в своей стране. Данное Руководство следует адаптировать к заданным условиям и контексту в стране пребывания национального общества.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДСТВУ И СОТРУДНИКАМ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Язык, который используется для описания процесса соединения людей с возможностями для получения помощи и услуг, в которых они нуждаются, иногда может быть непростым. Для общего понимания и использования единой терминологии в этом разделе освещаются ключевые понятия и термины.



НАПРАВЛЯТЬ

«Направлять» - оказывать помощь человеку, находящемуся в дистрессе, путем предоставления точной информации, соответствующей потребностям, и доступа к необходимым ресурсам и системе поддержки. Это включает в себя:

- Предоставление информации: обмен соответствующей информацией о ситуации, стратегиях преодоления трудностей и доступных ресурсах.
- Связь с близкими людьми и социальную поддержку: помощь человеку в установлении связи с семьей, друзьями или другими сетями поддержки.
- Удовлетворение базовых потребностей: обеспечение доступа к продовольствию, питьевой воде, средствам связи и т.д.
- Направление к поставщикам услуг: помощь человеку в получении доступа к соответствующим услугам при необходимости, например, предоставляя достоверную информацию о том, какие надежные и качественные услуги доступны, а также информацию о том, как можно безопасно получить доступ к услуге самостоятельно – путем предоставления точных контактных данных, адресов, стоимости, часов работы и т. д.

«Направление к поставщикам услуг» также подразумевает:

- **«предоставление информации»**
- **«ориентирование по услугам»**
- **«самостоятельное обращение»**
- **«информирование о путях получения помощи»**

ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Понятие **«Направлять»** известно как один из трех принципов действий при первой психологической помощи: **«Смотреть. Слушать. Направлять» (Look, Listen, Link)**.

Первая психологическая помощь (ППП) – это метод оказания помощи благополучателям, находящимся в состоянии дистресса для того, чтобы они почувствовали себя спокойно и получили поддержку в преодолении возникших трудностей. Это включает в себя внимание к реакциям человека, активное слушание и, при необходимости, оказание практической помощи, например, решение проблем или помощь в удовлетворении основных потребностей. Часто это предполагает напрвеление людей для получения помощи в другом месте. Это также может помочь определить, испытывает ли человек более сложные или серьезные реакции, и может ли потребоваться перенаправление к специализированным службам оказания помощи в другом месте.

Все сотрудники и волонтеры могут использовать полученные навыки и знания в области ППП в других аспектах профессиональной и личной жизни.[4]

Кто может направлять людей за помощью

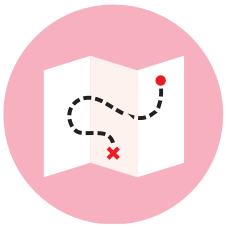
Все сотрудники и волонтеры, обладающие навыками оказания первой психологической помощи (ППП)[5], и которые знают, где и как можно безопасно получить доступ к надежным и качественным услугам.

Во многих ситуациях благополучатели способны **самостоятельно** получить доступ к необходимой информации или услугам, когда они чувствуют поддержку после пережитого тяжелого события и получают точную информацию.

В гуманитарном контексте некоторые люди могут нуждаться в дополнительной помощи для получения доступа к услугам из-за определенных препятствий (вопросы конфиденциальности, безопасности, стигматизация и т. д.), повышенного риска и/или если нуждающиеся в помощи испытывают более сложные и серьезные реакции на стрессовые события. В таких ситуациях может потребоваться иной подход. Нуждающемуся человеку будет необходимо (или человек может пожелать) официально связаться с поставщиком услуг посредством официального **перенаправления**.

4. Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Руководство по оказанию первой психологической помощи. 2018.
5. См. Обязательство: «Первая психологическая помощь для всех», представленное на 33-й Международной конференции Красного Креста и Красного Полумесяца.

ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ



«Перенаправление» – это процесс официального соединения человека с соответствующим поставщиком (поставщиками) услуг в структурированной форме, когда требуется помощь, которая выходит за рамки компетенции или сферы деятельности текущего поставщика услуг. Задача перенаправлений – обеспечение доступа к комплексной помощи, которая будет отвечать конкретным потребностям благополучателя и будет способствовать улучшению состояния человека.

Перенаправления используются для того, чтобы направлять людей, находящихся в дистрессе, за удовлетворением выявленных потребностей, но через **более формализованный и структурированный процесс.** Это позволяет создавать более прочную связь на длительный период между направленным человеком и организацией, содействующей перенаправлению, что делает связь более выраженной и сложной по сравнению с другими менее формальными способами установления связи.

По этой причине перенаправления являются самостоятельным устоявшимся процессом в рамках гуманитарной системы. Руководство было разработано для решения различных аспектов, связанных с повышенной сложностью процесса персональные и конфиденциальные данные и передать их другим поставщикам услуг. Ожидается, что человек, который направляется к специалисту, даст информированное согласие.

Информированное согласие является основанием для безопасного перенаправления. Сбор личных и конфиденциальных данных и информации не осуществляется до тех пор, пока персонал и волонтеры не пройдут соответствующее обучение, которое направлено на понимание и соблюдение положений об информированном согласии.[6]

Кто может перенаправлять

Хотя все сотрудники и волонтеры должны пройти обучение по оказанию первой психологической помощи и уметь «направлять» людей, которые находятся в состоянии дистресса, **не все сотрудники должны осуществлять перенаправление.** Сотрудникам и волонтерам могут делегировать данные полномочия, если они обладают навыками оказания первой психологической помощи и проходят дополнительное обучение, получают должную поддержку и проходят супервизию. Часто это могут быть руководители команд сотрудников или менеджеры групп волонтеров, которые были назначены в качестве **координаторов**. Важно четко определить, кто отвечает за организацию перенаправления и последующее взаимодействие с поставщиками услуг в конкретной области, чтобы избежать дублирования функций, задержек и сохранить конфиденциальность.

6. См. МККК, Профессиональные стандарты в области защиты., 2024, Глава 7 «Управление данными и информацией для достижения результатов в области защиты» и документ «МФОККиКП. Минимальные стандарты деятельности по предоставлению защиты, обеспечению гендерного равенства и широкого общественного участия в условиях ЧС».

Все сотрудники и волонтеры, выполняющие оперативные функции на передовой линии оказания помощи, должны, как минимум, пройти обучение по оказанию первой психологической помощи, знать руководящие принципы и этапы безопасного и достойного перенаправления, а также существующие схемы оказания услуг/пути перенаправления к соответствующим специалистам. Сотрудники и волонтеры, которые имеют полномочия для осуществления перенаправлений, нуждаются в дополнительном обучении, например, по вопросам информированного согласия, управления информацией и защиты данных, этапов безопасного перенаправления, разработки дорожной карты по услугам/оценке качества поставщиков услуг и разработки/регулярного обновления схем перенаправления. Важно отметить, что разработка процесса перенаправления и «путей» перенаправления должна осуществляться только сотрудниками и волонтерами, имеющими соответствующую профессиональную подготовку и опыт.

ДАВАЙТЕ ПРОЯСНИМ СИТУАЦИЮ:
КОММЕНТАРИЙ ПО КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Кейс-менеджмент – это способ удовлетворения потребностей отдельного человека (например, в случаях сексуального и гендерного насилия или защиты детей) надлежащим, систематическим и своевременным образом посредством прямой поддержки и/или перенаправления к другим специалистам. Кейс-менеджмент предполагает, что благополучатель получает поддержку от одного человека, именно от кейс-менеджера или сотрудника по работе с кейсами (часто это социальный работник или психолог). Кейс-менеджеры, как правило, отвечают за координацию с другими поставщиками услуг, в том числе за перенаправления, которые осуществляются в рамках кейс-менеджмента. Таким образом, система перенаправлений является основой системы кейс-менеджмента. Кейс-менеджмент требует значительных институциональных возможностей и ресурсов. Настоящее Руководство не содержат рекомендаций по кейс-менеджменту.

КАРТИРОВАНИЕ УСЛУГ И СХЕМЫ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЙ К СПЕЦИАЛИСТАМ

Картирование услуг и схемы перенаправления к специалистам – это взаимодополняющие и непрерывные процессы, которые способствуют обеспечению достойного, безопасного и своевременного перенаправления к специалистам.

Картирование услуг направлено на выявление того, **какие** услуги имеются в конкретной области, оценку качества и уровня доступности данных услуг. Картирование услуг служит основой для разработки эффективных схем перенаправлений к специалистам.

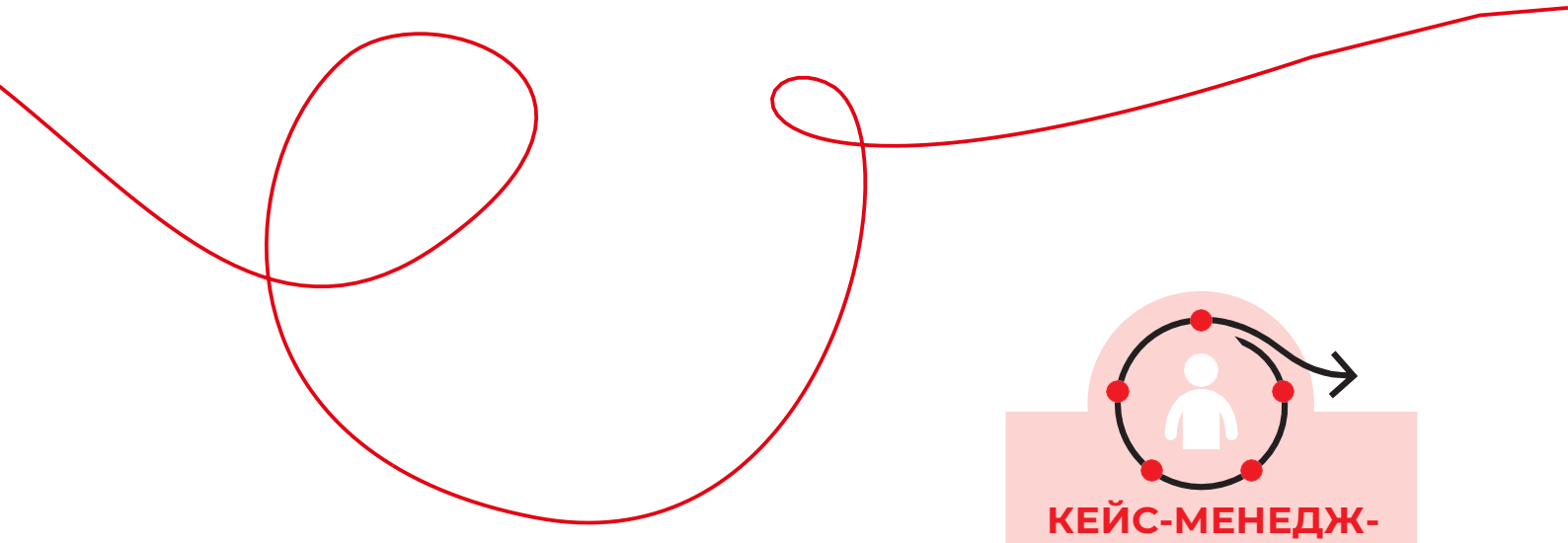
Схема перенаправлений – это процесс, который описывает, как благополучатели могут получить доступ к необходимым услугам.
Схема включает в себя четкие шаги, распределение ролей и обязанностей по перенаправлениям к специалистам. Схема перенаправлений также подразумевает систему отслеживания и мониторинга перенаправлений, которые согласовываются с существующими поставщиками услуг. В этом случае используется информация, которая поступает в ходе картирования услуг для целей определения наиболее подходящих поставщиков услуг для конкретных потребностей, что позволит перенаправлять благополучателей за нужными услугами.

Цели картирования услуг:

- Понять существующую ситуацию в сфере услуг и выявить пробелы;
- Информировать о структуре перенаправлений к специалистам;
- Оптимизировать распределение ресурсов и избежать дублирования усилий;
- Улучшить координацию между поставщиками услуг.

Цели разработки схемы перенаправлений:

- Обеспечивать эффективный и действенный доступ к услугам, в которых нуждаются благополучатели;
- Избегать ненужных задержек и препятствий в процессе перенаправления к специалистам;
- Повышать качество предоставляемых услуг посредством подотчетности и мониторинга;
- Улучшать координацию и сотрудничество между поставщиками услуг.



НАПРАВЛЕНИЕ

Для всех сотрудников и волонтеров

«Предоставление информации о доступных надежных и качественных услугах и о том, как получить доступ к услугам»

↓

Навыки по ППП
Ключевые принципы
Картирование услуг

ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ

Назначенный персонал и волонтеры, в т.ч. координаторы по перенаправлениям

«Формальное соединение благополучателя с поставщиком услуг на основе выявленных потребностей и рисков»

↓

Информированное согласие
Защита данных
Схемы перенаправлений
Шаги по перенаправлениям

↓

Навыки по ППП
Ключевые принципы
Картирование услуг

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

Для кураторов и кейс-менеджеров

«Структурированный подход к оказанию комплексной, своевременной и скоординированной поддержки благополучателей с множественными потребностями»

↓

Принципы кейс-менеджмента
Рабочая нагрузка и супервизия
HR структура и бюджет
Тематическое обучение

↓

Информированное согласие
Защита данных
Схемы перенаправлений

↓

Навыки по ППП
Ключевые принципы
Картирование услуг

Системы, процедуры и механизмы
Для лидеров и руководства национальных обществ

НАПРАВЛЯТЬ И/ИЛИ ПЕРЕНАПРАВЛЯТЬ?

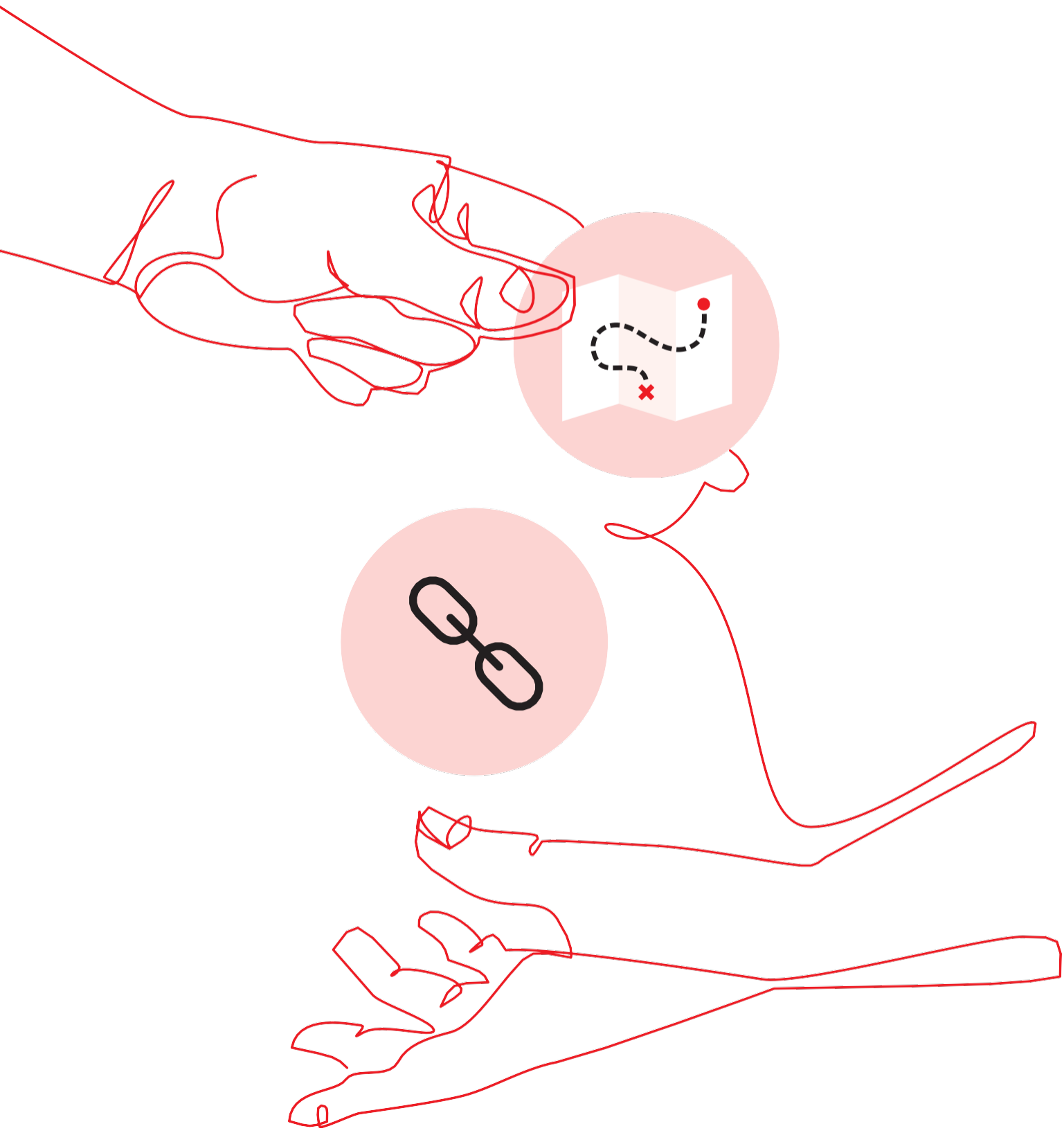
«Направлять» и **«перенаправлять»** – это взаимодополняющие процессы, которые применяются в тех случаях, когда нужно связать людей с необходимой им поддержкой и услугами. Хотя данные понятия различаются по содержанию, многозначности и подходу, оба концепта ориентированы на предоставление своевременной и достойной помощи.

Будет ли ваше национальное общество **направлять**, **перенаправлять** или оказывать обе услуги одновременно, будет зависеть от многих факторов. В любом случае, важно учитывать возможности национального общества, которые необходимо укреплять или развивать, прежде чем сотрудники и волонтеры смогут перенаправлять благополучателей.

В большинстве случаев сотрудники и волонтеры национальных обществ будут **направлять благополучателей** с опорой на достоверную информацию, близких людей и сети поддержки, в которых данные лица нуждаются, или помогать в получении доступа к качественным и надежным поставщикам услуг. Это важный шаг для установления человеческих связей, предоставления благополучателям возможности получить необходимую поддержку и восстановить контроль над ситуацией в своем случае.

В некоторых контекстах и ситуациях услуги, в которых нуждаются благополучатели, или риски, которым они могут подвергаться, означают, что **перенаправление** (или направление и перенаправление одновременно) является более подходящим инструментом реагирования. В подобных случаях сотрудники и волонтеры, ответственные за перенаправления (координаторы), могут перенаправлять людей в специализированные службы на основе оценки рисков и потребностей в конкретной ситуации.

Следующий раздел в настоящем Руководстве наиболее актуален для национальных обществ, которые уже знакомы с инструментом **направления** и намерены содействовать перенаправлениям к специалистам или укрепить существующие **системы перенаправлений.**



УКРЕПЛЕНИЕ СИСТЕМ, ПРОЦЕДУР И МЕХАНИЗМОВ БЕЗОПАСНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ

Цель данного раздела – оказать помощь руководству и сотрудникам национальных обществ, которые несут ответственность за управление программами/оперативной деятельностью (в Центральном аппарате, в региональных отделениях) в создании или укреплении **систем, процедур и механизмов**, которые будут необходимы для осуществления перенаправлений безопасно, своевременно и с уважением к достоинству благополучателя. Настоящий раздел может служить своего рода чек-листом для национальных обществ.

1

Обеспечить наличие и функционирование внутренних систем

Национальные общества будут готовы осуществлять перенаправления безопасно, своевременно и с уважением к достоинству благополучателя при наличии следующих документов и условий:

- [ ] Кодекс поведения, Политика по защите от сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (СЭНД), Политика защиты детей/обеспечения безопасности детей.[7]

- [ ] Политика защиты данных и наличие надлежащих систем, регламентов для защиты данных и информации благополучателей.[8] Это может включать в себя:
  - Системы управления информацией, например, онлайн-платформа,
  - таблица Excel, журнал регистрации;
  - Четкие регламенты, определяющие, кто имеет доступ к системам управления информацией, и кто должен обеспечивать обновление данных в этих системах;
  - Определение срока хранения данных и даты/способа удаления данных;
  - Метод анонимизации персональных данных, например, присвоение лицу уникального идентификационного номера клиента;
  - Соглашения/протоколы об обмене данными с поставщиками услуг.

- [ ] Функционирующие механизмы для получения и реагирования на отзывы и жалобы безопасным и конфиденциальным образом, включая деликатные жалобы на услуги, предоставляемые национальным обществом.[9]

7. См. МФОККиКП. Инструменты организационной оценки в области предоставления защиты, обеспечения гендерного равенства и широкого общественного участия и МФОККиКП. Система обеспечения безопасности и инструмент самооценки для дополнительных рекомендаций.
8. См. Международный Комитет Красного Креста. Справочник по защите данных при гуманитарной деятельности и Межучережденческий постоянный комитет (при ООН). 2023. Оперативное руководство по ответственности за персональные данные при гуманитарной деятельности.
9. См. Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Руководство по вовлечению сообществ и подотчетности.

2

Картирование услуг

Национальные общества будут готовы осуществлять перенаправления безопасно, своевременно и с уважением к достоинству благополучателя при наличии следующих документов и условий:

- Системы мониторинга и оценки, регламенты и инструменты для мониторинга и оценки перенаправлений к специалистам, например, стандартные показатели и средства проверки перенаправлений.
- Бюджет, необходимый для перенаправлений к специалистам, например, оплата услуг, транспортных затрат, расходов на обучение, наличие системы управления информацией, картирование услуг, взаимодействие с сообществами.
- Стандартные операционные процедуры (СОП) для перенаправлений, например, определение объема работ, регламенты перенаправлений, формы/инструменты, обязанности и ответственность, внутренняя координация.

Картирование услуг и схемы перенаправлений

Рекомендуется обратиться к другим организациям, государственным органам, координационным механизмам (например, к кластерной системе ООН) для понимания, существуют ли ранее разработанное картирование услуг и схемы перенаправлений к соответствующим специалистам, прежде чем приступать к разработке картирования услуг. При наличии таковых, смело используйте их. Это поможет усилить координацию и избежать дублирования усилий с другими участниками.

Если картирование услуг и схемы перенаправлений не доступны или устарели в вашем регионе, рекомендуется выполнить следующие шаги:

- [ ] Начните с разработки картирования для различного рода услуг[10] и различных целевых групп.[11]
- [ ] Обсудите с выбранными поставщиками услуг, другими организациями и государственными органами системы перенаправлений и согласуйте четкие и точные процедуры. Это может подразумевать подписание официального письменного соглашения между поставщиками услуг.
- [ ] Убедитесь, что услуги, предлагаемые вашим национальным обществом и другими партнерами Движения, содержатся в картировании услуг и схемах перенаправлений к специалистам.

10. Этот список не является исчерпывающим: услуги здравоохранения, ПЗПСП, продукты питания, непродовольственные товары, денежно-ваучерная помощь (ДВП), временное жилье, образование, предоставление защиты (включая защиту детей, защиту от сексуального и гендерного насилия, юридическую поддержку, ВСС).
11. Этот список не является исчерпывающим: мигранты (включая просителей убежища, беженцев, мигрантов без документов, внутренне перемещенных лиц), дети и подростки (включая несопровождаемых и разлученных с семьей детей), пожилые люди, люди с инвалидностью, люди с различной сексуальной ориентацией/гендерной идентичностью, жертвы сексуального и гендерного насилия, торговли людьми и т. д.

- [ ] Оцените качество услуг от поставщиков услуг, прежде чем включать их в схему перенаправлений. Оценка качества может проводиться в сотрудничестве с другими организациями, государственными органами, кластерами ООН, которые могут предоставить информацию об услугах и их качестве.

- [ ] Рассмотрите возможность посещения поставщика услуг для оценки качества услуг на местах.

- [ ] При оценке качества услуг поставщиков важно запросить и зафиксировать следующую информацию:
  - наименование организации;
  - местоположение;
  - основные контакты, номера телефонов, адрес электронной почты;
  - доступные услуги и критерии отбора;
  - часы работы;
  - доступность (физическая доступность, транспортная доступность, оплата и расходы, язык общения и т. д.);
  - наличие сотрудников и волонтеров разного пола;
  - регламент перенаправлений (без предварительной записи, форма направления, по предварительной записи, по телефону, по электронной почте и т. д.);
  - ожидаемые действия после перенаправления (предлагаемая поддержка, время ожидания, последующие действия);
  - как используется и передается информация, например, в контексте миграции и перемещения, обязательные требования к отчетности.

- [ ] Схемы перенаправления часто описываются в виде списка или иллюстрируются с помощью блок-схемы, в которой представлены различные этапы схемы перенаправления. Блок-схема является полезным методом для информирования (для внутреннего и внешнего пользования) о схеме перенаправлений в вашем учреждении.

- [ ] Убедитесь, что информация о схеме перенаправлений (например, блок-схема или список) доступна и доведена до сведения благополучателей в сообществе (например, женских групп, молодежных лидеров, общественных организаций) в различных форматах (например, на соответствующих языках, в удобных для чтения форматах, в аудиоформате).

- [ ] В некоторых случаях информация (например, местонахождение или контактные данные) об определенных поставщиках услуг может потребовать конфиденциального хранения и раскрытия только по необходимости/доверенным лицам или учреждениям, а также лицам, нуждающимся в соответствующей помощи. Например, услуги по поддержке жертв торговли людьми, безопасное жилье/временное жилье для жертв сексуального и гендерного насилия.

- [ ] Взаимодействуйте с членами сообщества, где это возможно, обеспечивая разнообразное представительство. Это поможет понять, в каких условиях благополучатели чувствуют себя в безопасности при доступе к услугам, необходимое качество определенных услуг и возможные препятствия для доступа к существующим услугам.

- [ ] Периодически связывайтесь с поставщиком услуг, чтобы проанализировать и подтвердить безопасные результаты перенаправления, например, не спрашивая о перенаправлениях по конкретным лицам, а в целом о предлагаемых услугах и результатах оказания услуг (обычно это входит в обязанности координатора).

- [ ] Обеспечьте наличие и доступность систем обратной связи и подачи жалоб для облегчения получения отзывов о поставщиках услуг.

- [ ] Убедитесь, что обязанности по обновлению схем перенаправлений и картирования услуг четко распределены в рамках национального общества (обычно это входит в обязанности координатора).

3

Потенциал и ресурсы персонала и волонтеров

Сотрудники и волонтеры будут готовы предоставлять качественные, безопасные и своевременные перенаправления для получения необходимых услуг при выполнении следующих шагов и рекомендаций:

- Выделите достаточное количество сотрудников и волонтеров для управления каждым этапом процесса перенаправления.
- Назначьте координатора(-ов) с полномочиями по управлению процессом обработки перенаправлений, к которому другие сотрудники и волонтеры могут направлять сложные случаи и запросы. Волонтеры могут выполнять роль координаторов после соответствующего обучения.
- Определите различные функции и обязанности, например, для всех сотрудников и волонтеров, для сотрудников и волонтеров по управлению перенаправлениями к специалистам.
- Определите необходимую подготовку для персонала и волонтеров в зависимости от выполняемых функций и обязанностей, включая координаторов по управлению перенаправлениями.
- Рекомендуется, чтобы все сотрудники и волонтеры прошли обучение по оказанию первой психологической помощи и обладали базовыми навыками в этой области.
- Ожидается, что все сотрудники и волонтеры хорошо ориентируются и знакомы с существующими системами и процессами (стандартные операционные процедуры по перенаправлениям, политика защиты данных, роли и обязанности по управлению процессом перенаправлений).

- Все сотрудники и волонтеры имеют доступ к обновленному картированию услуг и схемам перенаправлений, чтобы предоставлять точную информацию о доступных услугах и помощи, включая услуги, предоставляемые непосредственно национальным обществом, о способах доступа к услугам и связанных с этим рисках.

- Сотрудники и волонтеры, которые выполняют функции по перенаправлениям (координаторы), проходят обучение по стандартам и регламентам приема, оценки, отправки, регистрации и отслеживания перенаправлений, а также могут обновлять картирование услуг и схемы перенаправлений.

- Укрепление систем поддержки безопасности, защиты и благополучия сотрудников и волонтеров, которые обеспечивают связь благополучателей со специалистами и перенаправления, например, системы поддержки со стороны коллег.[12]

12. Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Системы поддержки коллег в волонтерских организациях.

ПРИНЦИП «НЕ НАВРЕДИ»
РЕКОМЕНДАЦИИ НАЦИОНАЛЬНЫМ ОБЩЕСТВАМ

Национальные общества, которые оказывают помощь пострадавшим от конфликтов, бедствий или других чрезвычайных ситуаций, могут сталкиваться с рисками в сфере защиты[13] в ходе своей работы. Национальные общества также, вероятно, будут работать с лицами и группами, подверженными повышенному риску.[14] Лидеры и руководство национальных обществ несут особую ответственность и обязаны поддерживать сотрудников и волонтеров, чтобы при перенаправлениях сотрудники и волонтеры знали, как безопасно выявлять риски для безопасности[15] и/или направлять свои опасения обученным координаторам, которые могут безопасно перенаправить человека в специализированные учреждения.

Возможные риски в сфере защиты включают, но не ограничиваются следующими параметрами:

- Жестокое обращение с детьми, эксплуатация, халатность
- Разлучение детей с семьями и принудительное разлучение семей
- Сексуальное и гендерное насилие (СГН)
- Торговля людьми (ТЛ)

13. Документ МККК «Профессиональные стандарты деятельности по предоставлению защиты» определяет «риск в сфере защиты» как «фактическую или потенциальную угрозу насилия, принуждения или лишения (умышленного или иного рода)».
14. Это может включать, но не ограничиваться детьми; жертвами/пострадавшими от сексуального и гендерного насилия; людьми с инвалидностью, которые подвергаются риску насилия или исключения, или уже подверглись насилию или исключению; людьми, разлученными со своими семьями; и людьми, подвергающимися риску торговли людьми или уже ставшими жертвами торговли людьми.
15. Примеры практических инструментов, которые может использовать национальное общество: «МФОК-КиКП. Минимальные стандарты деятельности по предоставлению защиты, обеспечению гендерного равенства и широкого общественного участия в условиях ЧС». Инструмент 2.4 Руководство по оценке и анализудеятельности по предоставлению защиты, обеспечению гендерного равенства и широкого общественного участия.

В Приложении содержится перечень некоторых отраслевых ресурсов, предназначенных для оказания поддержки национальным обществам в укреплении потенциала по устранению конкретных рисков в сфере защиты, выявленных сотрудниками и волонтерами.

Национальным обществам надлежит внедрить процедуры, которые могут служить руководством для сотрудников и волонтеров в сложных ситуациях.

Обязательное уведомление о правонарушениях

Обязательное уведомление о правонарушениях – это требование законодательства или политик в некоторых странах, которое обязывает представителей определенных профессий и агентства/организации сообщать о случаях сексуального и гендерного насилия (СГН) или «неслучайных травмах» в правоохранительные органы, часто без согласия жертвы/потерпевшего. Соответствующим сотрудникам в национальных обществах важно разбираться в местных законах и стандартах, которые применяются в контексте работы национального общества. Если требование обязательного уведомления о правонарушениях применимо, национальное общество должно заранее разработать четкую процедуру уведомления о правонарушениях, которая не будет подвергать волонтеров/сотрудников или благополучателей еще большему риску.

Подход, ориентированный на интересы жертв и пострадавших

Подход, ориентированный на интересы жертв и пострадавших, создает благоприятную среду, в которой уважаются права и пожелания жертв сексуального и гендерного насилия (СГН), обеспечивается безопасность, к жертвам относятся с достоинством и уважением.

Данный подход характеризуется следующими принципами:

1. Безопасность;
2. Конфиденциальность;
3. Уважение;
4. Отсутствие дискриминации.

Устное и письменное информированное согласие

Перед тем, как перенаправить к соответствующим специалистам, сотрудники и волонтеры должны получить устное или письменное информированное согласие, прежде чем приступать к обработке или записи любой личной информации, которая потребуется для перенаправления. Если не было получено подобное согласие, личная информация не должна раскрываться или передаваться для целей, отличных от тех, для которых информация была первоначально собрана и для тех случаев, когда было получено согласие. Важно, чтобы национальные общества располагали системами для обучения персонала и волонтеров с тем, чтобы гарантировать понимание и уважение концепции информированного согласия до начала сбора информации и перед перенаправлением.[16]

В случае работы с совершеннолетними

Информированное согласие – это добровольное и невынужденное согласие человека, который обладает правоспособностью давать согласие, выраженное в устной и, по возможности, письменной форме, на фиксирование личной информации и на перенаправление к профильному специалисту. Это означает, что человек понимает суть того, на что соглашается, и способен принимать решения без принуждения или неправомерного давления. Для получения информированного согласия сотрудники и волонтеры национальных обществ должны:

- Предоставить правдивую и полную информацию о возможных вариантах перенаправлений, доступных для данного человека. Это означает, что сотрудники и волонтеры должны делиться только той информацией об услугах, которой они владеют на основе обновленного картирования услуг, и объяснять, что может и чего не может дать данная услуга.
- Проинформировать благополучателя о том, что для предоставления услуги может потребоваться передача личной информации третьим лицам.
- Проинформировать о потенциальных рисках, с которыми благополучатель может столкнуться при доступе к услуге.

16. МККК, Профессиональные стандарты деятельности по предоставлению защиты , 2024 (Глава 7)

- Объяснять следующие этапы процесса перенаправления к специалистам и то, что человек имеет право в любой момент отказаться от любой части услуги.

- Объяснять ограничения конфиденциальности (см. раздел об исключениях из принципа конфиденциальности).

В случае работы с несовершеннолетними (моложе 18 лет):[17]

При работе с детьми, как правило, перед оказанием услуг необходимо получить информированное согласие от родителей или опекунов, а также письменное или устное согласие ребенка в зависимости от возраста и степени зрелости. Сотрудники и волонтеры должны общаться с детьми в дружественной манере и поощрять детей и членов семей задавать вопросы, которые помогут принять решение относительно сложившейся ситуации.

Информированное согласие – это выраженная готовность ребенка участвовать в получении услуг. В отношении детей младшего возраста, которые слишком малы, чтобы дать информированное согласие, но достаточно взрослые, чтобы понимать и соглашаться на услуги, запрашивается информированное согласие ребенка. Если нецелесообразно привлекать родителей или ответственных опекунов ребенка (в случае подозрения на насилие), необходимо проконсультироваться с координатором по вопросам защиты детей в национальном обществе (при наличии такого сотрудника), который должен принять решение, исходя из принципа обеспечения наилучших интересов ребенка.

17. Межведомственные принципы по кейс-менеджменту и защите детей

Принцип обеспечения наилучших интересов ребенка

Принцип «обеспечения наилучших интересов ребенка» является одним из основополагающих принципов прав ребенка, закрепленных в Конвенции ООН о правах ребенка (КПР). Этот принцип означает, что при принятии решения, затрагивающего интересы ребенка (например, процесс получения информированного письменного или устного согласия), такое решение должно отражать то, что является наилучшим для ребенка.

Этот принцип предполагает учет физических, эмоциональных и психологических потребностей ребенка, а также культурного и социального контекста. Данный принцип подчеркивает важность вовлечения ребенка в процессы принятия решений, насколько это возможно, и уважения мнения самого ребенка.

Информированное согласие для людей с инвалидностью и с расстройствами психического здоровья

Сотрудники и волонтеры должны всегда исходить из того, что все люди с инвалидностью и с расстройствами психического здоровья способны самостоятельно давать информированное согласие. Сотрудники и волонтеры должны спросить благополучателя, хочет ли он/она получить помощь, чтобы принять обоснованное решение.[18] Однако в ситуациях, когда коммуникация затруднена, персонал должен адаптировать уровень и средства коммуникации, чтобы получить осмысленное информированное согласие на оказание услуги или отказ от нее.

18. См. Инициативу ВОЗ QualityRights [«Право на качество»], которая продвигает права и возможности для восстановления с целью улучшения качества жизни людей с психосоциальными, интеллектуальными или когнитивными нарушениями и выступает за переход от заместительного принятия решений (когда другие принимают решения от имени отдельных лиц) к моделям принятия решений при оказании поддержки в принятии решения.

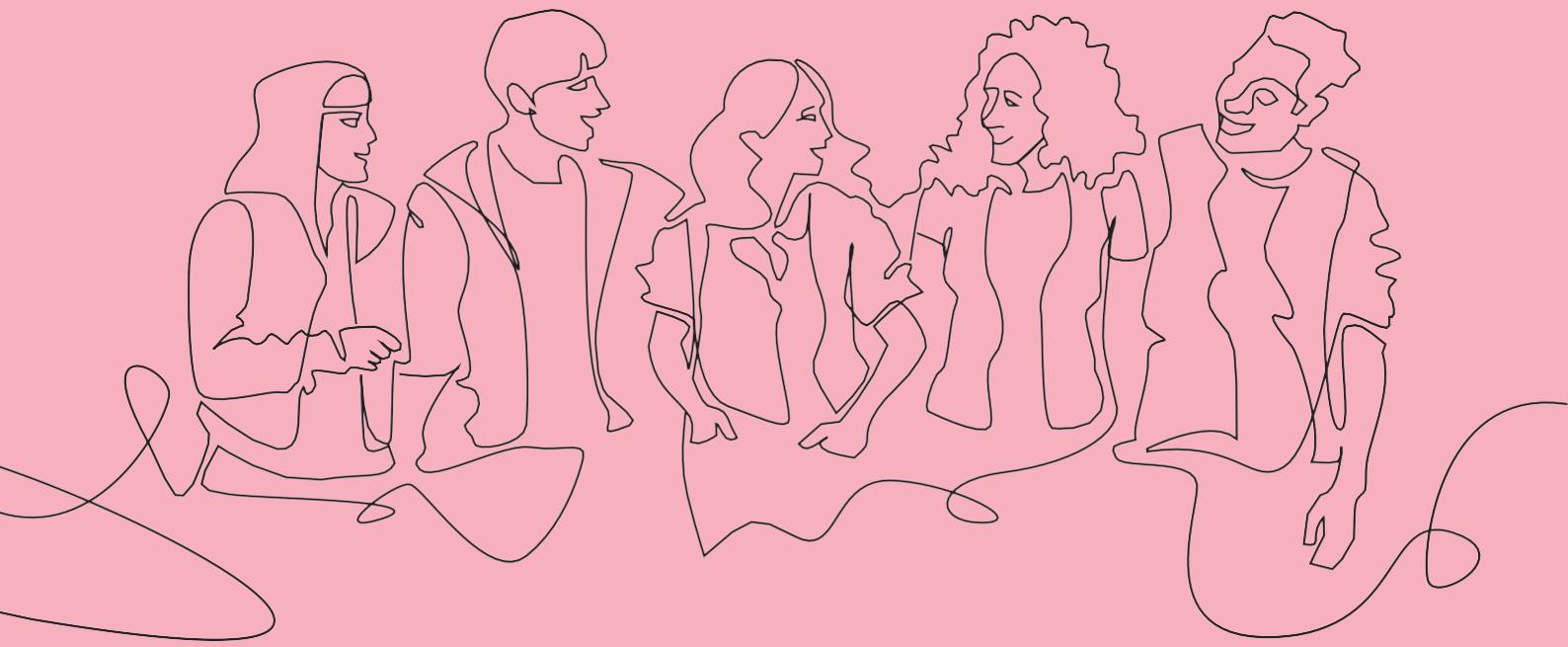
Исключения из принципа конфиденциальности

В некоторых ситуациях требуются исключения из принципа конфиденциальности, чтобы обеспечить защиту благополучателей. Национальным обществам следует разработать понятные процедуры с четко определенными ролями и обязанностями по урегулированию таких ситуаций и следить за тем, чтобы персонал и волонтеры были с ними ознакомлены. Исключения из принципа конфиденциальности поясняются благополучателю сотрудниками или волонтерами в процессе получения информированного согласия.
Исключения:

Ситуации прямого риска
Если человек представляет серьезную и прямую опасность для себя или окружающих, могут быть приняты временные меры без предварительного согласия.

Правовые предписания
В юрисдикциях, где законы требуют определенных действий, например, в случае законов об обязательном уведомлении о правонарушениях.

В таких случаях важно, чтобы сотрудники и волонтеры знали о необходимости информировать благополучателей об этих исключениях, прежде чем раскрывать информацию. Это дает благополучателям возможность выбирать, хотят ли они продолжить делиться своей историей. Также важно документировать процесс принятия решений и хранить все доказательства в безопасных и конфиденциальных условиях.



КРАТКИЙ СПРАВОЧНИК ПО БЕЗОПАСНЫМ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯМ

ДЛЯ ПЕРСОНАЛА И ВОЛОНТЕРОВ

DANISH
RED
CROSS

Настоящий краткий справочник по безопасным перенаправлениям содержит практическую информацию и пошаговые инструкции для сотрудников и волонтеров, которые выполняют оперативные функции на передовой линии оказания помощи.

В справочнике объясняется, каким образом можно определять потребности благополучателей и своевременно и с уважением к их достоинству связывать их с необходимой поддержкой, услугами и помощью. Справочник также может помочь сотрудникам и волонтерам лучше понимать свои функции и осознать, с чем могут справиться, а с чем нет, тем самым способствуя безопасности и благополучию благополучателей.

Если вы хотите узнать больше о том, как создавать или укреплять системы, процедуры и механизмы, необходимые для обеспечения того, чтобы ваше национальное общество осуществляло перенаправления безопасно, своевременно и с уважением к достоинству благополучателя, вы можете ознакомиться с Руководством **для руководителей и сотрудников, ответственных за управление программами/оперативной деятельностью.**

БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ

Принцип «не навреди»

Примите все необходимые меры для предотвращения и смягчения любого негативного воздействия ваших действий на благополучателей, например:

- Объясните, в чем заключается ваша роль и что благополучатель может от вас ожидать.
- Избегайте обещаний и не создавайте ложных надежд относительно результатов перенаправления.
- Уделяйте первоочередное внимание безопасности и защите благополучателя, учитывайте и сообщайте о рисках, с которыми благополучатель может столкнуться при обращении за услугой.

Принцип «соблюдения достоинства и уважения»

- Уважайте выбор и способность принимать решения, облегчайте доступ благополучателей к точной и надежной информации.
- Слушайте без осуждения и принимайте выбор и решения благополучателя, даже если вы не согласны со сделанным выбором.

Принцип «недискриминации»

Предоставляйте равные и справедливые услуги всем нуждающимся без дискриминации, в том числе по признаку пола, возраста, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, расовой принадлежности, имущественного положения, статуса рождения, инвалидности, состояния здоровья, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или любого другого статуса.

Устное и письменное информированное согласие

Убедитесь, что благополучатель обладает достаточной дееспособностью, зрелостью и владеет адекватной информацией на понятном языке, чтобы осознавать, на что дается согласие, прежде чем делиться личной информацией для возможного перенаправления. Получите устное и, по возможности, письменное разрешение непосредственно от благополучателя на регистрацию информации и на перенаправление. При получении информированного согласия от детей и людей с инвалидностью необходимо учитывать определенные особенности. Более подробную информацию см. в разделе Этап 4.

Конфиденциальность

Следите за тем, чтобы сбор, хранение, обмен данными и информацией осуществлялись безопасным образом, только с информированного согласия благополучателя. Полученные персональные данные должны находиться в безопасности в течение всего срока хранения. Управление данными и информацией о перенаправлениях часто связано с необходимостью учитывать ряд деликатных моментов. Собирайте и передавайте только минимально необходимую информацию по принципу «служебной необходимости», чтобы поставщик услуг мог отреагировать на перенаправление.

Несанкционированное раскрытие или доступ к личным/конфиденциальным данным или информации может нанести вред благополучателям. Помните, что нарушение конфиденциальности часто происходит непреднамеренно, например, при обсуждении рабочего дня с друзьями или членами семьи, при оставлении рабочих телефонов/компьютеров без присмотра, при фотографировании благополучателей, которые обратились за перенаправлениями.

Исключения из принципа конфиденциальности

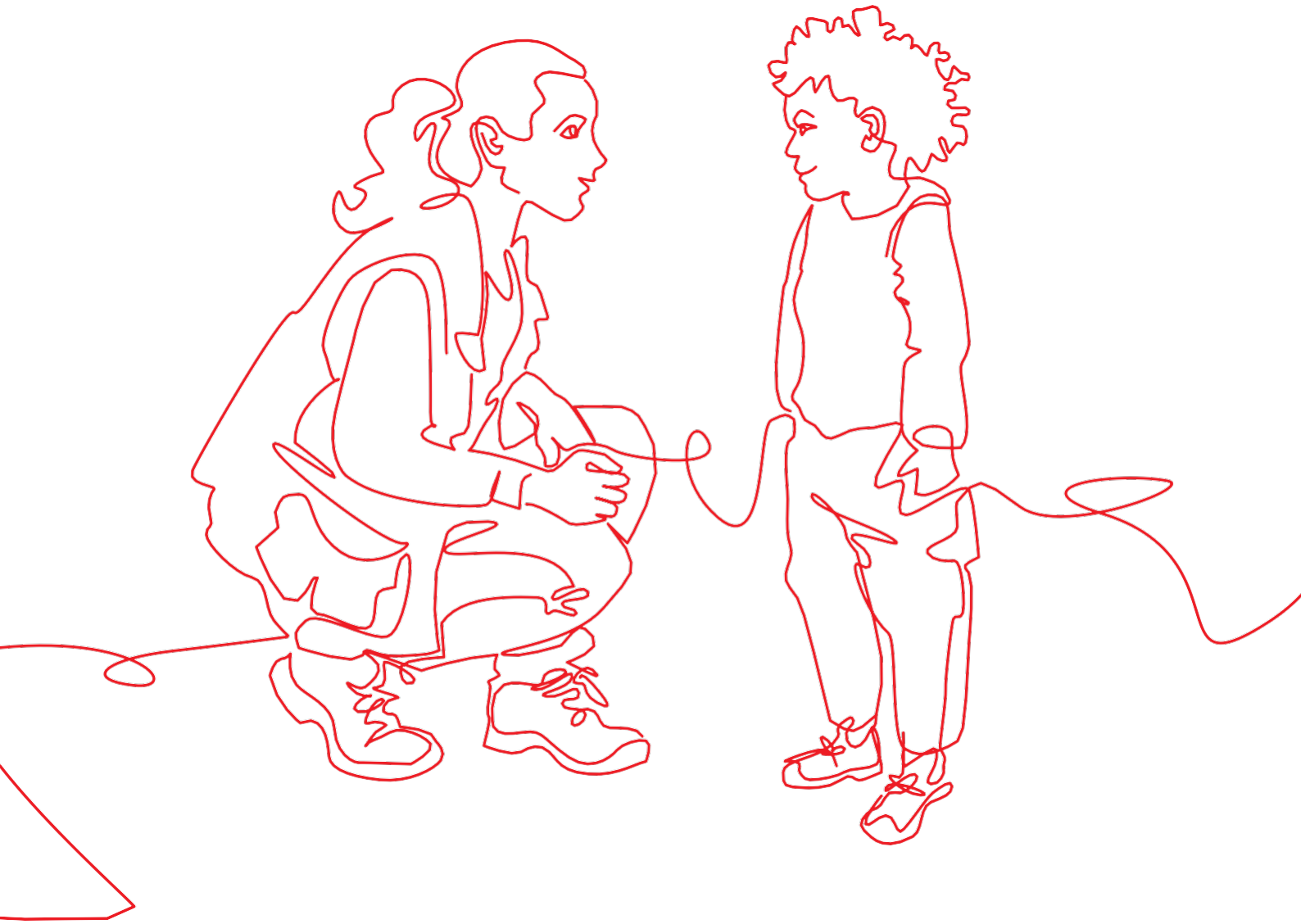
Существует ограниченное число ситуаций, в которых требуется отступление от принципа конфиденциальности:

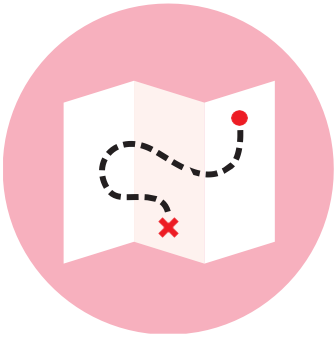
- Если благополучатель представляет серьезную и непосредственную угрозу причинения вреда себе или окружающим;

- Если национальные или международные юридические положения требуют обязательного уведомления о правонарушениях. Обязательное уведомление о правонарушениях является юридическим требованием в некоторых странах, которое обязывает сотрудников и волонтеров уведомлять правоохранительные органы о случаях сексуального или гендерного насилия, или неслучайных травмах, часто без получения согласия совершеннолетней жертвы/пострадавшего. Это может подвергнуть жертву/пострадавшего дополнительной опасности.

Обязательно проинформируйте благополучателя о данных положениях, прежде чем будет раскрыта информация, чтобы благополучатель смог решить, хочет ли продолжить делиться своей историей.

В данных конкретных случаях важно обмениваться необходимой и актуальной информацией, чтобы обеспечить защиту благополучателя. Однако решение в таких ситуациях часто бывает сложным и может подвергнуть благополучателя дополнительному риску. В вашем национальном обществе должен иметься регламент и действовать принцип распределения обязанностей для подобных ситуаций. В случае сомнений обратитесь к координатору или руководителю группы и попросите о поддержке. Обязательно документируйте процесс принятия решения и сохраняйте/храните все доказательства в безопасности и конфиденциальности.





СЕМЬ ШАГОВ ПО БЕЗОПАСНЫМ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯМ

Семь шагов помогают сотрудникам и волонтерам с практической информацией о том, как определять потребности благополучателей и направлять за необходимыми услугами и помощью с уважением к их достоинству, безопасно и своевременно. Было разработано практическое пошаговое руководство из семи шагов по безопасным перенаправлениям.

ПОДГОТОВКА	1	**Подготовьтесь**
ИДЕНТИФИКАЦИЯ	2	**Безопасно определите потребности благополучателя**
	3	**Направление: делитесь точной информацией и направляйте людей за необходимой поддержкой**
ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ	4	**Перенаправление: получите и задокументируйте информированное согласие**
	5	**Заполните форму для перенаправления и перенаправьте человека**
	6	**Зарегистрируйте перенаправление и храните данные конфиденциально**
	7	**Отслеживайте статус перенаправления**

1
ШАГ

Подготовьтесь!

Чтобы хорошо подготовиться, сотрудники и волонтеры должны выполнить следующие действия:

- [ ] Ознакомьтесь с политиками и процедурами вашего национального общества, включая Кодекс поведения, Политику защиты данных, Политику соблюдения этических принципов.

- [ ] Знайте, как работает механизм обратной связи и подачи жалоб в рамках вашего национального общества.

- [ ] Ознакомьтесь с базовыми принципами безопасных перенаправлений.

- [ ] Знайте свой функционал и обязанности, в том числе, когда и к кому обращаться за поддержкой. При наличии сомнений рекомендуется обратиться к руководителю группы/менеджеру волонтеров.

- [ ] Получите полную информацию о существующих услугах. Необходимо запросить у руководителя вашей группы существующие списки поставщиков услуг. Сюда входят услуги, предоставляемые вашим национальным обществом, а также любые существующие соглашения, заключенные вашим НО с поставщиками услуг.

- [ ] Знайте, как можно получить доступ к существующим услугам и имеются ли какие-либо критерии отбора.

- [ ] Подготовьте все необходимые документы, формы согласия, формы перенаправления и документацию, необходимую для процесса перенаправления (при необходимости).

- [ ] Практикуйте навыки оказания первой психологической помощи, включая активное слушание и техники поддерживающего общения, например, необходимо сосредоточиться на том, что говорит другой человек, не перебивая и не предлагая решения; нужно практиковать навыки задавать открытые вопросы.

- [ ] Имейте при себе краткий справочник.

2
ШАГ

Безопасно определите потребности благополучателя

- Представьтесь, опишите свои обязанности и национальное общество простыми словами.
- Найдите безопасное, уединенное и тихое место для разговора. Спросите благополучателя, удобно ли ему/ей разговаривать в том месте, где вы сейчас находитесь.
- Удовлетворите самые насущные потребности благополучателя, которые могут включать в себя неотложную медицинскую помощь, пищу и питьевую воду, поиск близкого человека, одеяло или одежду.
- Объясните благополучателю, что вы сохраните конфиденциальность этого разговора, если он/она не даст вам разрешения поделиться информацией с коллегами/поставщиками услуг.
- Помните, что существуют исключения из правила конфиденциальности. Сообщите об этом благополучателю.
- На данном этапе не записывайте, не фотографируйте и не документируйте свое взаимодействие с данным благополучателем. Уберите телефоны и компьютеры, которые могут восприниматься как средства записи беседы.
- Выслушайте человека, не осуждая его/ее, чтобы понять потребности, риски и возможности, а также способность благополучателя получить доступ к необходимым услугам.

- Помогите благополучателю почувствовать, что его/ее слушают, понимают и принимают, позволяя задавать темп разговора.

- Напомните благополучателю, что он/она может начать/прекратить разговор в любое время и всегда может вернуться к нему позже.

- Убедитесь, что вы правильно поняли потребности человека, повторите то, что благополучатель вам рассказал, и спросите, правильно ли вы все поняли. Никогда не предполагайте, что вы знаете, чего хочет или в чем нуждается благополучатель.

- Обращайте внимание на любые признаки жестокого обращения или насилия. В некоторых ситуациях требуется более специализированная помощь, выходящая за рамки ваших полномочий. В таких случаях обратитесь к координатору (или руководителю группы/менеджеру волонтеров).

Принцип «не навреди»
Рекомендации сотрудникам и волонтерам

Дети/подростки

Дети и подростки могут обращаться за помощью по-разному или реагировать иначе, чем взрослые, в зависимости от возраста, уровня зрелости и других факторов.

Если вы выявили ребенка/подростка, которому нужна помощь, или ребенок/подросток обратился к вам за помощью, ваша роль заключается в том, чтобы выслушать и утешить ребенка/подростка, связать его с кем-то, кому он доверяет, и поделиться информацией о доступных услугах. В случае сомнений вы всегда можете обратиться к координатору или руководителю группы.

Люди с инвалидностью

Люди с инвалидностью могут сталкиваться с различными препятствиями при обращении за помощью. Некоторые примеры включают **физические барьеры**, такие как: лестницы, узкие дверные проемы или плохое освещение; негативное **отношение и стигматизация**, включая различные спекуляции, дискриминацию и неправильное восприятие когнитивных и интеллектуальных нарушений; а также **коммуникационные барьеры**, такие как информация, предоставляемая только в одном формате (например, печатные плакаты).

Заранее выявляйте потенциальные препятствия и консультируйтесь с благополучателями с ограниченными возможностями по состоянию здоровья и людьми, которые осуществляют уход, о том, как вы можете оказать поддержку, отвечающую конкретным требованиям и потребностям.

Люди старшего возраста

Люди старшего возраста могут сталкиваться с особыми проблемами, включая проблемы со здоровьем, эксплуатацию, насилие и пренебрежение, психосоциальный стресс, экономические трудности, социальную изоляцию и отсутствие доступа к соответствующей информации. Людей старшего возраста часто не замечают. Их личное мнение редко принимается во внимание. Важно следить за тем, чтобы помощь соответствовала возрасту, и выявлять потенциальные препятствия в ходе консультаций с пожилыми людьми и людьми, которые осуществляют уход.

Жертвы/ пострадавшие от СГН

Случаи СГН случаются повсюду и могут коснуться любого человека. Жертвы СГН часто сталкиваются с серьезными препятствиями при обращении за помощью, в том числе со страхом стигматизации, мести или дальнейшего вреда. Не стоит искать намеренной встречи с жертвами СГН.

Жертвы/ пострадавшие от торговли людьми

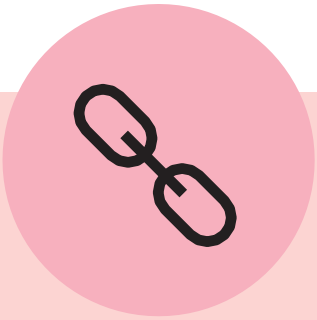
Торговля людьми может происходить в любой точке мира. Пострадавшие от торговли людьми могут по-прежнему находиться в ситуации эксплуатации или бояться мести со стороны торговцев. Не стоит искать встречи с пострадавшими от торговли людьми.

- Однако, если человек сообщает вам, что подвергался сексуальному или гендерному насилию (СГН), стал жертвой торговли людьми или находится под угрозой торговли людьми, убедитесь, что вы находитесь в безопасном месте, чтобы поговорить с этим человеком. Необходимо оценить все риски для человека, для вас самих и для других сотрудников и волонтеров.
- Вместо того, чтобы задавать подробные вопросы о самом инциденте, сосредоточьтесь на понимании того, чем можно помочь этому человеку в данный момент.
- Ваша роль заключается в том, чтобы слушать без осуждения, дать понять, что вы верите пострадавшим, убедиться, что вы все правильно поняли, и не давать обещаний.
- Обратитесь за помощью и поддержкой к координатору или руководителю группы, чтобы получить необходимую поддержку и предоставить точную и актуальную информацию о доступных услугах, а также дать возможность пострадавшему самостоятельно выбрать то, что он/она считает безопасным для себя.
- Если услуги недоступны, см. раздел «Что можно сделать, если услуги недоступны в вашем регионе?» для дополнительной информации.

Мигранты и перемещенные лица

Мигранты могут оказаться уязвимыми перед различными рисками, связанными с безопасностью, такими как произвольные аресты, трудовая эксплуатация, задержания, жестокое обращение, торговля людьми, сексуальное и гендерное насилие (СГН) и пытки. Кроме того, мигранты без документов могут опасаться обращаться за помощью из-за страха ареста или потенциальной депортации. Это приводит к ограничению доступа к услугам и защите. Обратитесь за помощью и поддержкой к координатору или руководителю группы, чтобы получить необходимую поддержку и предоставить точную и актуальную информацию о доступных услугах, а также дать мигрантам возможность самостоятельно выбрать то, что они считают безопасным для себя. Если услуги недоступны, см. раздел «Что можно сделать, если услуги недоступны в вашем регионе?» для дополнительной информации.

3
ШАГ



НАПРАВЛЯЙТЕ
Поделитесь точной информацией и направьте людей к ресурсам и системам поддержки

Если благополучатель способен и может безопасно самостоятельно обратиться к поставщикам услуг, он/она должен это сделать.

- Выберите соответствующих поставщиков услуг, которые могут помочь благополучателю в удовлетворении потребностей. Необходимо основывать свое решение на существующих схемах картирования услуг.

- Свяжитесь с руководителем группы/менеджером волонтеров или попросите связаться с поставщиком услуг, если вам нужна дополнительная информация от поставщика услуг, например, для подтверждения предоставляемых услуг и критериев отбора получателей услуг.

- Поделитесь с благополучателем важной информацией о доступных услугах, которые могут удовлетворить его/ее потребности, и о том, как он/она может получить доступ к услугам. Важная информация может включать в себя:
  - Наименование и местонахождение поставщика услуг, контактное лицо/номер телефона, часы работы, оказание услуг на платной или бесплатной основе.
  - Может возникнуть необходимость в передаче личной информации, и объяснении, какие риски могут возникнуть при доступе к этой услуге.

- Напомните благополучателю, что доступ к услугам является добровольным и бесплатным (если только поставщик услуг не взимает определенные расходы/оплату) и что поставщики услуг не могут просить ничего взамен на оказанную помощь (услуги, подарки, сексуальные отношения).

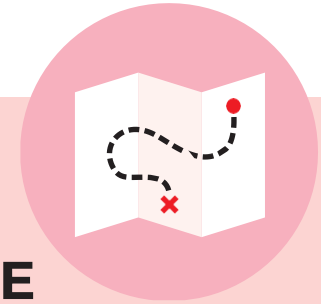
- Оцените, имеет ли благополучатель возможность/желание самостоятельно получить доступ к необходимым услугам, и убедитесь, что он/она полностью понимает предоставленную информацию.

- Если да, вы можете завершить разговор в поддерживающей манере, в том числе поделившись информацией о том, как оставить отзыв через имеющийся уданного национального общества механизм обратной связи и рассмотрения жалоб.

В некоторых ситуациях благополучатели сталкиваются с препятствиями (вопросы безопасности, стигматизация и т. д.), которые мешают безопасно получать доступ к определенным услугам и/или подвергают их повышенному риску. К ним относятся (но не ограничиваются ими) дети, которые подвержены риску жестокого обращения, эксплуатации и пренебрежительного обращения; жертвы/пострадавшие от сексуального и гендерного насилия (СГН); люди с инвалидностью, подверженные риску насилия и изоляции или пережившие подобное отношение; мигранты и перемещенные лица; люди, разлученные со своими семьями; а также люди, подверженные риску торговли людьми или ставшие жертвами торговли людьми.
В таких ситуациях может потребоваться помощь специально назначенных сотрудников и волонтеров для осуществления перенаправления.

В этом случае перейдите к *ШАГУ 4 ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ – Получите и задокументируйте информированное согласие*

4 ШАГ



ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ
Получите и задокументируйте информированное согласие

Перед перенаправлением к специалисту для получения необходимых услуг необходимо получить **информированное согласие**, прежде чем приступать к сбору или записи любой личной информации для возможного перенаправления к специалисту.

Информированное согласие – это добровольное и свободное согласие лица, обладающего правоспособностью давать согласие, выраженное в устной и, по возможности, письменной форме, на фиксирование информации и на перенаправление их к соответствующему специалисту.

Благополучатели имеют право выбирать, будет ли передаваться персональная информация, какая именно, кому и как. Благополучатели имеют право требовать, чтобы персональная информация не документировалась или была удалена, и/или получать эту информацию в любое время, а также отзывать свое согласие.[19]

Для получения информированного согласия необходимо выполнить следующие действия:

- Предоставьте правдивую и полную информацию о возможных вариантах перенаправлений таким образом, чтобы благополучатель смог осознать полученную информацию. Для этого можно использовать такие средства, как визуальные материалы, аудиозаписи или легко читаемый текст.

- Делитесь информацией только о тех услугах, о которых вы знаете, основываясь на обновленном картировании услуг, и объясняйте, что может и чего не может дать данная услуга.

19. Просьба о подписи может не всегда оказаться уместной с культурной точки зрения или с точки зрения безопасности, особенно если наличие подписанного этим человеком документа представляет угрозу его/ее безопасности. Альтернативный вариант – подписание поставщиком услуг формуляра, который подтверждает предоставление согласия. Для тех, кто не может подписать формуляр, может быть достаточно отпечатка большого пальца или знака “X”, в противном случае необходимо получить устное согласие.

- Сообщите благополучателю, что вам необходимо поделиться собираемыми данными/информацией с другими лицами для предоставления услуги.

- Расскажите о потенциальных рисках, с которыми благополучатель может столкнуться при получени доступа к услуге.

- Объясните следующие этапы процесса перенаправления к специалисту и то, что благополучатель имеет право в любой момент отказаться от любой части услуги.

Если согласие **не было** получено, не продолжайте работу с перенаправлением. Завершите разговор в поддерживающей манере и дайте понять благополучателю, что он/она может вернуться к разговору, если передумает.

Принцип «не навреди»

Рекомендации сотрудникам и волонтерам

Дети (младше 18 лет): при работе с детьми информированное согласие, как правило, должно быть получено от лица, осуществляющего уход за ребенком (родителя или опекуна). В то же время, следует также получить **информированное согласие в устной или письменной форме** от ребенка в соответствии с возрастом и степенью зрелости. **Информированное согласие** – это выраженное желание ребенка участвовать в оказании услуг. В отношении детей младшего возраста, которые слишком малы, чтобы дать информированное согласие, но достаточно взрослые, чтобы понять и согласиться на предоставление услуг, запрашивается информированное согласие ребенка. Если нецелесообразно привлекать родителей или основных опекунов ребенка (в случае подозрения на насилие), проконсультируйтесь с координатором национального общества по вопросам защиты детей (при наличии такового), который должен принять решение, исходя из принципа соблюдения наилучших интересов ребенка.

Люди с инвалидностью: всегда исходите из того, что люди с с инвалидностью способны самостоятельно давать информированное согласие. Спросите благополучателя, хочет ли он/она получить помощь, чтобы принять обоснованное решение. В процессе получения информированного согласия может потребоваться больше времени, и некоторые люди с инвалидностью могут пожелать обратиться к доверенному лицу за помощью в принятии решения.

Люди старшего возраста: всегда исходите из того, что люди старшего возраста способны самостоятельно давать информированное согласие. Спросите благополучателя, хочет ли он/она воспользоваться поддержкой, чтобы принять обоснованное решение. Процесс получения информированного согласия может занять больше времени, и некоторые люди старшего возраста могут захотеть попросить доверенное лицо помочь им в принятии решения.

Исключения из принципа конфиденциальности: см. соответствующий раздел в Руководстве.

5
ШАГ

Заполните формуляр и перенаправьте

Есть несколько способов для перенаправлений: по телефону, по электронной почте, лично или через приложение/онлайн-портал. Это зависит от условий на местах, имеющихся механизмов координации и действующего регламента:

- Следуйте принятым регламентам для перенаправлений, если в вашем регионе существует активный механизм координации или национальные/региональные/местные регламенты для перенаправлений, например, государственные органы, кластеры ООН.

- Используйте **Межведомственный формуляр для перенаправлений от IASC**, если отсутствует механизм координации или национальные/региональные/местные процедуры:
  - Заполните формуляр в трех экземплярах (один экземпляр для НО, осуществляющего перенаправление, один экземпляр для благополучателя, которого перенаправляют, один экземпляр для выбранного поставщика услуг).
  - Собирайте только ту информацию, которая необходима поставщику услуг для ответа на перенаправление.
  - Попросите благополучателя проверить правильность указанной в формуляре информации, например, прочитайте информацию вслух.
  - Поделитесь с благополучателем, который будет перенаправлен, контактной информацией о поставщике услуг.
  - Предоставьте одну копию формуляра для перенаправления благополучателю, если это безопасно. В некоторых ситуациях благополучатель может подвергнуться риску насилия и мести, если информация, содержащаяся в формуляре, будет раскрыта.

- Поделитесь формуляром с сотрудником/волонтером, которому поручено вести данное перенаправление (например, с координатором, руководителем группы, менеджером волонтеров и т. д.). Ответственный сотрудник должен выполнить следующие действия:

20. Межведомственный формуляр для перенаправлений. Межучережденческий постоянный комитет (при ООН): стр. 6-8

- Проверить правильность заполненного формуляра. В противном случае с вами свяжутся для уточнения информации.
- Подписать и поставить дату на формуляре.
- Передать формуляр по согласованным каналам (например, в бумажном виде, по телефону, через платформу управления перенаправлениями или по электронной почте, защищенной паролем) поставщику услуг. Пароли следует отправлять в отдельном электронном письме или по телефону/SMS.

- Объясните благополучателю следующие шаги, в том числе, чего можно ожидать от:
  - национального общества: будет ли проводиться какое-либо последующее наблюдение, как часто, кто будет связываться/ будет ли оказываться дополнительная поддержка, которая может быть предоставлена для доступа к услугам.
  - Делитесь информацией о том, как оставлять отзывы для национального общества через их механизм обратной связи и рассмотрения жалоб.
  - Поставщик услуг: когда с благополучателем свяжутся для назначения
  - встречи и ожидаемые сроки оказания услуг.

- Завершите разговор в поддерживающей манере.

Принцип «не навреди»

Рекомендации сотрудникам и волонтерам

В сложных и деликатных случаях (например, подозрение на насилие и жестокое обращение с детьми, несопровождаемые и разлученные с семьей дети, сексуальное и гендерное насилие, торговля людьми) обращайтесь за дополнительной поддержкой к координатору или руководителю группы/менеджеру волонтеров. Следуйте регламенту вашего национального общества по анонимизации персональных данных, например, присваивайте каждому благополучателю уникальный идентификационный номер. Не используйте идентифицирующую информацию, когда говорите о перенаправлении в рамках внутренней и внешней коммуникации.

6
ШАГ

Зарегистрируйте перенаправление и храните данные конфиденциально

- Зарегистрируйте информацию о перенаправлении в системе управления перенаправлениями в вашем национальном обществе (при наличии таковой) или в защищенном паролем списке отслеживания перенаправлений (Excel) или журнале. Это может входить в ваши обязанности или в обязанности координатора в зависимости от регламента ведения перенаправлений в вашем национальном обществе.

- Храните информацию о перенаправлениях в безопасных местах с ограниченным авторизованным доступом.

- Храните бумажные копии в замыкающихся на ключ шкафах. Не выносите конфиденциальные документы за пределы офиса.

- Защищайте цифровую информацию с помощью паролей. Рабочие компьютеры/ноутбуки должны быть защищены паролями, которые необходимо регулярно менять/обновлять.

- Не оставляйте формуляры для перенаправлений открытыми без присмотра (например, на компьютере или рабочем столе).

- Никогда не обсуждайте отдельные случаи или детали перенаправлений с членами семьи или друзьями.

- Делитесь информацией об отдельных перенаправлениях с вашим руководителем группы/менеджером волонтеров или координатором исключительно в целях перенаправления и с информированного согласия благополучателя.

7
ШАГ

Отслеживайте статус перенаправления

Как правило, ответственность за подтверждение получения и обновление статуса лежит на поставщике услуг, который получает перенаправление.

- Убедитесь, что вы или координатор получили подтверждение от поставщика услуг.
- Если вы не получили никакой обратной связи, свяжитесь с поставщиком услуг, чтобы узнать статус перенаправления (получено, принято, выполнено). Это задача уполномоченного координатора, если в регламенте о работе с перенаправлениями в вашем национальном обществе не указано иное.
- Для обеспечения постоянной конфиденциальности личной информации благополучателей, метод анонимизации персональных данных, который используется в вашем национальном обществе, например, присвоение благополучателю уникального идентификационного номера клиента, должен использоваться во всех последующих коммуникациях с поставщиками услуг.

ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ, ЕСЛИ В ВАШЕМ РЕГИОНЕ УСЛУГИ НЕДОСТУПНЫ?

Иногда складывается такая ситуация, когда отсутствуют услуги или ресурсы, которыми вы могли бы поделиться с благополучателем, или когда существующие услуги небезопасны для благополучателя. При этом, человек в поисках помощи может реагировать по-разному: проявлять грусть, злость, растерянность. Это может вызвать у вас чувство подавленности. Но есть практические шаги, которые вы можете предпринять:

Сохраняйте спокойствие и помогите благополучателю успокоиться. Позвольте ему/ей поделиться информацией настолько, насколько хочется.

Проверьте, доступны ли другие услуги в более широком географическом регионе/в другом районе, и уточните у других участников процесса, могут ли они предоставить финансовую поддержку для облегчения доступа/оплаты транспортных затрат для получения доступа к услугам в другом районе.

Проверьте, какие сети поддержки существуют в вашем сообществе. Сети поддержки на базе сообщества (группы коллег, религиозные, неформальные группы) имеются в большинстве мест и могут оказаться полезными для удовлетворения потребностей благополучателей.

Используйте навыки оказания первой психологической помощи (ППП). ППП – это краткосрочная поддержка, которая помогает человеку понять и справиться с имеющимся давлением. Используйте базовые принципы: **СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ.**

СМОТРЕТЬ

Подготовьтесь: не упустите действия под *Шагом 1* для подготовки к оказанию помощи.
Позвольте благополучателю подойти к вам. Обратите внимание на первостепенные базовые и практические потребности человека. Спросите, чем вы можете помочь для удовлетворения неотложных базовых потребностей. Окажите практическую помощь, например, предложите питьевую воду, еду, уединенное место, где можно устроиться, бумажные салфетки, выслушайте человека и т. д. При необходимости попросите благополучателя выбрать человека, с которым он/она чувствует себя комфортно для перевода на родной язык.

СЛУШАТЬ

Активно слушайте собеседника и покажите, что собеседник вам действительно небезразличен. Проявляйте сочувствие, будьте внимательны и заботливы, демонстрируйте спокойную мимику и жестикуляцию. Позвольте собеседнику выражать свои чувства (плач, крик, молчание и т. д.). Слушайте, чтобы нормализовать эмоции и реакции. В трудные моменты мы все можем испытывать сильные чувства и реакции.

НАПРАВЛЯТЬ

Спросите, присутствует ли поблизости кто-нибудь, друг, член семьи, учитель, опекун или человек, кому благополучатель доверяет и к кому он/она может обратиться за поддержкой. Завершите разговор поддерживающим тоном, не давая ложных надежд, если вы не можете помочь.
Будьте честны с собеседником, выразите сожаление, что не можете оказать более ощутимую помощь. Само присутствие и активное слушание уже являются поддержкой для благополучателя.

АНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИЮ И ПРАКТИКУЙТЕ ЗАБОТУ О СЕБЕ

Когда вы помогаете другим, на вас может повлиять ситуация и реакции благополучателей. Например, можно испытывать усталость, растерянность, грусть, страх, чувство вины. Подумайте о том, как позаботиться о себе, когда у вас появляются такие чувства, и что вы можете сделать, например:

соблюдать режим сна, питания, физических нагрузок. Обратитесь к своей системе поддержки и сети, включая коллег, руководителя группы или специалистов, и попросите о помощи. Узнайте в своем национальном обществе, существует ли система поддержки со стороны коллег, например, система поддержки со стороны более опытных коллег.[21]

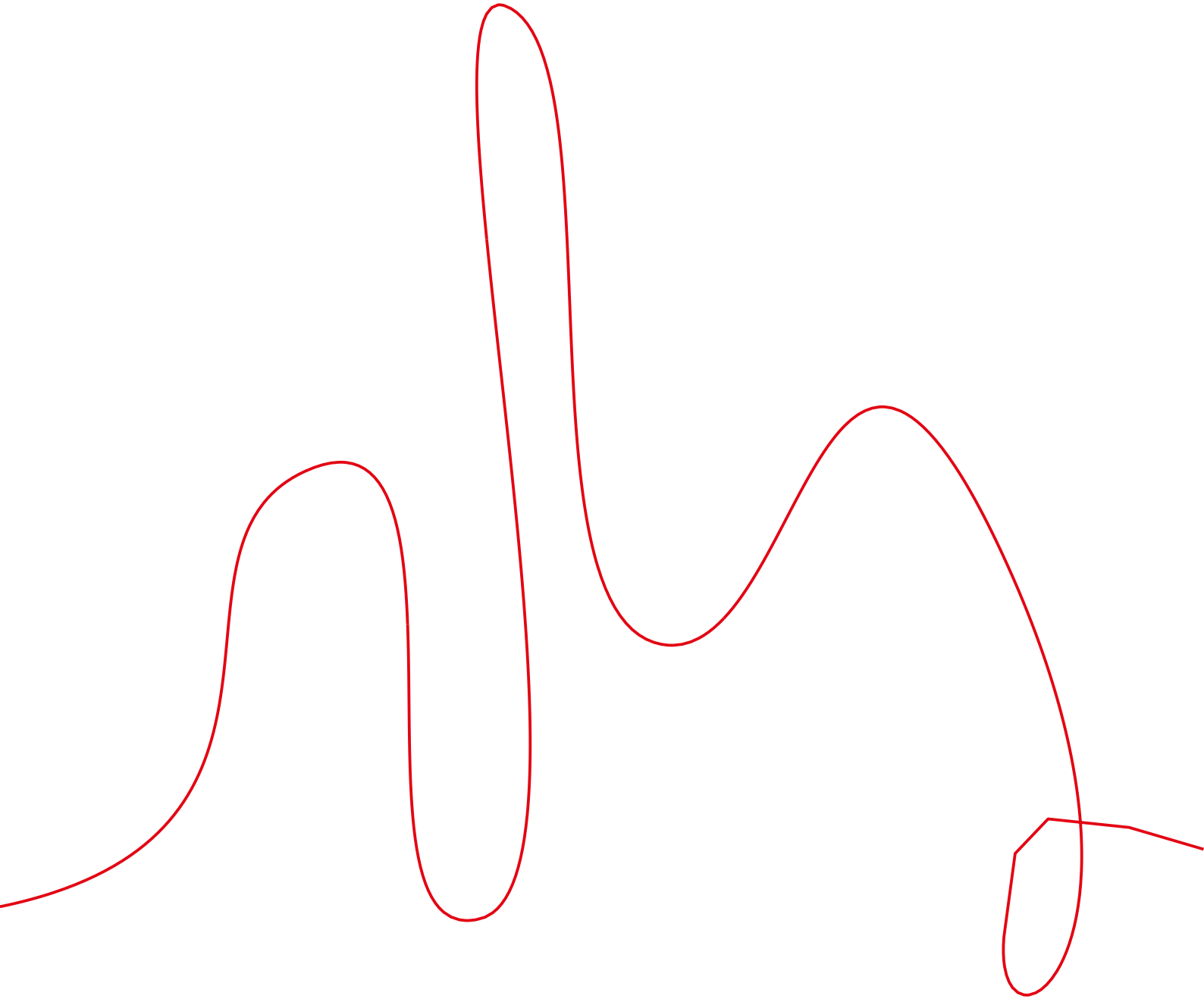
Вы можете использовать **принципы оказания первой психологической помощи «СМОТРЕТЬ. СЛУШАТЬ. НАПРАВЛЯТЬ»**, чтобы позаботиться о себе.

СМОТРЕТЬ: обращайте внимание на то, как вы себя чувствуете.

СЛУШАТЬ: прислушивайтесь к сигналам от психических и физиологических систем своего организма.

НАПРАВЛЯТЬ: обращайтесь за помощью, когда вам это необходимо.

21. Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Системы поддержки коллег в волонтерских организациях.



ДЕРЕВО ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

1

ПОДГОТОВЬТЕСЬ. Вы чувствуете себя подготовленным? Вы знаете о существующих регламентах, руководящих принципах, доступных услугах, о том, к кому обращаться за поддержкой?

ДА

Хорошо, вы готовы помогать людям, которые в этом нуждаются. Но не забывайте о себе.

НЕТ

Потратьте немного времени на подготовку. Следуйте указаниям **ШАГА 1**

2

БЕЗОПАСНО ОПРЕДЕЛИТЕ ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА

Вы нашли безопасное, уединенное и тихое место для разговора, чтобы собеседник чувствовал себя комфортно? Вы смогли понять и определить потребности/риски собеседника?

ДА

Отлично! Переходите к ШАГУ 3

НЕТ

Сначала убедитесь, что вы понимаете потребности и пожелания благополучателя. Следуйте указаниям **ШАГА 2**

3

НАПРАВЛЯТЬ. ДЕЛИТЕСЬ ТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ И СВЯЗЫВАЙТЕ ЛЮДЕЙ С РЕСУРСАМИ И ПОДДЕРЖКОЙ

Есть ли в вашем регионе соответствующие поставщики услуг? Способен ли благополучатель получить услуги безопасно самостоятельно?

ДА

Является ли благополучатель дееспособным и находится в безопасной среде и желает ли благополучатель самостоятельно получить доступ к необходимым услугам?

ДА

Направьте благополучателя в необходимые службы помощи, поделитесь важной информацией о доступных услугах, которые могут удовлетворить потребности, и о том, как собеседник может получить доступ к услугам. После этого завершите разговор в поддерживающем тоне.

НЕТ

Если благополучатель нуждается в дополнительной помощи, поскольку находится в группе повышенного риска и/или в уязвимом положении, объясните **процесс перенаправления** для получения услуг.
Перейдите к **ШАГУ 4.**

НЕТ

Ничего страшного. Сохраняйте спокойствие и будьте честны. Вы можете проверить, доступны ли другие услуги в более широком географическом регионе, включая поддержку на уровне сообщества, или спросить собеседника, есть ли кто-то поблизости, кому он/она доверяет и к кому можно обратиться за поддержкой. Запомните и применяйте принципы первой психологической помощи (ППП): смотреть, слушать, направлять. Ваше присутствие и внимание к благополучателю может уже само по себе оказаться поддержкой.

4 ПРЕДОСТАВЬТЕ ИНФОРМАЦИЮ, ЗАПРОСИТЕ И ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕ ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ

Понял ли благополучатель процесс перенаправления и дал ли свое информированное согласие на перенаправление?

ДА

Зарегистрируйте информированное согласие и переходите к ШАГУ 5

НЕТ

Не продолжайте процесс перенаправления.
Объясните, какие услуги доступны и как можно получить доступ к услугам (**ШАГ 3** – Направлять)

5 ЗАПОЛНИТЕ ФОРМУЛЯР ДЛЯ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ И ПЕРЕНАПРАВЬТЕ

- **Заполните формуляр для перенаправления с указанием необходимой информацией.**
- **Поделитесь этой информацией со своим координатором в НО, который оформит перенаправление в соответствии с согласованными каналами оказания помощи.**
- **Выдайте копию формуляра благополучателю (если это безопасно) и объясните, чего следует ожидать. Завершите беседу словами поддержки.**

Координаторы по перенаправлениям должны:

- Проверять правильность заполнения формуляра. Если есть неточности, обратитесь к сотруднику/волонтеру, который заполнял формуляр для уточнения.
- Подпишите формуляр и поставьте дату.
- Передайте формуляр/направьте перенаправление по согласованным каналам.

6 ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ И ХРАНИТЕ ДАННЫЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНО

- **Зафиксируйте информацию о перенаправлении в системе управления перенаправлениями/таблице отслеживания/журнал регистрации в вашем национальном обществе.**
- **Храните информацию о перенаправлениях в надежных местах с ограниченным доступом.**

7 ОТСЛЕЖИВАЙТЕ СТАТУС ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ

Подтвердил ли поставщик услуг получение перенаправления? Поинформировал ли поставщик услуг вашего координатора в НО о статусе перенаправления?

ДА

Отлично! Убедитесь, что информация о перенаправлении обновлена. Если направленный человек дал информированное согласие, можно связаться с благополучателем, чтобы убедиться, что перенаправление было успешным, и получить отзыв об оказанной услуге.

НЕТ

Мы несем ответственность за последующее взаимодействие с поставщиком услуг. Обычно это – обязанность координатора от национального общества.

Я НЕ ЗНАЮ

Спросите у координатора по перенаправлениям, получена ли обновленная информация по перенаправлениям.

ЧТО СЛЕДУЕТ И ЧЕГО НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

Примеры ответов

когда вы общаетесь с человеком, которому нужна поддержка:

- Здравствуйте, меня зовут (ваше имя), я работаю (ваша должность) в (наименование национального общества).
- Вам здесь удобно? Есть ли другое место, где вам было бы удобнее? Вам удобно побеседовать здесь?
- Хотите воды? Пожалуйста, присаживайтесь.
- Как я могу вам помочь?

Полезные советы о том, что следует и чего не следует делать

ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

- ✓ Четко объясните свою роль и проясните ожидания.
- ✓ Спросите благополучателя, удобно ли разговаривать с вами или он/она предпочли бы поговорить с кем-то другим (например, с сотрудником/волонтером женского/мужского пола).

ЧЕГО НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

- ✗ Не давайте обещаний, которые не можете выполнить, например, не говорите «все будет хорошо», если это не зависит от вас.
- ✗ Не думайте, что вы знаете, чего хочет или в чем нуждается ваш собеседник.

- При необходимости, по мере возможности, попросите благополучателя выбрать кого-нибудь, с кем он/она чувствует себя комфортно, чтобы этот человек мог переводить на родной язык и/или поддерживать благополучателя в случае необходимости.
- Начните с того, что спросите, как вы можете помочь с любыми базовыми неотложными потребностями, и почувствует ли себя собеседник комфортно, разговаривая с вами в том месте, где вы сейчас находитесь.
- Попросите собеседника рассказать вам о своем отношении к личной безопасности. Старайтесь не делать поспешных выводов о том, что вы видите.
- Слушайте без осуждения и принимайте выбор и решения благополучателя.

- Не навязывайте благополучателю помощь своей настойчивостью или назойливостью.
- Не реагируйте слишком бурно. Сохраняйте спокойствие.
- Не нужно активно выявлять или разыскивать жертв сексуального и гендерного насилия (СГН)/торговли людьми.
- Не подвергайте человека опасности, например, вызывая полицию без его согласия.
- Не давите на человека, чтобы пострадавший делился информацией, выходящей за рамки тех деталей, которыми человеку комфортно делиться.
- Конкретные детали не важны для вашей роли в том, чтобы слушать и предоставлять информацию о доступных услугах.
- Не игнорируйте, не ставьте под сомнение и не противоречьте тому, что вы слышите. Ваша задача заключается в том, чтобы слушать без осуждения и предоставлять информацию о доступных услугах.

Примеры ответов

когда вам нужно наладить определенный контакт с человеком и/или объяснить процесс перенаправления:

- Я постараюсь оказать вам всю возможную поддержку, но я не консультант. Я могу предоставить вам информацию, которой располагаю. Есть люди/организации, которые могут оказать вам и/или вашей семье определенную помощь. Хотите узнать о вариантах помощи?
- Наш разговор останется между нами. Я не стану никому рассказывать о нашей беседе без вашего разрешения (если нет ограничений на конфиденциальность).
- Мне очень жаль, что с вами это произошло. Это – не ваша вина.

Полезные советы о том, что следует и чего не следует делать

ЧТО СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

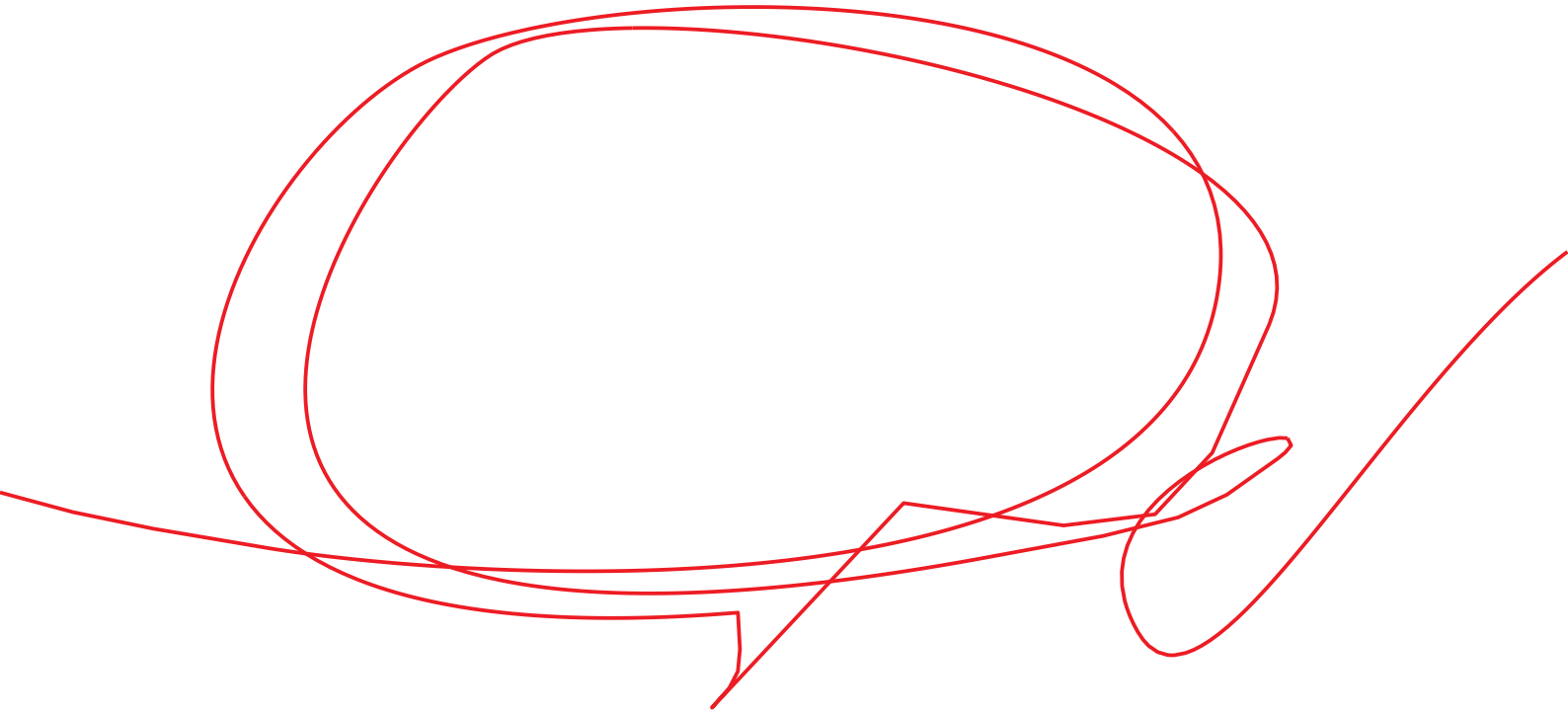
- ✔ Убедитесь, что у вас есть актуальный список поставщиков услуг в вашем регионе.
- ✔ Предоставляйте четкую, точную, актуальную и соответствующую возрасту информацию о доступных вариантах. Помните, что ваша роль не подразумевает опцию давать советы.
- ✔ Скажите собеседнику, что ему/ей не нужно принимать никаких решений сейчас, что можно передумать и воспользоваться предлагаемыми услугами позднее.

ЧЕГО НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

- ✖ Не преувеличивайте свои возможности, не давайте ложных обещаний и не предоставляйте недостоверную информацию.
- ✖ Не предполагайте, что вы знаете, чего хочет или в чем нуждается человек. Некоторые действия могут подвергнуть человека риску стигматизации, мести или вреда.
- ✖ Не давайте персональных советов и не высказывайте свое мнение о том, как лучше поступить или что делать дальше.

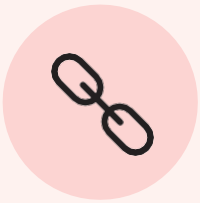
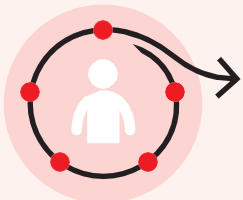
- Сохраняйте конфиденциальность любой информации и сообщите благополучателю, если вы обязаны рассказать кому-то о том, что произошло (например, полиции).
- Сведите к минимуму количество случаев, когда пострадавший должен рассказывать свою историю. Если вам нужен совет о том, как поддержать человека, попросите у благополучателя разрешения поговорить с руководителем группы/координатором.
- Используйте определенные фразы, которые выражают утешение и поддержку.
- Обращайте внимание на свои эмоциональные и физические реакции. Не забывайте о себе.

- Не осуждайте и не обвиняйте пострадавшего человека за то, что произошло, или по любой другой причине.
- Не сравнивайте данный случай с тем, что произошло с другим человеком, и не преуменьшайте случай собеседника.
- Не фотографируйте человека и не записывайте разговор.



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ СО СТОРОНЫ СОТРУДНИКОВ И ВОЛОНТЕРОВ

Я в замешательстве! В чем разница между направлением, перенаправлением и кейс-менеджментом?

	ЧТО	КТО	КОГДА
НАПРАВЛЕНИЕ 	Обмен точной информацией, которая относится к данному человеку и его потребностям, и предоставление доступа к необходимым ресурсам и системам поддержки.	Обязанность всех сотрудников/волонтеров, которые прошли обучение навыкам оказания первой психологической помощи (ППП).	Благополучатель имеет возможность/ресурсы для самостоятельного доступа к необходимым услугам, не желает получать или не нуждается в официальном установлении связи с поставщиком услуг.
ПЕРЕ-НАПРАВЛЕНИЕ	Официальное установление связи между человеком и поставщиком услуг на основе выявленных потребностей и рисков.	Обязанность сотрудников/волонтеров, ответственных за перенаправление, которые ранее прошли более углубленное специализированное обучение.	Благополучатель нуждается в дополнительной помощи для доступа к услуге, поскольку подвержен повышенному риску и/или находится в уязвимом положении, и дает согласие на перенаправление
КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ 	Структурированный подход к оказанию своевременной и скоординированной поддержки лицам с многочисленными потребностями (например, в случаях сексуального и гендерного насилия (СГН) или защиты детей) – посредством прямой поддержки и/или перенаправления к соответствующим специалистам.	Обязанность поставщиков услуг и специализированного персонала, например, социальных работников, кейс-менеджеров, психологов.	У благополучателя имеются многочисленные и сложные потребности, требующие структурированного, своевременного и скоординированного подхода с участием нескольких участников процесса оказания помощи.

Я не совсем четко понимаю разницу между картированием услуг и схемами перенаправлений!

Другими словами, картирование услуг похоже на дорожную карту доступных услуг, а схемы перенаправлений похожи на указатели на этой карте, которые помогают людям получить доступ к услугам. Картирование услуг акцентирует внимание на том, КАКИЕ услуги доступны в конкретном месте. Схемы перенаправлений акцентируют внимание на том, КАК благополучатели могут получить доступ к соответствующим услугам. Например, важно указывать информацию о том, где благополучатели могут получить каждую услугу, как, когда и по какой цене. Совместная работа, картирование услуг и разработка схем перенаправлений способствуют более эффективному, скоординированному и результативному оказанию гуманитарной помощи.

Что делать, если нужно направить благополучателя в другой отдел в нашем национальном обществе для получения услуги?

Хотя в кратком справочнике основное внимание уделяется перенаправлениям к внешним поставщикам услуг, перенаправления могут также осуществляться внутри одного национального общества между различными подразделениями/департаментами. Базовые принципы и шаги могут применяться и к внутренним перенаправлениям в рамках одного национального общества. Некоторые национальные общества имеют свои процедуры для внутренних перенаправлений. Выясните, какие процедуры приняты в вашем национальном обществе в отношении внутренних перенаправлений. При наличии вопросов, проясните сомнения у руководителя группы/менеджера волонтеров или координатора.

Как можно управлять информацией о перенаправлениях?

Существуют различные способы управления информацией о перенаправлениях. Выбор системы зависит от нескольких факторов, в том числе от действующего законодательства о защите персональных данных, наличия доступа к Интернету, персональных компьютеров и т. д.

Можно использовать систему управления информацией (цифровая платформа/программное обеспечение), базу данных или таблицу отслеживания перенаправлений, обычно в формате Excel (защищенной паролем), или журнал в бумажном виде, который нужно хранить в безопасном месте.

Наличие такой системы имеет решающее значение для осуществления, отслеживания, контроля и мониторинга индивидуальных перенаправлений, защиты персональных данных и помощи в анализе неидентифицируемых данных по осуществленным перенаправлениям.

ПРИЛОЖЕНИЕ
ССЫЛКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2018. **Минимальные стандарты деятельности по предоставлению защиты, обеспечению гендерного равенства и широкого общественного участия в условиях ЧС.** (IFRC **PGI in Emergencies Minimum Standards**, 2018)
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2022. **Руководство по вовлечению сообществ и подотчетности.** (IFRC **Guide to Community Engagement and Accountability**, 2022)
- Международный Комитет Красного Креста. 2024. **Профессиональные стандарты в области защиты.** (IFRC **Professional Standards for Protection Work,** 2024)
- Международный Комитет Красного Креста. 2024. **Справочник по защите данных при гуманитарной деятельности;** третье издание, Cambridge University Press, 2024. University Press. (ICRC **Handbook on Data Protection in Humanitarian Action**, 3rd edition, Cambridge University Press, 2024. University Press, 2024)
- Межучережденческий постоянный комитет (при ООН). 2023. **Оперативное руководство по ответственности за персональные данные при гуманитарной деятельности.** (IASC, **Operational Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action**, 2023)

ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ, КАРТИРОВАНИЕ УСЛУГ, СХЕМЫ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЙ:

- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Минимальные стандарты деятельности по предоставлению защиты, обеспечению гендерного равенства и широкого общественного участия в условиях ЧС и Инструменты:** (IFRC, **PGI in Emergencies Minimum Standards** and **Toolkit:**)
  - **Руководство по базовому картированию перенаправлений и кейс-менеджменту**
  - **Контрольный список по обеспечению качества**
  - **Шаблон картирования услуг по перенаправлениям**
  - **Шаблон путей перенаправления для координаторов**
  - **Образец пути перенаправления**
  - **Шаблон формуляра для перенаправления**

- Межведомственная координация по вопросам Ливана. 2020. **Ливан. Межведомственные минимальные стандарты для перенаправлений.** (Inter-Agency Coordination Lebanon, Lebanon Inter-Agency Minimum Standard on Referrals, 2020)

- Межучережденческий постоянный комитет (при ООН). 2017. Консультативная группа по вопросам психического здоровья и психосоциальной поддержки при ЧС. **Руководство и межведомственный формуляр для перенаправлений.** (IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, **Inter-Agency Referral Form and Guidance Note**, 2017)

ОТРАСЛЕВЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

Здравоохранение:

- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2023. **Перенаправление в медицинские учреждения в рамках сообщества**. (IFRC, **Community Referral to Health Facilities**, 2023)

ПЗПСП:

- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. (The Red Cross Red Crescent Movement **MHPSS Hub**)
- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2018. **Руководство по оказанию первой психологической помощи.** (IFRC PS Centre, **A Guide to Psychological First Aid, 2018**)
- Обучающая платформа Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Психологическая первая помощь (ППП) Электронный курс.** (IFRC Learning Platform, **Psychological First Aid (PFA) eLearning course**)
- Международный Комитет Красного Креста. 2018. **Руководство по психическому здоровью и психосоциальной поддержке.** (ICRC, **Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support**, 2018)
- Всемирная Организация Здравоохранения. **Концепция «Право на качество».** (WHO, **QualityRights framework**)
- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Забота о волонтерах. Инструментарий для психосоциальной поддержки.** (IFRC PS Centre, **Caring for Volunteers. A Psychosocial Support Toolkit**)
- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Руководство для руководителей сотрудников и волонтеров.** (IFRC PS Centre, **Guidance Note: Staff and Volunteer Team Leaders**)
- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Системы поддержки коллег в волонтерских организациях.** (IFRC PS Centre, **Peer Support Systems in Volunteer Organizations**)

СЕКСУАЛЬНОЕ И ГЕНДЕРНОЕ НАСИЛИЕ (СГН)

- Межучережденческий постоянный комитет (при ООН). 2015. Как оказывать помощь жертвам гендерного насилия при отсутствии экспертной поддержки. **Пошаговое краткое руководство для специалистов в области гуманитарной помощи (версия 2.0).** (IASC, How to support survivors of GBV when a GBV actor is not available in your area: **A step-by-step Pocket Guide for humanitarian practitioners (version 2.0)**, 2015).
- Справочный центр по вопросам психосоциальной поддержки Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2015. **Сексуальное и гендерное насилие – двухдневный психосоциальный тренинг. Руководство по обучению.** (IFRC PS Centre, **Sexual and gender-based violence – A two-day psycho-social training. Training guide**, 2015)

Защита детей

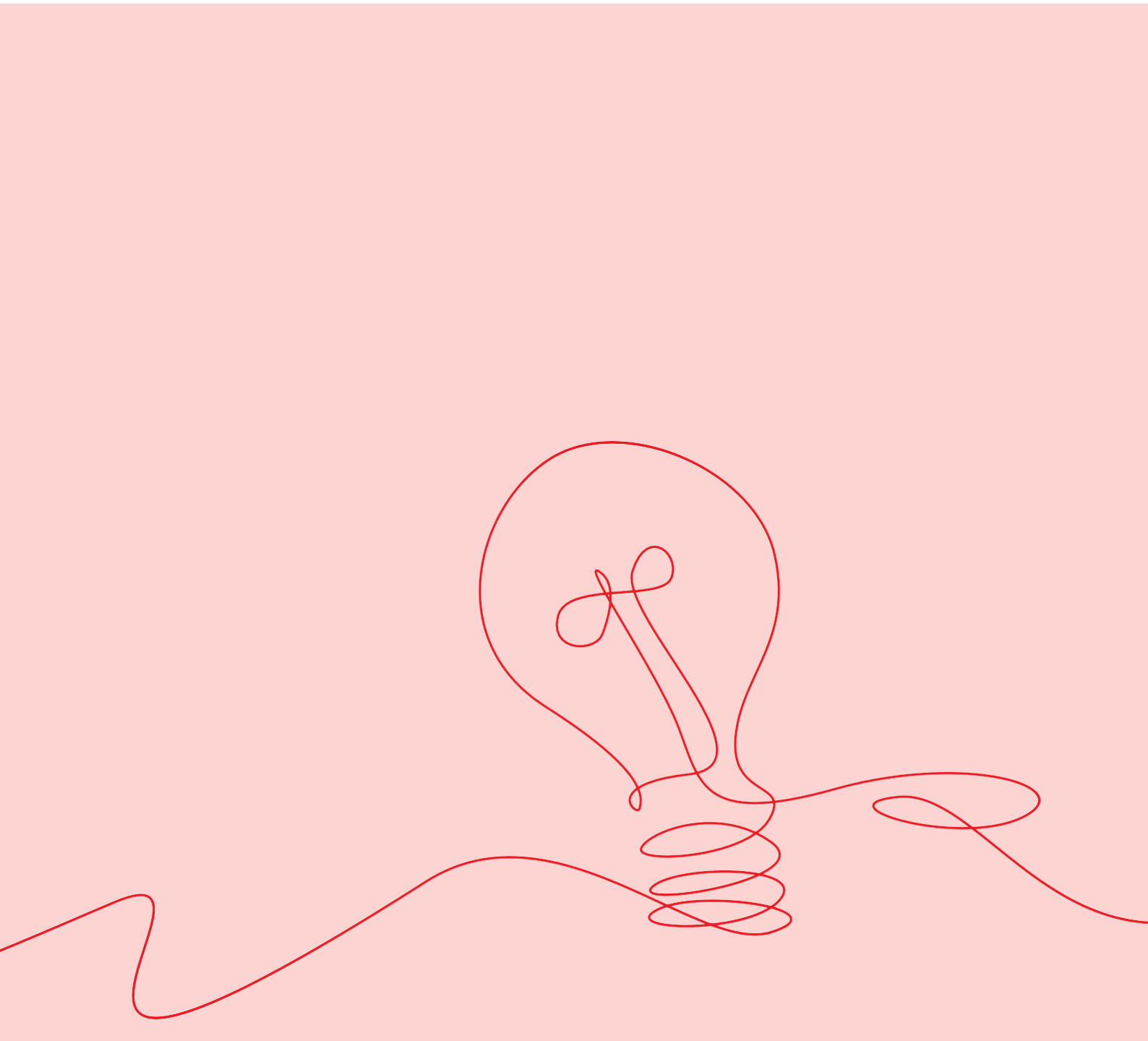
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2024. **Инструментарий для привлечения к участию детей**. (IFRC **Child Participation Toolkit**, 2024)
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2021. **Политика обеспечения безопасности детей**. (IFRC **Child Safeguarding Policy**, 2021)

Борьба с торговлей людьми

- Глобальный кластер по вопросам защиты. 2020. **Вводный справочник по борьбе с торговлей людьми в контексте внутреннего перемещения населения**. (Global Protection Cluster, **Introductory Guide to Anti-Trafficking in International Displacement Contexts**, 2020)
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца и Британский консорциум предприятий розничной торговли. 2021. Реализация безопасных мер реагирования для удовлетворения гуманитарных потребностей жертв торговли людьми. **Руководство и инструментарий.** (IFRC and BRC, Implementing a safe response to meet the humanitarian needs of trafficked people: **Orientation guide** and **toolkit**, 2021)
- Британский Красный Крест. **Центр изучения вопросов по борьбе с торговлей людьми.** (**BRC**, **Trafficking Response Hub**)

Соблюдение этических принципов

- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2020. **Руководство по предотвращению и реагированию на сексуальную эксплуатацию и насилие.** (IFRC, **Manual on Prevention and Response to Sexual Exploitation and Abuse**, 2020)
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Руководство по предотвращению и реагированию на сексуальную эксплуатацию и насилие. **Рекомендация 11: Пути перенаправлений.** (IFRC, PSEA Manual, **Guideline 11: Referral Pathways)**
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. **Пути перенаправления для жертв сексуальной эксплуатации и насилия.** (IFRC, **Referral Pathways for Survivors of Sexual Exploitation and Abuse)**
- Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. 2024. **Концепция обеспечения безопасности и Инструмент самооценки НО в области обеспечения безопасности.**
- (IFRC, **Safeguarding Framework and Self-Assessment Tool**, 2024).



DANISH
RED
CROSS