РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО БЕЗПЕЧНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНИХ ТОВАРИСТВ

включає

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ для керівництва та працівників
І КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК для працівників і волонтерів

ПІЛОТНА ВЕРСІЯ

DANISH
RED
CROSS

English disclaimer

This is a translated version of the original English version [Guidelines on Safe Referrals for National Societies]. While every effort has been made to ensure accuracy, discrepancies or misinterpretations may occur. The original English version remains the sole official source and should be consulted in case of doubt.

Translation and layout funded by Danish Red Cross.

Ukrainian disclaimer

Цей документ є перекладом оригінальної англомовної версії [Guidelines on Safe Referrals for National Societies]. Ми доклали всіх зусиль, щоб переклад був точним, однак можливі незначні розбіжності або неточності у тлумаченні. У разі виникнення сумнівів слід звертатися до оригінального документа англійською мовою, який є єдиним офіційним джерелом.

Переклад і верстку здійснено за підтримки Danish Red Cross.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО

БЕЗПЕЧНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНИХ ТОВАРИСТВ

Пілотна версія:
січень 2025 року

Опубліковано:
Данський Червоний Хрест
Блегдамсвей 27
2100 Копенгаген

Підготовлено:
Гайя Арменес (Gaia Armenes)
Емма Мосс (Emma Moss)

Дизайн і макет:
Джудіт Йонсбі (Judith Jønsby) / через Judith ApS

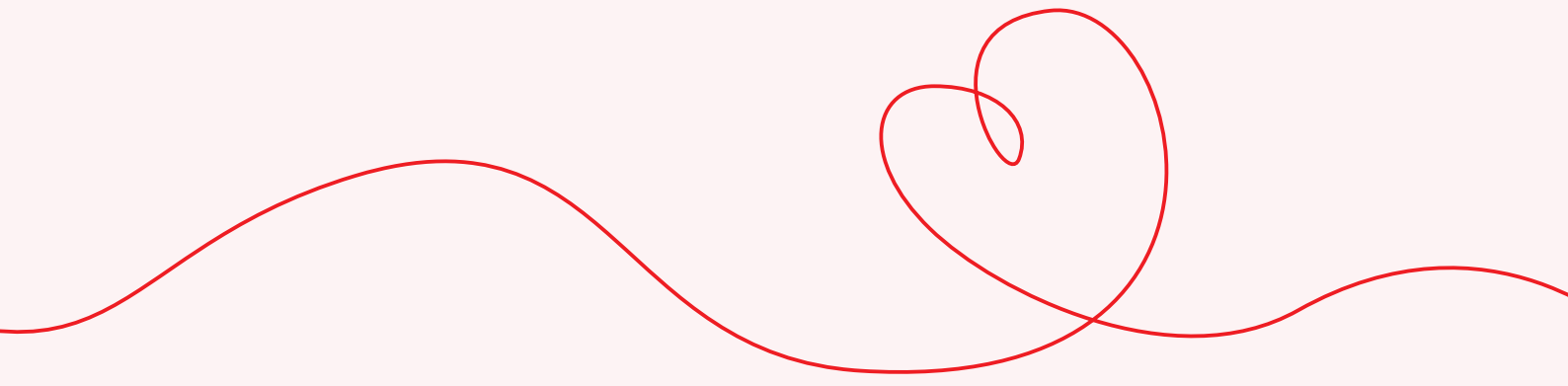
Авторське право:
Данський Червоний Хрест

Пропоноване цитування: Рекомендації щодо безпечного перенаправлення для Національних товариств.
Данський Червоний Хрест, Копенгаген, Пілотна версія 2025.

DANISH
RED
CROSS

Подяки:
Данський Червоний Хрест висловлює вдячність і щиру подяку всім ключовим інформаторам і практикам, які взяли участь у консультаціях і раундах перегляду.

А саме:
- Технічні радники та делегати Данського Червоного Хреста
- Британський Червоний Хрест
- Фінський Червоних Хрест
- Товариство Червоного Півмісяця Малайзії
- Норвезький Червоний Хрест
- Товариство Червоного Півмісяця Судану
- Шведський Червоний Хрест
- Міжнародний Комітет Червоного Хреста (МКЧХ)
- Міжнародна Федерація Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця (МФЧХ і ЧП)
- Центр ПЗПСП Руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця



ЗМІСТ

Передмова 6

Вступ: що таке Рекомендації? 7

Методичні рекомендації для керівництва та працівників 9

Ключові поняття 9

Направлення та/або перенаправлення? 15

Зміцнення систем безпечного перенаправлення 17

Кишеньковий довідник з безпечних перенаправлень для працівників і волонтерів 31

Керівні принципи 33

7 кроків безпечного перенаправлення 37

Що робити, якщо послуги не доступні у Вашому регіоні? 53

Рефлексія та практика турботи про себе 55

Дерево рішень 57

Що можна та що не можна робити та приклади того, що говорити 59

Поширені запитання для працівників і волонтерів 63

Додаток: посилання та додаткові ресурси 65

ПЕРЕДМОВА

Ці Рекомендації були розроблені Данським Червоним Хрестом у рамках перегляду Кишенькового довідника з безпечних перенаправлень Данського Червоного Хреста 2019 року. Вони є результатом консультативного процесу та двох раундів перегляду практиками Руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця. У нинішньому вигляді Рекомендації поширюються для подальшого пілотування та консультацій. Якщо у Вас є пропозиції щодо змісту, будь ласка, звертайтеся до:

Гайя Арменес (Gaia Armenes), Радник з питань захисту, гендерної рівності та інклюзії:
gaarm@rodekors.dk

Емма Мосс (Emma Moss), Радник з питань міграції та переміщення:
emmos@rodekors.dk

Ці Рекомендації можна переглянути та завантажити за посиланням:
https://en.rodekors.dk/publications

ВСТУП
ЩО ТАКЕ РЕКОМЕНДАЦІЇ?

Працівники та волонтери Руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця (надалі — «Рух») мають унікальні можливості для надання допомоги людям до, під час і після конфліктів і катастроф завдяки своїй постійній присутності в громадах і безпрецедентному охопленню. Це означає, що вони можуть слугувати важливими точками доступу для підтримки людей в отриманні інформації, підтриманні зв'язку з близькими, задоволенні базових потреб і доступі до необхідних послуг і допомоги.

Найбільш відповідний спосіб зв'язку людей з послугами, які їм потрібні, буде визначатися низкою факторів: потребами, ризиками, можливостями та ресурсами людини; доступністю та доступом до послуг; а також готовністю Національних товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця (надалі — «Національні товариства») безпечно надавати послуги.

Метою цих рекомендацій є сприяння формуванню спільного розуміння та підходу в рамках Руху для безпечного визначення потреб і ризиків людей, а також забезпечення їм найбільш відповідного доступу до необхідних послуг і підтримки. Вони особливо (але не виключно) зосереджені на підтримці вцілілих після насильства, примусу або позбавлення (ризик у сфері захисту)[1], особливо людей і груп, які перебувають у зоні підвищеного ризику.[2]

Ці рекомендації допомагають Національним товариствам, працівникам і волонтерам безпечно вирішувати проблеми захисту, виявлені в ході їхньої роботи, і здійснювати **безпечні перенаправлення**, що є одним із чотирьох ключових елементів **мінімального підходу до захисту** Руху, викладеного в **Концепції захисту Руху**.[3]

1. Професійні стандарти МКЧХ з надання захисту визначають «ризик у сфері захисту» як «фактичну або потенційну схильність до насильства, примусу або позбавлення (навмисного чи іншого)».
2. Це може включати, але не обмежується: дітей; уцілілих після сексуального та гендерно зумовленого насильства; людей з інвалідністю, які перебувають під ризиком насильства або виключення або вже зазнали їх; людей, які були розлучені зі своїми сім'ями; та людей, які перебувають під ризиком стати жертвами торгівлі людьми або вціліли після торгівлі людьми.
3. Підхід мінімального захисту був прийнятий Радою делегатів 2024 року як частина Концепції захисту Руху, доданої до Резолюції про захист Руху.

Рекомендації складаються з двох розділів: Методичні рекомендації та Кишеньковий довідник

Ці Методичні рекомендації

допомагають **керівництву та працівникам, відповідальним за управління програмами/оперативною діяльністю** (у штаб-квартирі та філіях), створити або вдосконалити системи, процедури та можливості, необхідні для забезпечення гідного, безпечного та своєчасного здійснення перенаправлень.

Кишеньковий довідник

містить практичну інформацію та покрокові інструкції для **працівників і волонтерів, які виконують оперативні функції на передовій,** щодо того, як безпечно визначати потреби людей і надавати їм підтримку, послуги та допомогу, яких вони потребують, у гідний, безпечний і своєчасний спосіб. Він також може допомогти працівникам і волонтерам краще зрозуміти свою роль та усвідомити, що вони можуть/не можуть зробити, підтримуючи таким чином їхню безпеку та добробут.

Ці Рекомендації включають ключові концепції, принципи та кроки, які можна розглядати як основу для всіх перенаправлень. Однак вони не призначені для надання галузевих рекомендацій щодо спеціалізованих перенаправлень, наприклад, медичної, психіатричної та психосоціальної підтримки (ПЗПСП), спеціалізованого захисту: торгівлі людьми, сексуального та гендерно зумовленого насильства (СГЗН), захисту дітей та відновлення сімейних зв'язків (ВСЗ). **Додаток** містить перелік деяких галузевих ресурсів.

Кожне Національне товариство є унікальним і працює в рамках Національних правових рамок і стандартів. Ці Рекомендації необхідно адаптувати до конкретних умов і контексту.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ КЕРІВНИЦТВА ТА ПРАЦІВНИКІВ

КЛЮЧОВІ ПОНЯТТЯ

Терміни, що використовуються для опису процесу забезпечення людей підтримкою та послугами, яких вони потребують, іноді можуть бути незрозумілими. З метою сприяння спільному розумінню та використанню єдиної термінології, у цьому розділі висвітлюються основні відповідні поняття та терміни.

НАПРАВЛЕННЯ

«Направлення» означає допомогу людині, яка перебуває у скрутному становищі, шляхом надання точної інформації, що відповідає її потребам, та направлення її до необхідних ресурсів і систем підтримки.
Це включає таке:

- **Надання інформації:** обмін відповідною інформацією про ситуацію, стратегії подолання та доступні ресурси.
- **Зв'язок з близькими та соціальна підтримка:** допомога людині у зв'язку з родиною, друзями чи іншими мережами підтримки.
- **Задоволення основних потреб:** забезпечення доступу людини до їжі, води, каналів зв'язку тощо.
- **Направлення до надавачів послуг:** допомога людині в отриманні доступу до відповідних послуг, якщо це необхідно, наприклад, шляхом надання їй достовірної інформації про доступні надійні та якісні послуги, а також інформації про те, як люди можуть **безпечно отримати доступ до послуг самостійно,** шляхом надання точних контактних даних, інформації про місцезнаходження, вартість, години роботи тощо.

«Направлення до надавачів послуг» також може означати:

- **«надання інформації»**
- **«орієнтація на послуги»**
- **«самоперенаправлення»**
- **«перенаправлення» послуг**

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА (ППД)

«Направлення» також відоме як один із трьох принципів дії першої психологічної допомоги: **«Дивись, слухай, направляй»**.

Перша психологічна допомога — це метод надання допомоги людям, у яких дистрес, щоб вони почувалися спокійно та мали підтримку у подоланні своїх проблем. Він передбачає звернення уваги на реакції людини, активне слухання і, за потреби, надання практичної допомоги, наприклад, у вирішенні проблем або задоволенні основних потреб. Часто це передбачає направлення людей до інших осіб, які можуть надати допомогу. Це також може допомогти визначити, чи має людина складнішу або більш серйозну реакцію та чи потребує вона перенаправлення до спеціалізованих служб в іншому місці.

Усі працівники та волонтери можуть використовувати свої навички та знання з ППД в інших аспектах своєї роботи та в особистому житті.[4]

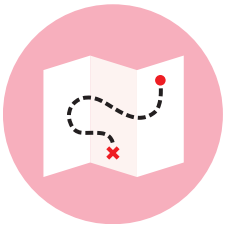
Хто може Направляти

Усі працівники та волонтери, які мають навички надання першої психологічної допомоги (ППД)[5] і знають, де та як люди можуть безпечно отримати доступ до надійних та якісних послуг.

У багатьох ситуаціях люди мають можливість **самостійно** отримати доступ до необхідної інформації або послуг, коли вони відчувають підтримку після пережитої важкої події та отримують точну інформацію.

У гуманітарних контекстах деякі люди можуть потребувати додаткової допомоги для отримання доступу до послуг через певні бар'єри (безпека, захист, стигматизація тощо), підвищений ризик та/або якщо вони мають складнішу та серйознішу реакцію на важку подію. У таких ситуаціях може знадобитися інший підхід, і людина, яка потребує допомоги, може вимагати (або бажати) офіційного зв'язку з надавачем послуг через офіційне **перенаправлення**.

4. Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, Посібник з надання першої психологічної допомоги, 2018.
5. Див. Пакт: Перша психологічна допомога для всіх, представлений на 33-й Міжнародній конференції Червоного Хреста та Червоного Півмісяця.



ПЕРЕНА-ПРАВЛЕННЯ

«Перенаправлення» — це процес офіційного зв'язування особи з відповідним(и) надавачем(ами) послуг у структурований спосіб, оскільки вона потребує допомоги, яка виходить за межі компетенції або сфери діяльності поточного надавача послуг. Перенаправлення сприяє забезпеченню комплексної допомоги, яка відповідає конкретним потребам людини та сприяє її одужанню.

Перенаправлення також є способом направлення людей, які перебувають у скрутному становищі, до засобів задоволення їхніх визначених потреб, але через **більш формалізований і структурований процес**. Це створює міцніший зв'язок на довший період часу між особою, яку перенаправляють, та організацією, яка сприяє перенаправленню, що робить його відмінним і складнішим, ніж інші, менш формальні способи направлення.

З цієї причини перенаправлення є добре налагодженим процесом у гуманітарній системі. Ці рекомендації були розроблені для вирішення різних аспектів, пов'язаних зі зростанням складності процесу перенаправлення.

Для полегшення перенаправлення, як правило, необхідно збирати персональні та конфіденційні дані та передавати їх іншим надавачам послуг. Людина, яку перенаправляють, має надати свою добровільну та інформовану згоду.

Інформована згода є основою безпечних перенаправлень. Збір персональних і конфіденційних даних та інформації не повинен відбуватися до того, як працівники та волонтери пройдуть навчання, щоб переконатися, що вони розуміють та поважають поняття інформованої згоди.[6]

Хто може здійснювати перенаправлення

Хоча всі працівники та волонтери повинні бути навчені надавати ППД та вміти «направляти» людей, які перебувають у скрутному становищі, **не всі повинні займатися перенаправленням**. Цю роль можна доручити працівникам і волонтерам, які мають навички надання ППД та проходять додаткове навчання, отримують підтримку та супервізію. Часто це можуть бути Керівники команд або Менеджери по роботі з волонтерами, які були призначені **Координаторами** для перенаправлення. Дуже важливо чітко визначити, хто відповідає за отримання/сприяння отриманню перенаправлень і подальшу роботу з надавачами послуг у конкретній сфері, щоб уникнути дублювання, затримок і зберегти конфіденційність.

6. Див. Професійні стандарти діяльності МКЧХ з надання захисту, 2024, розділ 7 «Управління даними та інформацією для досягнення результатів у сфері захисту» та Мінімальні стандарти МКЧХ щодо захисту, забезпечення гендерної рівності та інклюзії в умовах надзвичайних ситуацій, Інструмент 3.2, Посібник з базового мапування перенаправлень та управління випадками.

Усі працівники та волонтери, які виконують оперативні функції на передовій, повинні пройти навчання з надання ППД, бути ознайомленими з керівними принципами та кроками безпечного та гідного перенаправлення, а також, як мінімум, з наявними схемами надання послуг/шляхами перенаправлення. Працівники та волонтери, які відповідають за управління перенаправленнями (**Координатори**), потребують додаткового навчання, наприклад, з питань інформованої згоди, управління інформацією та захисту даних, безпечних кроків перенаправлення, проведення мапування послуг/оцінки якості надавачів послуг і розробки/регулярного оновлення шляхів перенаправлення. Важливо зазначити, що розробка процесу та «шляхів» перенаправлення повинна здійснюватися виключно працівниками та волонтерами, які мають відповідну підготовку та досвід.

ПРОЯСНІМО СИТУАЦІЮ: **ПРИМІТКА ЩОДО УПРАВЛІННЯ ВИПАДКАМИ**

Управління випадками — це спосіб задоволення потреб людини (наприклад, у випадках СГЗН або захисту дітей) належним, систематичним та своєчасним чином, шляхом надання прямої підтримки та/або перенаправлень. Управління випадками передбачає надання підтримки особі однією людиною, яка називається спеціалістом з управління випадками або соціальним працівником (часто це соціальний працівник або психолог). Спеціалісти з управління випадками зазвичай відповідають за забезпечення координації з низкою інших надавачів послуг, зокрема за перенаправлення, які відбуваються в рамках процесу управління випадками. Тому система перенаправлення є основою будь-якої системи управління випадками. Управління випадками вимагає значних інституційних потенціалів і ресурсів. Ці Рекомендації не містять рекомендацій щодо здійснення управління випадками.

МАПУВАННЯ ПОСЛУГ І ШЛЯХИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Мапування послуг і шляхи перенаправлення — це взаємодоповнюючі та безперервні процеси, які сприяють забезпеченню гідного, безпечного та своєчасного перенаправлення.

Мапування послуг має на меті визначити, **які** послуги існують у конкретній області, оцінити їх якість і ступінь доступності. Воно забезпечує основу для розробки ефективних шляхів перенаправлення.

Шлях перенаправлення — це процес, який визначає, як **люди** можуть отримати доступ до необхідних їм послуг. Він передбачає чіткі кроки, ролі та обов'язки щодо перенаправлення людей. А також включає систему відстеження та моніторингу перенаправлень, яка узгоджується з наявними надавачами послуг. Він використовує інформацію, зібрану в результаті мапування послуг, для визначення найбільш підходящих надавачів послуг для конкретних потреб, направляючи людей до відповідних послуг.

Цілі проведення **мапування послуг**:

- Розуміння поточної ситуації у сфері послуг і виявлення прогалин.
- Інформування про розробку шляхів перенаправлення.
- Оптимізація розподілу ресурсів та уникнення дублювання зусиль.
- Поліпшення координації між надавачами послуг.

Цілі створення **шляхів перенаправлення**:

- Забезпечення ефективного та результативного доступу до послуг, яких потребують люди.
- Запобігання непотрібним затримкам і бар'єрам у процесі перенаправлення.
- Покращення якості послуг, що надаються, за допомогою підзвітності та моніторингу.
- Посилення координації та співпраці між надавачами послуг.

НАПРАВЛЕННЯ

Для всіх працівників і волонтерів

«Надання інформації про наявні надійні та якісні послуги, а також про те, як до них отримати доступ»

↓

Навички ППД
Керівні принципи
Мапування послуг

ПЕРЕНАПРАВ-ЛЕННЯ

Призначені працівники та волонтери, включно з Координаторами перенаправлення

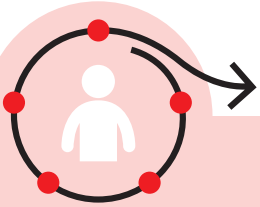
«Офіційне з'єднання людини з надавачем послуг на основі виявлених потреб і ризиків»

↓

Інформована згода
Захист даних
Шляхи перенаправлення
Кроки перенаправлення

↓

Навички ППД
Керівні принципи
Мапування послуг



УПРАВЛІННЯ ВИПАДКАМИ

Для соціальних працівників і спеціалістів з управління випадками

«Структурований підхід до надання всебічної, своєчасної та скоординованої підтримки людям із різноманітними потребами»

↓

Рекомендації щодо управління випадками
Навантаження і супервізія
Структура та бюджет управління персоналом
Спеціалізоване навчання

↓

Інформована згода
Захист даних
Шляхи перенаправлення

↓

Навички ППД
Керівні принципи
Мапування послуг

Системи, процедури та потенціал
Для керівництва та менеджерів Національних товариств

НАПРАВЛЕННЯ ТА/АБО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ?

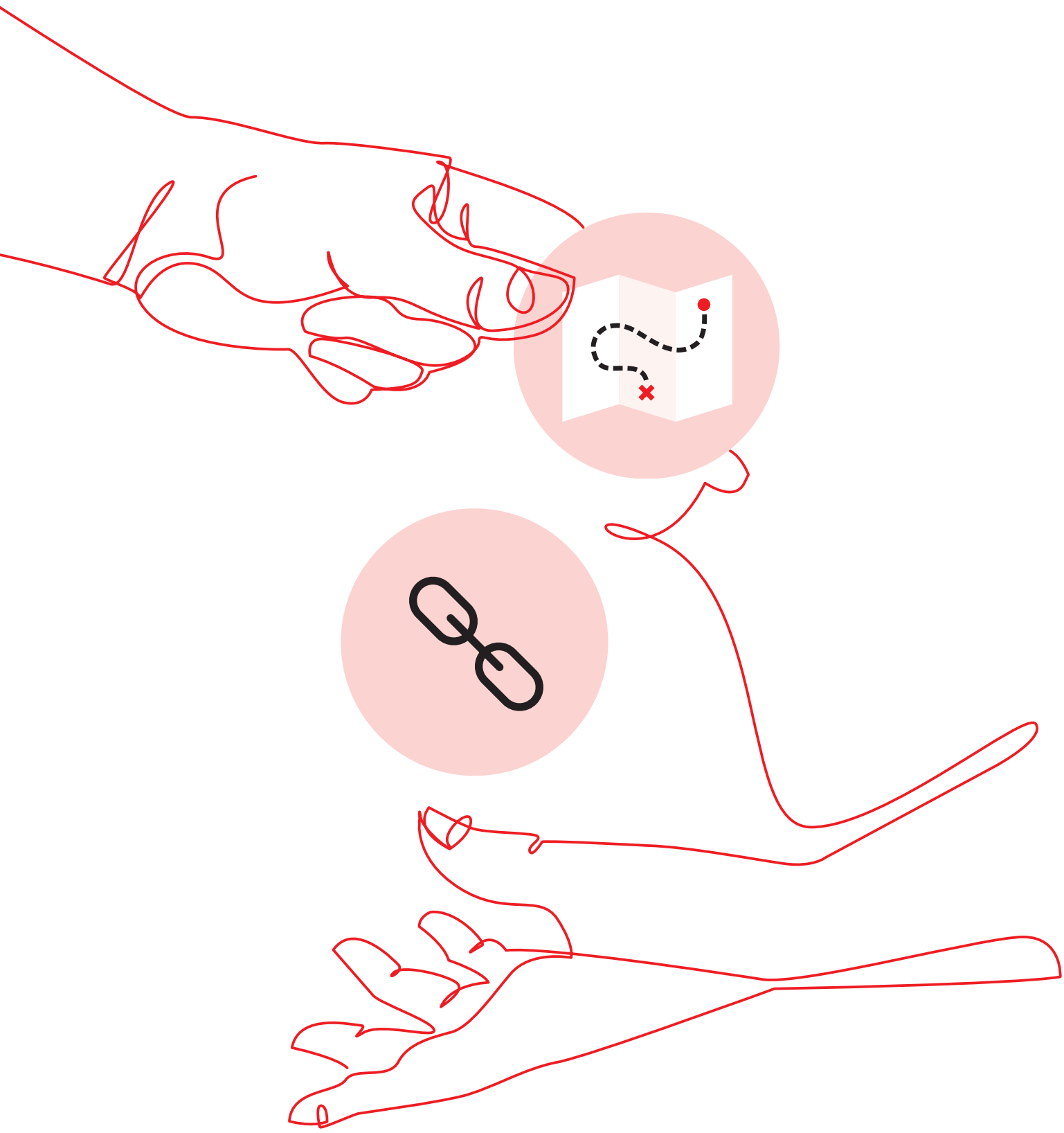
«Направлення» та **«перенаправлення»** — це взаємодоповнюючі процеси, що використовуються для зв'язку людей з необхідною їм підтримкою та послугами. Хоча вони відрізняються за обсягом, складністю та підходом, обидва мають на меті надання своєчасної та гідної допомоги.

Те, чи надаватиме Ваше Національне товариство **направлення**, **перенаправлення** чи й те, і інше, залежатиме від багатьох факторів. У будь-якому випадку важливо врахувати потенціал Національного товариства, який необхідно зміцнити або створити, перш ніж працівники та волонтери зможуть почати перенаправляти людей.

У більшості випадків і ситуацій працівники та волонтери Національного товариства **направляють** людей до точної інформації, близьких і мереж підтримки, які їм потрібні, або допомагають їм отримати доступ до якісних і надійних надавачів послуг. Це важливий крок для встановлення людського зв'язку, надання людям можливості отримати доступ до підтримки, якої вони потребують, а також відновити контроль над своєю ситуацією.

У деяких випадках і ситуаціях послуги, які потребують люди, або ризики, яким вони можуть бути піддані, означають, що більш доцільним рішенням є **перенаправлення** (або поєднання направлення та перенаправлення до різних служб). У таких випадках працівники та волонтери, які відповідають за управління перенаправленнями (Координатори), можуть здійснювати перенаправлення до спеціалізованих служб на основі оцінки ризиків і потреб у конкретних ситуаціях.

Наступний розділ є найбільш актуальним для Національних товариств, які вже знайомі з системою **направлення** і прагнуть розпочати сприяння перенаправленням або посилити наявні **системи перенаправлень**.



ЗМІЦНЕННЯ СИСТЕМ БЕЗПЕЧНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Цей розділ надає підтримку керівництву та працівникам Національних товариств, які відповідають за управління програмами/оперативною діяльністю (у штаб-квартирі та філіях), створити або вдосконалити **системи**, **процедури** та **можливості**, необхідні для забезпечення гідного, безпечного та своєчасного здійснення перенаправлень. Національні товариства можуть використовувати його як контрольний перелік.

1

Забезпечення наявності та належного функціонування внутрішніх систем

Щоб Національні товариства були готові надавати гідні, безпечні та своєчасні перенаправлення, рекомендується мати таке:

- [ ] Кодекс поведінки, Політика захисту від сексуальної експлуатації, насильства та домагань, а також Політика захисту дітей/забезпечення безпеки дітей.[7]

- [ ] Політика захисту даних та належні системи й процедури для захисту даних та інформації людей.[8] Це може включати:
  - Системи управління інформацією, наприклад, онлайн-платформа, таблиця Excel, журнал;
  - Чіткі процедури щодо того, хто має доступ до систем управління інформацією, хто повинен їх оновлювати;
  - Визначення строку зберігання даних та часу/способу їх знищення;
  - Метод анонімізації персональних даних, наприклад, присвоєння особі унікального ідентифікаційного номера клієнта;
  - Угоди/протоколи про обмін даними з надавачами послуг

- [ ] Функціонуючі механізми для отримання та реагування на зворотний зв'язок і скарги в безпечний та конфіденційний спосіб, зокрема на чутливі скарги щодо послуг, що надаються Національним товариством.[9]

7. Див. Інструментарій МФЧХ для оцінки організаційної структури в галузі захисту, гендерної рівності та інклюзивності (OAT) та Концепція захисту та інструмент самооцінки МФЧК для отримання додаткової інформації.
8. Див. Посібник МКЧХ щодо захисту даних у гуманітарній діяльності і Оперативні рекомендації МПК щодо відповідальності за дані в гуманітарній діяльності.
9. Див. Інструментарій МФЧХ щодо залучення громад та підзвітності (CEA).

2

Мапування послуг

Щоб Національні товариства були готові надавати гідні, безпечні та своєчасні перенаправлення, рекомендується мати таке:

- Системи моніторингу та оцінки, процедури та інструменти для моніторингу та оцінки перенаправлень, наприклад, стандартні показники та засоби перевірки перенаправлень.
- Бюджет, необхідний для здійснення перенаправлень, наприклад, оплата послуг, транспорт, витрати на навчання, системи управління інформацією, мапування послуг, взаємодія з громадами.
- Стандартні операційні процедури (СОП) для перенаправлень, наприклад, визначення обсягу роботи, процедури перенаправлення, форми/інструменти, ролі та відповідальність, внутрішня координація.

2,1

Мапування послуг і шляхи перенаправлення

Зверніться до інших організацій, державних органів, координаційних механізмів (наприклад, кластерної системи ООН), щоб дізнатися, чи вже існують мапування послуг і шляхи перенаправлення, перш ніж розпочинати власне мапування послуг. Якщо так, активно використовуйте їх. Це можливість посилити координацію та уникнути дублювання зусиль з іншими суб'єктами.

Якщо мапування послуг і шляхи перенаправлення недоступні або застарілі у Вашому географічному регіоні, рекомендується виконати такі кроки:

- [ ] Почати з проведення мапування послуг для різних послуг[10] та цільових груп.[11]
- [ ] Обговорити з визначеними надавачами послуг, іншими організаціями та державними органами створення шляху перенаправлення та узгодьте чіткі та точні процедури. Це може включати підписання офіційної письмової угоди між надавачами послуг.
- [ ] Переконатися, що послуги, які пропонує Ваше Національне товариство та інші партнери Руху, відображені під час мапування послуг та у шляхах перенаправлення.

10. Цей перелік не є вичерпним: охорона здоров'я, ПЗПСП, харчування та продовольство, непродовольчі товари, грошова допомога та допомога у вигляді ваучерів (CVA), житло, освіта, захист (включно із захистом дітей, СГЗН, юридичною підтримкою, ВСЗ).
11. Цей перелік не є вичерпним: мігранти (включно з особами, які шукають притулку, біженцями, мігрантами без документів, внутрішньо переміщеними особами), діти та підлітки (включно з дітьми без супроводу та розлученими з родиною), люди старшого віку, люди з інвалідністю, люди з іншою сексуальною орієнтацією/гендерною ідентичністю, вцілілі після сексуального та гендерно зумовленого насильства; вцілілі після торгівлі людьми тощо.

- [ ] Оцінити якість надавачів послуг, перш ніж включати їх до шляху перенаправлення. Оцінку якості можна проводити спільно з іншими організаціями, державними органами, кластерами ООН, які можуть надати інформацію про послуги та їхню якість.

- [ ] Розглянути можливість відвідати надавача послуг, щоб оцінити якість його послуг.

- [ ] Під час оцінки якості надавача послуг важливо з'ясувати та задокументувати таке:
  - назва організації
  - місцезнаходження
  - контактна особа, номер телефону, адреса електронної пошти
  - доступні послуги та критерії прийнятності
  - години роботи
  - доступність (фізична доступність, транспорт, плата та витрати, мови спілкування тощо)
  - наявність працівників і волонтерів різної статі
  - процедури перенаправлення (без попереднього запису, форма перенаправлення, за попереднім записом, телефоном, електронною поштою тощо)
  - очікувані дії після перенаправлення (надана підтримка, час очікування, подальші дії)
  - як використовується та передається інформація, наприклад, у контексті міграції та переміщення, вимог обов'язкової звітності.

- [ ] Шляхи перенаправлення часто записуються у вигляді переліку або ілюструються за допомогою блок-схеми, на якій представлені різні етапи шляху перенаправлення. Блок-схема може бути корисним методом для інформування (внутрішнього та зовнішнього) про шлях перенаправлення у Вашому регіоні.

- Переконатися, що інформація про шляхи перенаправлення (наприклад, блок-схема або перелік) доступна та поширена серед членів громади (наприклад, жіночих груп, молодіжних лідерів, громадських організацій) у різних форматах (наприклад, відповідними мовами, у зручному для читання форматі, в аудіоформаті).

- У деяких випадках інформація (як-от місцезнаходження або контактні дані) про певних надавачів послуг може потребувати конфіденційності та може бути надана лише за принципом «необхідності знати» / довіреним особам або установам і людям, які потребують відповідної допомоги. Наприклад, служби підтримки вцілілих після торгівлі людьми, безпечне житло / притулки для вцілілих після СГЗН.

- За можливості залучати членів громади, забезпечуючи різноманітне представництво, щоб зрозуміти, де вони почуваються безпечно, отримуючи доступ до послуг, якість визначених послуг і бар'єри для доступу до наявних послуг.

- Періодично зв'язуватися з надавачем послуг, щоб переглянути та підтвердити безпечні результати перенаправлень, наприклад, не запитуючи про конкретні направлення, а в загальному про послуги, що пропонуються, та їхній вплив (зазвичай це є відповідальністю Координатора).

- Забезпечити наявність і доступність систем зворотного зв'язку та скарг, щоб полегшити отримання відгуків про надавачів послуг.

- Забезпечити, щоб відповідальність за оновлення шляхів перенаправлення та мапування послуг була чітко розподілена між членами Національного товариства (зазвичай це відповідальність Координатора).

Потенціал і ресурси працівників і волонтерів

Щоб працівники та волонтери були готові забезпечити гідні, безпечні та своєчасні перенаправлення, а також для підтримки їхньої безпеки та добробуту, рекомендується виконати такі кроки:

- [ ] Виділити достатню кількість працівників і волонтерів для управління кожним кроком процесу перенаправлення.
- [ ] Призначити Координатора(ів) з обов'язками управління перенаправленнями, до якого інші працівники та волонтери можуть переадресовувати складні випадки та запити. Волонтери можуть виконувати роль Координаторів, якщо пройдуть відповідне навчання.
- [ ] Визначити різні ролі та обов'язки, наприклад, для працівників і волонтерів, для працівників і волонтерів, які виконують обов'язки з управління перенаправленнями.
- [ ] Визначити необхідне навчання для працівників і волонтерів залежно від їхніх ролей та обов'язків, включно з Координаторами, які виконують функції з управління перенаправленнями.
- [ ] Рекомендується, щоб усі працівники та волонтери пройшли навчання з надання ППД та мали базові навички з надання ППД.
- [ ] Усі працівники та волонтери ознайомлені з наявними системами та процесами (СОП щодо перенаправлення, політика захисту даних, ролі та обов'язки з управління перенаправленням).

- Усі працівники та волонтери мають доступ до оновленої мапи послуг і шляхів перенаправлення, щоб надавати точну інформацію про доступні послуги та допомогу, зокрема про послуги, що надаються безпосередньо Національним товариством, про те, як отримати доступ до послуг, і про пов'язані з цим ризики.

- Працівники та волонтери, які виконують функції з управління перенаправленням (Координатори), проходять навчання щодо стандартів і процедур приймання, оцінки, надсилання, реєстрації та подальшого супроводу перенаправлень, а також можуть оновлювати мапування послуг і шляхи перенаправлення.

- Посилити системи для забезпечення безпеки, захисту та добробуту працівників і волонтерів, які направляють і перенаправляють, наприклад, системи взаємодопомоги.[12]

12. Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, Системи взаємодопомоги у волонтерських організаціях.

МІРКУВАННЯ ЩОДО ПРИНЦИПУ **«НЕ НАШКОДЬ»** ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНИХ ТОВАРИСТВ

Національні товариства, які надають допомогу вцілілим після конфліктів, катастроф або інших надзвичайних ситуацій, можуть стикатися з ризиками у сфері захисту[13] у процесі своєї роботи. Вони також, ймовірно, працюватимуть з людьми та групами, які перебувають у зоні підвищеного ризику.[14] Керівництво та менеджери Національних товариств несуть особливу відповідальність та обов'язок підтримувати працівників і волонтерів, щоб під час перенаправлень працівники та волонтери знали, як безпечно виявляти ризики у сфері захисту[15] та/або повідомляти про свої занепокоєння кваліфікованим координаторам, які можуть безпечно перенаправити особу до спеціалізованого суб'єкта, що забезпечує захист.

Можливі ризики у сфері захисту включають, але не обмежуються ними:

- Жорстоке поводження з дітьми, експлуатація, нехтування
- Розлучення дитини та примусове розлучення сім'ї
- Сексуальне та гендерно зумовлене насильство (СГЗН)
- Торгівля людьми (ТЛ)

13. Професійні стандарти МКЧХ з надання захисту визначають «ризик у сфері захисту» як «фактичну або потенційну схильність до насильства, примусу або позбавлення (навмисного чи іншого)».
14. Це може включати, але не обмежується: дітей; уцілілих після сексуального та гендерно зумовленого насильства; людей з інвалідністю, які перебувають під ризиком насильства або виключення або вже зазнали їх; людей, які були розлучені зі своїми сім'ями; та людей, які перебувають під ризиком стати жертвами торгівлі людьми або вже вціліли після торгівлі людьми.
15. Приклад практичних інструментів, які Національні товариства можуть використовувати, див.: МФЧК «Захист, забезпечення гендерної рівності та інклюзії в умовах надзвичайних ситуацій» Інструмент 2.4 Посібник з оцінки та аналізу захисту, гендерної рівності та інклюзивності.

У додатку наведено перелік деяких галузевих ресурсів, що допоможуть Національним товариствам зміцнити їхню здатність реагувати на конкретні ризики у сфері захисту, які були виявлені працівниками та волонтерами.

Національні товариства повинні запровадити процедури, які можуть слугувати орієнтиром для працівників і волонтерів у складних ситуаціях, наприклад, щодо такого:

Обов'язкова звітність

Обов'язкова звітність — це вимога законодавства або політики в деяких країнах, яка зобов'язує представників певних професій та агентств/організацій повідомляти правоохоронні органи про випадки СГЗН або «невипадкових травм», часто без згоди вцілілого після насильства. Національним товариствам важливо бути обізнаними з місцевим законодавством і стандартами, що застосовуються в їхньому контексті. Якщо застосовується обов'язкова звітність, Національне товариство має заздалегідь розробити чітку процедуру звітності, яка не наражає на більший ризик волонтерів/працівників, які перебувають на передовій, або осіб, яким надається допомога.

Підхід, що фокусується на вцілілому після насилля

Підхід, що фокусується на вцілілому після насилля, створює сприятливе середовище, в якому поважають права та побажання вцілілих після СГЗН, забезпечують їхню безпеку, ставляться до них з гідністю та повагою.
Цей підхід визначається чотирма керівними принципами:

1. Безпека,
2. Конфіденційність,
3. Повага та
4. Недискримінація.

Інформована згода та згода неповнолітньої особи

Перед здійсненням перенаправлення працівники та волонтери повинні отримати усну або письмову інформовану згоду, перш ніж продовжувати або записувати будь-яку персональну інформацію, пов'язану з потенційним перенаправленням. Якщо не отримано конкретної згоди на це, персональну інформацію не можна розголошувати або передавати для інших цілей, окрім тих, для яких вона була спочатку зібрана та на які було отримано згоду. Важливо, щоб Національні товариства мали системи для навчання працівників і волонтерів, щоб забезпечити розуміння та повагу до поняття інформованої згоди перед збором інформації та здійсненням перенаправлень.[16]

Для повнолітніх осіб:

Інформована згода — це добровільна та вільно надана згода особи, яка має правову здатність надавати згоду, шляхом надання усного та, за можливості, письмового дозволу на записування її персональних даних і сприяння в перенаправленні її до відповідної служби. Це означає, що особа розуміє характер того, на що вона погоджується, і здатна прийняти рішення без примусу чи неправомірного тиску. Щоб отримати згоду, працівники та волонтери Національних товариств мають:

- Надавати чесну та повну інформацію про можливі варіанти перенаправлення, доступні людині. Це означає, що потрібно надавати інформацію лише про ті послуги, про які вони знають, на основі оновленої мапи послуг і пояснювати, що може та чого не може робити служба.
- Поінформувати особу про те, що для надання послуги їй може знадобитися поділитися своєю інформацією з іншими особами.
- Розказати про потенційні ризики, з якими людина може зіткнутися при зверненні за послугою.

16. МКЧХ, Професійні стандарти діяльності з надання захисту, 2024 (Розділ 7).

- Пояснити наступні кроки процесу перенаправлення, а також те, що особа має право в будь-який час відмовитися від будь-якої частини послуги.

- Пояснити межі конфіденційності *(див. розділ про винятки з принципу конфіденційності нижче).*

Для неповнолітніх осіб (до 18 років):[17]
У випадку з дітьми, як правило, перед наданням послуг слід отримати згоду від батьків або опікуна дитини, а також згоду або згоду неповнолітньої особи від самої дитини відповідно до її віку та рівня зрілості. Працівники та волонтери повинні спілкуватися у дружній до дитини манері та заохочувати дитину та її родину ставити запитання, які допоможуть їм прийняти рішення щодо власної ситуації.

Інформована згода неповнолітньої особи — це виражена готовність дитини брати участь у наданні послуг. Для дітей молодшого віку, які занадто малі, щоб дати інформовану згоду, але достатньо дорослі, щоб розуміти та погоджуватися на участь у послугах, запитується інформована згода неповнолітньої особи. Якщо залучення батьків або основних опікунів дитини є недоцільним (у разі підозри на насильство), слід проконсультуватися з координатором Національного товариства з питань захисту дітей (якщо такий є), який повинен прийняти рішення, виходячи з принципу найкращих інтересів дитини.

17. Міжвідомчі керівні принципи щодо управління випадками та захисту дітей.

Найкращі інтереси дитини

Принцип «найкращих інтересів дитини» є фундаментальним принципом прав дитини, закріпленим у Конвенції ООН про права дитини (КПД). Цей принцип означає, що коли вживаються заходи, що впливають на дитину (наприклад, процес інформованої згоди/згоди неповнолітньої особи), ці заходи повинні відображати те, що є найкращим для дитини.

Цей принцип передбачає врахування фізичних, емоційних та психологічних потреб дитини, а також її культурного та соціального контексту. Він підкреслює важливість залучення дитини до процесів прийняття рішень, наскільки це можливо, і поваги до її думки.

Інформована згода для людей з інвалідністю та психічними розладами

Працівники та волонтери завжди повинні виходити з того, що всі люди з інвалідністю та психічними розладами здатні самостійно надавати інформовану згоду. Працівники та волонтери повинні запитати людину, чи бажає вона отримати підтримку для прийняття обґрунтованого рішення.[18] Однак у ситуаціях, коли спілкування є складним, працівники повинні адаптувати рівень і засоби спілкування, щоб досягти значущої інформованої згоди на надання послуги або відмови від неї.

18. Див. Набір інструментів ініціативи ВООЗ QualityRights, що сприяє захисту прав і відновленню з метою поліпшення життя людей з психосоціальними, інтелектуальними або когнітивними порушеннями та виступає за перехід від замісного прийняття рішень (коли інші приймають рішення від імені окремих осіб) до моделей прийняття рішень за підтримки.

Винятки з принципу конфіденційності

Деякі ситуації вимагають винятків з принципу конфіденційності, щоб забезпечити захист людей. Національні товариства повинні розробити чіткі процедури з визначеними ролями та обов'язками щодо того, як діяти в таких ситуаціях, і забезпечити ознайомлення працівників і волонтерів із ними. Винятки з принципу конфіденційності повинні бути пояснені особі працівниками або волонтерами під час процесу інформованої згоди.
До таких винятків належать:

Ситуації безпосереднього ризику
Якщо особа становить серйозну та безпосередню небезпеку заподіяння шкоди собі або іншим, тимчасові заходи можуть бути вжиті без попередньої згоди.

Юридичні повноваження
У юрисдикціях, де законодавство вимагає конкретних дій, наприклад, у випадку законодавства про обов'язкову звітність.

У таких випадках важливо, щоб працівники та волонтери знали про вимогу інформувати людей про ці винятки перед тим, як розголошувати інформацію. Це дає людям можливість вирішити, чи хочуть вони далі ділитися своєю історією. Важливо також документувати процес прийняття рішень і зберігати всі докази безпечно та конфіденційно.

КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК З БЕЗПЕЧНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ І ВОЛОНТЕРІВ

DANISH
RED
CROSS

Кишеньковий довідник з безпечного перенаправлення містить практичну інформацію та покрокові інструкції для працівників і волонтерів, які працюють на передовій.

У ньому пояснюється, як визначити потреби людей і вчасно, безпечно та гідно перенаправити їх до необхідної підтримки, послуг і допомоги. Він також може допомогти працівникам і волонтерам краще зрозуміти свою роль та усвідомити, що вони можуть/не можуть зробити, підтримуючи таким чином їхню безпеку та добробут.

Якщо Ви хочете дізнатися більше про те, як створити або вдосконалити системи, процедури та можливості, необхідні для забезпечення гідного, безпечного та своєчасного проведення перенаправлень Вашим Національним товариством, Ви можете ознайомитися з **Методичними рекомендаціями** для **керівництва та працівників, відповідальних за управління програмами/оперативну діяльність.**

КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ

Не нашкодь

Вживайте всіх необхідних заходів, щоб запобігти та пом'якшити будь-який негативний вплив Ваших дій на людей, наприклад:

- Поясніть, у чому полягає Ваша роль і чого людина може від Вас очікувати.
- Уникайте обіцянок і завищених очікувань щодо результату перенаправлення.
- Надавайте пріоритет безпеці та захищеності людини, враховуючи та повідомляючи про ризики, з якими вона може зіткнутися, звертаючись за послугою.

Гідність і повага

- Поважайте вибір і здатність приймати рішення, полегшуючи людям доступ до точної та достовірної інформації.
- Вислуховуйте неупереджено та приймайте вибір і рішення людини, навіть якщо Ви не згодні з її вибором.

Недискримінація

Надавати рівні та справедливі послуги всім, хто їх потребує, без дискримінації, зокрема за ознакою статі, віку, мови, релігії, політичних або інших переконань, національного чи соціального походження, расової приналежності, майнового стану, народження, інвалідності, стану здоров'я, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності або будь-якого іншого статусу.

Інформована згода та згода неповнолітньої особи

Переконайтеся, що особа має достатню дієздатність, зрілість та належну інформацію мовою, яку вона розуміє, щоб знати, на що вона погоджується, перш ніж надавати особисту інформацію для можливого перенаправлення. Отримайте усний, а якщо можливо, то й письмовий дозвіл безпосередньо від людини на запис її інформації та перенаправлення. Існують особливі міркування щодо отримання інформованої згоди від дітей та людей з інвалідністю. Для отримання більш детальної інформації зверніться до Кроку 4.

Конфіденційність

Переконайтеся, що дані та інформація збираються, зберігаються та поширюються у безпечний спосіб лише за інформованої згоди особи та протягом усього строку зберігання даних. Управління даними та інформацією про перенаправлення часто пов'язане з низкою делікатних питань. Збирайте та передавайте лише мінімальну інформацію, необхідну для того, щоб надавач послуг міг відреагувати на перенаправлення, за принципом «необхідності знати».

Несанкціоноване розголошення або доступ до особистих/конфіденційних даних чи інформації може завдати шкоди людям. Пам'ятайте, що порушення конфіденційності часто відбувається ненавмисно, наприклад, коли Ви обговорюєте робочий день з друзями або членами сім'ї, залишаєте свої робочі телефони/комп'ютери без нагляду, фотографуєте людей, які звертаються за перенаправленням.

Винятки з принципу конфіденційності

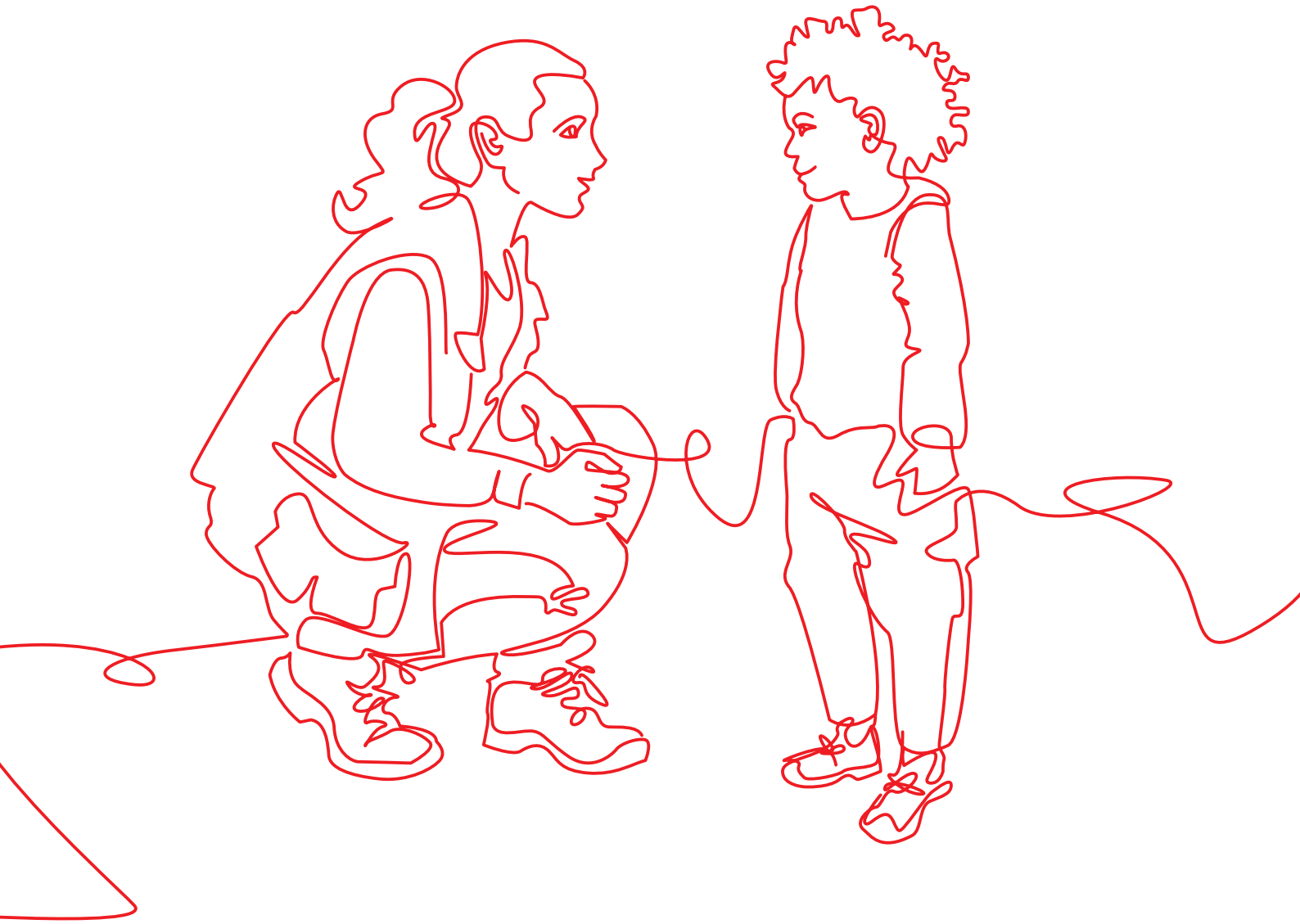
Існує лише обмежена кількість ситуацій, які вимагають винятків з принципу конфіденційності:

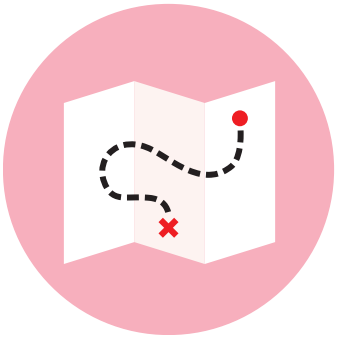
- Якщо особа становить серйозний і безпосередній ризик заподіяння шкоди собі або іншим;

- Якщо національне або міжнародне законодавство вимагає обов'язкової звітності. Обов'язкова звітність є законодавчою вимогою в деяких країнах, яка зобов'язує працівників і волонтерів повідомляти правоохоронні органи про випадки сексуального або гендерно зумовленого насильства або не випадкових травм, часто без згоди дорослого вцілілого після насильства. Це може поставити вцілілого після насильства, під загрозу.

Обов'язково проінформуйте людину про ці положення до того, як вона розголосить інформацію, щоб дати їй можливість вирішити, чи бажає вона далі ділитися своєю історією.

У цих конкретних випадках слід ділитися необхідною та відповідною інформацією, щоб забезпечити захист людини. Однак, вирішення таких ситуацій часто буває складним і може наражати людину на додатковий ризик. Ваше Національне товариство повинно мати процедури та розподілені обов'язки для таких ситуацій. Зверніться до свого Координатора або Керівника команди та попросіть підтримки, якщо маєте сумніви. Не забувайте документувати процес прийняття рішень і зберігати всі докази в безпечному та конфіденційному місці.





7 КРОКІВ БЕЗПЕЧНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

7 кроків надають працівникам і волонтерам практичну інформацію про те, як визначити потреби людей та забезпечити їм доступ до необхідних послуг та допомоги в гідний, безпечний і своєчасний спосіб. Довідник містить практичні покрокові інструкції щодо 7 кроків безпечного перенаправлення.

ПІДГОТУВАТИСЯ	1	**Власна підготовка**
ІДЕНТИФІКУВАТИ	2	**Безпечне визначення потреб людини**
	3	**Направлення: надання точної інформації та направлення людей до ресурсів і систем підтримки**
ПЕРЕНАПРАВИТИ	4	**Перенаправлення: отримання та документування інформованої згоди**
	5	**Заповнення форми перенаправлення та здійснення перенаправлення**
	6	**Реєстрація перенаправлення та конфіденційне зберігання даних**
	7	**Відстеження статусу перенаправлення**

1
КРОК

Власна підготовка!

Щоб бути добре підготовленими, працівники та волонтери повинні:

- [ ] Бути ознайомленими з політикою та процедурами Вашого Національного товариства, зокрема з Кодексом поведінки, Політикою захисту даних, Політикою безпеки.

- [ ] Знати, як працює механізм зворотного зв'язку та подання скарг у Вашому Національному товаристві.

- [ ] Ознайомитися з Керівними принципами безпечних перенаправлень.

- [ ] Знати свою роль і обов'язки, зокрема, коли та до кого звертатися за підтримкою. У разі невпевненості запитувати свого Керівника команди/Менеджера по роботі з волонтерами.

- [ ] Знати про наявні послуги. Перевіряти або запитувати у свого Керівника команди наявні переліки надавачів послуг. Сюди входять послуги, що надаються Вашим Національним товариством, а також будь-які чинні угоди, які Ваше Національне товариство має з конкретними надавачами послуг.

- [ ] Знати, як можна отримати доступ до наявних послуг і чи є у них критерії придатності.

- [ ] Готувати всі необхідні документи, форми згоди, форми перенаправлення та документацію, необхідну для процесу перенаправлення (за потреби).

- [ ] Відпрацьовувати свої навички надання ППД, включно з активним слуханням та техніками підтримки, наприклад, зосередитися на тому, що говорить інша людина, не перебиваючи її та не пропонуючи рішення, відпрацьовувати вміння ставити відкриті запитання.

- [ ] Мати при собі Кишеньковий довідник.

2
КРОК

Безпечне визначення потреб людини

- [ ] Представитися, розказати про свою роль та Національне товариство простими словами.
- [ ] Знайти безпечне, приватне та тихе місце для розмови. Запитати людину, чи їй комфортно розмовляти з Вами в тому місці, де Ви зараз перебуваєте.
- [ ] Звернутися до найбільш нагальних базових потреб людини, які можуть включати термінову медичну допомогу, воду, пошук близької людини, ковдру або одяг.
- [ ] Пояснити людині, що Ви будете зберігати конфіденційність цієї розмови, якщо вона не дасть Вам дозволу поділитися інформацією з колегами/надавачами послуг.
- [ ] Пам'ятати, що існують винятки з принципу конфіденційності. Повідомити про них людину, яка знаходиться перед Вами.
- [ ] На цьому етапі не записувати, не фотографувати та не документувати Вашу взаємодію з людиною. Прибрати телефони та комп'ютери, які можуть бути сприйняті як такі, що записують розмову.
- [ ] Забезпечити слухання, вільне від осуду, щоб зрозуміти потреби, ризики та можливості людини, а також її здатність отримати доступ до необхідних послуг.

- Допомогти людині відчути, що її почули, зрозуміли та підтвердили її правоту, дозволивши їй самій задавати темп розмови.
- Нагадати їй, що вона може розпочати/зупинити розмову в будь-який момент і завжди може повернутися до неї в інший час.
- Переконатися, що Ви розумієте потреби людини, повторюючи те, що вона Вам розповіла, і запитуючи, чи правильно Ви все зрозуміли. Ніколи не вважати, що Ви знаєте, чого хоче чи потребує людина.
- Звертати увагу на будь-які ознаки жорстокого поводження або насильства. Деякі ситуації потребують більш спеціалізованої підтримки, яка виходить за межі Вашої ролі. У таких випадках звертатися до свого Координатора (або Керівника команди/Менеджера по роботі з волонтерами).

Не нашкодь: міркування для працівників і волонтерів

Діти/підлітки

Діти та підлітки можуть звертатися за допомогою по-різному або реагувати інакше, ніж дорослі, залежно від віку, рівня зрілості та інших факторів.
Якщо Ви виявили дитину/підлітка, яка потребує допомоги, або вона сама звернулася до Вас по допомогу, Ваша роль полягає в тому, щоб вислухати та заспокоїти дитину/підлітка, направити її до когось, кому вона довіряє, і поділитися інформацією про наявні послуги. Якщо у Вас виникнуть сумніви, Ви завжди можете звернутися до Координатора або Керівника команди.

Люди з інвалідністю

Люди з інвалідністю можуть стикатися з різними бар'єрами при зверненні за підтримкою. Прикладами можуть бути **фізичні бар'єри**, як-от сходи, вузькі двері або погане освітлення; негативне **ставлення та стигматизація**, включно з упередженнями, дискримінацією та хибними уявленнями щодо когнітивних та інтелектуальних порушень; а також **комунікаційні бар'єри**, як-от інформація, що надається лише в одному форматі (наприклад, друковані плакати). Заздалегідь визначте потенційні бар'єри та проконсультуйтеся з людьми з інвалідністю, особами, які здійснюють догляд, щодо того, як Ви можете надати підтримку, яка відповідатиме їхнім особливим вимогам і потребам.

Люди старшого віку

Люди старшого віку можуть стикатися з унікальними проблемами, включно зі станом здоров'я, експлуатацією, зловживанням і нехтуванням, психосоціальним дистресом, економічними труднощами, соціальною ізоляцією та відсутністю доступу до відповідної та доступної інформації. Їх часто не помічають і рідко консультуються з ними. Важливо забезпечити, щоб допомога відповідала їхньому віку, і визначити потенційні бар'єри під час консультацій з літніми людьми та особами, які здійснюють догляд за ними.

Уцілілі після СГЗН

СГЗН трапляється скрізь і може торкнутися будь-кого. Вцілілі після СГЗН часто стикаються зі значними бар'єрами у пошуку допомоги, включно зі страхом стигматизації, помсти або подальшої шкоди. Не слід шукати вцілілих після СГЗН.

Уцілілі після торгівлі людьми

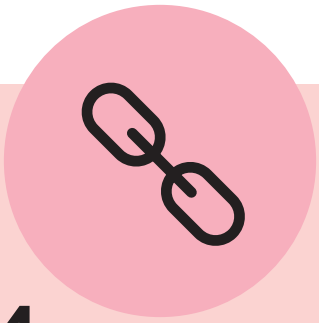
Торгівля людьми може відбуватися будь-де. Вцілілі після торгівлі людьми можуть усе ще перебувати в ситуації експлуатації або боятися помсти з боку своїх торговців. Не слід шукати вцілілих після торгівлі людьми.

- Однак, якщо людина повідомляє Вам, що вона зазнала **СГЗН** або вціліла після **торгівлі людьми** чи ризикує стати жертвою торгівлі людьми, переконайтеся, що Ви перебуваєте в безпечному місці, щоб поговорити з нею, та оцініть будь-які ризики для цієї людини, для Вас самих та інших працівників і волонтерів.
- Замість того, щоб ставити детальні запитання про сам інцидент, зосередьтеся на розумінні того, що потрібно людині.
- Ваша роль полягає в тому, щоб вислухати без осуду, показати, що Ви їй вірите, переконатися, що Ви все правильно зрозуміли, і не давати обіцянок.
- Зверніться за допомогою та підтримкою до Координатора або Керівника команди, щоб отримати підтримку та надати точну, актуальну інформацію про доступні послуги, а також дати вцілілому після насильства можливість самостійно вибрати те, що йому здається безпечним.
- Якщо послуги недоступні, див. розділ «Що робити, якщо послуги не доступні у Вашому регіоні?» для отримання додаткових рекомендацій.

Мігранти та переміщені особи

Мігранти можуть бути вразливими до різних ризиків у сфері захисту, як-от довільне затримання, експлуатація праці, ув'язнення, зловживання, торгівля людьми, сексуальне та гендерно зумовлене насильство (СГЗН) і катування. Крім того, нелегальні мігранти можуть побоюватися звертатися за допомогою через страх бути заарештованими та, можливо, депортованими. Це призводить до обмеження доступу до послуг і захисту. Зверніться за допомогою та підтримкою до Координатора або Керівника команди, щоб отримати підтримку та надати точну, актуальну інформацію про доступні послуги, а також дати мігранту можливість самостійно вибрати те, що йому здається безпечним. Якщо послуги недоступні, див. розділ «Що робити, якщо послуги не доступні у Вашому регіоні?» для отримання додаткових рекомендацій.

3
КРОК



НАПРАВИТИ
Надання точної інформації та направлення людей до ресурсів і систем підтримки

Якщо людина здатна та може безпечно самостійно звернутися до надавачів послуг, вона має це зробити.

- [ ] Вибрати відповідних надавачів послуг, які можуть допомогти людині задовольнити її потреби. Базувати своє рішення на наявних мапах послуг.

- [ ] Зв'язатися або попросити Вашого Керівника команди/Менеджера по роботі з волонтерами зв'язатися з надавачем послуг, якщо Вам потрібна додаткова інформація від надавача послуг, наприклад, для підтвердження їхніх послуг і критеріїв прийнятності.

- [ ] Ділитися з людиною важливою інформацією про наявні послуги, які можуть задовольнити її потреби, і про те, як вона може отримати до них доступ. Важлива інформація може включати таке:
  - Назва та місцезнаходження надавача послуг, контактна особа/номер телефону, години роботи, безкоштовна чи платна послуга.
  - Можливо, доведеться поділитися персональною інформацією, а також розповісти про ризики, з якими людина може зіткнутися під час отримання цієї послуги.

- [ ] Нагадати людині, що доступ до послуг є добровільним і безкоштовним (якщо тільки надавач послуг не встановлює конкретні витрати/плату) і що надавачі послуг не можуть вимагати нічого в обмін на надану допомогу (послуги, подарунки, секс).

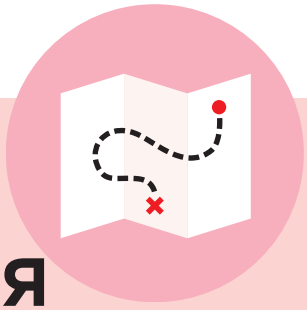
- Оцінити, чи має людина здатність/бажання самостійно отримати доступ до необхідних послуг, і переконатися, що вона повністю розуміє надану інформацію.

- Якщо так, Ви можете завершити розмову з підтримкою, зокрема поділившись інформацією про те, як надати зворотний зв'язок через механізм зворотного зв'язку та скарг Національного товариства.

У деяких ситуаціях люди стикаються з бар'єрами (безпека, захист, стигматизація тощо), які заважають їм безпечно користуватися цими послугами та/або піддають їх підвищеному ризику.
Це можуть бути, зокрема, діти, які піддаються ризику жорстокого поводження, експлуатації та нехтування; вцілілі після сексуального та гендерно зумовленого насильства (СГЗН); люди з інвалідністю, які піддаються ризику насильства та ізоляції або вже зазнали їх; мігранти та переміщені особи; люди, розлучені зі своїми сім'ями; люди, які піддаються ризику стати жертвами торгівлі людьми або вціліли після торгівлі людьми. **У таких ситуаціях може знадобитися допомога спеціально призначених працівників і волонтерів для перенаправлення.**

У цьому випадку перейдіть до *КРОКУ 4 ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ – Отримання та документування інформованої згоди*

4
КРОК



ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ
Отримання та документування інформованої згоди

Перед здійсненням перенаправлення Ви повинні отримати **інформовану згоду**, перш ніж продовжувати або записувати будь-яку персональну інформацію, пов'язану з потенційним перенаправленням.

Інформована згода — це добровільна та вільно надана згода особи, яка має правову здатність надавати згоду, шляхом надання усного та, за можливості, письмового дозволу на записування її даних і шляхом здійснення перенаправлення її до відповідної служби.

Люди мають право обирати, чи будуть їхні дані поширюватися, які саме, яким чином і з ким. Вони також мають право вимагати, щоб їхні дані не документувалася або були видалені, та/або отримати ці дані в будь-який час або відкликати свою згоду.[19]

Щоб отримати інформовану згоду, Ви повинні:

- Надати чесну та повну інформацію про можливі варіанти перенаправлення у зрозумілій для людини формі. Це може включати використання таких засобів, як візуальні зображення, аудіо або текст, що легко читається.

- Ділитися інформацією лише про ті послуги, про які Ви знаєте, на основі оновленого мапування послуг, та пояснювати, що може і не може зробити така послуга.

19. Прохання про підпис не завжди може бути культурно прийнятним або безпечним, особливо якщо наявність форми, підписаної особою, становить ризик для її безпеки. Альтернативним варіантом є підписання надавачем послуг форми, що підтверджує надання згоди. Для тих, хто не може поставити підпис, може бути прийнятним відбиток великого пальця або «Х», в іншому випадку необхідно отримати усну згоду.

- Інформувати людину про те, що для надання послуги Вам доведеться поділитися зібраними даними/інформацією з іншими особами.

- Розказати про потенційні ризики, з якими людина може зіткнутися при зверненні за послугою.

- Пояснити наступні кроки процесу перенаправлення, а також те, що особа має право в будь-який час відмовитися від будь-якої частини послуги.

Якщо згода **не** отримана, не продовжувати процес перенаправлення. Завершення розмови має відбуватися з підтримкою із повідомленням людині, що вона може звернутися знову у разі зміни свого рішення.

Не нашкодь: міркування для працівників і волонтерів

Діти (особи віком до 18 років): у випадку дітей, інформовану згоду, як правило, слід отримати від особи, яка здійснює догляд за дитиною (батька/матері або опікуна). Водночас **інформована згода або інформована згода неповнолітньої особи** також повинна бути отримана від дитини відповідно до її віку та зрілості. **Інформована згода неповнолітньої особи** — це виражена готовність дитини брати участь у наданні послуг. Для дітей молодшого віку, які занадто малі, щоб дати інформовану згоду, але достатньо дорослі, щоб розуміти та погоджуватися на участь у послугах, запитується інформована згода неповнолітньої особи. Якщо залучення батьків або основних опікунів дитини є недоцільним (у разі підозри на насильство), слід проконсультуватися з координатором Національного товариства з питань захисту дітей (якщо такий є), який повинен прийняти рішення, виходячи з принципу **найкращих інтересів дитини**.

Люди з інвалідністю: завжди виходьте з того, що люди з інвалідністю здатні самостійно надати інформовану згоду. Запитайте людину, чи хотіла б вона отримати підтримку для прийняття інформованого рішення. Процес отримання інформованої згоди може потребувати більше часу, і деякі люди з інвалідністю можуть попросити довірену особу допомогти їм у прийнятті рішення.

Люди старшого віку: завжди виходьте з того, що люди старшого віку здатні самостійно надавати інформовану згоду. Запитайте людину, чи хотіла б вона отримати підтримку для прийняття інформованого рішення. Процес отримання інформованої згоди може потребувати більше часу, і деякі люди старшого віку можуть попросити довірену особу допомогти їм у прийнятті рішення.

Винятки з принципу конфіденційності: див. цей розділ у Керівних принципах

5
КРОК

Заповнення форми перенаправлення та здійснення перенаправлення

Перенаправлення можна здійснити кількома способами: телефоном, електронною поштою, особисто або через додаток/онлайн-портал. Це залежить від місцевих умов, наявних координаційних механізмів і процедур:

- [ ] Дотримуватися узгоджених процедур перенаправлень, якщо у Вашому регіоні існує діючий координаційний механізм або національні/регіональні/місцеві процедури для перенаправлень, наприклад, державні органи, кластери ООН.

- [ ] Використовувати **Форму міжвідомчого перенаправлення МПК**[20], якщо не існує координаційного механізму або національних/регіональних/місцевих процедур:
  - Заповнити форму в трьох примірниках (1 примірник для Національного товариства, яка здійснює перенаправлення, 1 примірник для людини, яку перенаправляють, 1 примірник для обраного надавача послуг).
  - Записати тільки ту інформацію, яка необхідна надавачу послуг для реагування на перенаправлення.
  - Перевірити з людиною, яку Ви перенаправляєте, чи правильно Ви внесли інформацію в форму, наприклад, перечитавши її.
  - Поділитися з людиною, яку перенаправляють, відповідною контактною інформацією про надавача послуг.
  - Надати 1 примірник форми перенаправлення людині, якщо це безпечно. У деяких ситуаціях людина може бути в небезпеці насильства та помсти, якщо інформація у формі буде розголошена.

- [ ] Передати форму працівнику/волонтеру, який відповідає за перенаправлення (наприклад, Координатору, Керівнику команди, Менеджеру по роботі з волонтерами тощо), який:

20. МПК Форма міжвідомчого перенаправлення: с. 6–8.

- Перевірить заповнену форму на правильність. Якщо форма заповнена неправильно, він зв'яжеться з Вами для уточнення.
- Підпише форму та проставить дату.
- Передасть форму через узгоджені канали (наприклад, у паперовому вигляді, телефоном, через платформу управління перенаправленнями або електронною поштою, захищеною паролем) надавачу послуг. Паролі слід надсилати в окремому електронному листі або телефоном/SMS.

☐ Пояснити людині такі кроки, включно з тим, чого вона може очікувати:
- Національне товариство: чи будуть якісь подальші дії, як часто, хто з Вами зв'яжеться/як, додаткова підтримка, яка може бути надана для доступу до послуг. Поділитися інформацією про те, як забезпечити зворотний зв'язок через механізм зворотного зв'язку та скарг Національного товариства.
- Надавач послуг: коли з ними зв'яжуться для призначення зустрічі та очікувані строки.

☐ Завершення розмови має відбуватися з підтримкою.

Не нашкодь: міркування для працівників і волонтерів

У складних і делікатних випадках (наприклад, підозра на насильство та жорстоке поводження з дітьми, діти без супроводу дорослих, розлучені діти, СГЗН, торгівля людьми) зверніться за спеціалізованою підтримкою до Вашого Координатора або Керівника команди/Менеджера по роботі з волонтерами. Дотримуйтесь процедури Вашого Національного товариства щодо анонімізації персональних даних, наприклад, присвоєння особі унікального ідентифікаційного номера клієнта. Не використовуйте інформацію, що дозволяє ідентифікувати особу, коли Ви обговорюєте перенаправлення всередині організації або за її межами.

6
КРОК

Реєстрація перенаправлення та конфіденційне зберігання даних

- [ ] Записати інформацію про перенаправлення в системі управління перенаправленнями Вашого Національного товариства (за наявності) або в захищеній паролем таблиці відстеження перенаправлень (Excel) чи журналі. Це може бути частиною Ваших обов'язків або обов'язків Координатора, залежно від процедур перенаправлення Вашого Національного товариства.

- [ ] Зберігати інформацію про перенаправлення в безпечних місцях з обмеженим доступом.

- [ ] Зберігати паперові копії в шафах, що замикаються. Не виносити конфіденційні документи за межі свого офісу.

- [ ] Захищати цифрову інформацію за допомогою паролів. Ваші комп'ютери/ноутбуки повинні бути захищені паролем, а паролі повинні регулярно змінюватися/оновлюватися.

- [ ] Не залишати форми перенаправлень відкритими без нагляду (наприклад, на комп'ютері або столі).

- [ ] Ніколи не обговорювати окремі випадки або деталі перенаправлення з родиною або друзями.

- [ ] Ділитися інформацією про індивідуальні перенаправлення з Вашим Керівником команди/Менеджером по роботі з волонтерами або Координатором лише з метою перенаправлення та за інформованої згоди людини, яку перенаправляють.

7
КРОК

Відстеження статусу перенаправлення

Зазвичай відповідальність за підтвердження отримання та оновлення статусу перенаправлення покладається на надавача послуг, який його отримав.

- Переконатися, що Ви або Координатор отримали підтвердження від надавача послуг.
- Якщо Ви не отримали відповіді від надавача послуг щодо статусу перенаправлення (отримано, прийнято, виконано), з'ясувати у нього статус перенаправлення. Це має зробити призначений координатор, якщо інше не передбачено процедурами перенаправлення Вашого Національного товариства.
- Щоб забезпечити постійну конфіденційність персональних даних людей, метод анонімізації даних людей, який використовує Національне товариство, наприклад, присвоєння особі унікального ідентифікаційного номера клієнта, повинен використовуватися у всіх подальших комунікаціях з надавачами послуг.

ЩО РОБИТИ, ЯКЩО ПОСЛУГИ НЕ ДОСТУПНІ У ВАШОМУ РЕГІОНІ?

Іноді Ви можете опинитися в ситуації, коли немає послуг або ресурсів, якими Ви могли б поділитися з людиною, або наявні послуги не є безпечними для доступу. Людина перед Вами може реагувати по-різному: вона може бути засмученою, розлюченою або розгубленою, і це може здатися Вам непосильним тягарем. Але є практичні речі, які Ви можете зробити:

Зберігайте спокій і допоможіть людині, яка знаходиться перед Вами, заспокоїтися. Дозвольте людині розповісти стільки, скільки вона хоче.

Перевірте, чи доступні інші послуги в ширшому регіоні/в іншій місцевості, та з'ясуйте в інших суб'єктів, чи можуть вони надати грошову допомогу для полегшення доступу/ транспорту до послуг в іншій місцевості.

Перевірте, які мережі підтримки на рівні громади доступні. Мережі підтримки на рівні громади («рівний рівному», релігійні, неформальні групи) існують у більшості місцевостей і можуть бути корисними для задоволення потреб людини.

Використовуйте свої навички першої психологічної допомоги (ППД). ППД — це короткострокова підтримка, яка допомагає людині зрозуміти тиск, який вона відчуває, і вжити відповідних заходів. Її керівні принципи — **«ДИВИСЬ, СЛУХАЙ і НАПРАВЛЯЙ».**

ДИВИСЬ

Підготуйтеся: переконайтеся, що Ви виконали *Крок 1*, щоб бути готовими надати підтримку.
Дозвольте людині підійти до Вас. З'ясуйте її нагальні базові та практичні потреби. Запитайте, як Ви можете допомогти в задоволенні основних нагальних потреб. Надайте практичну допомогу, наприклад, запропонуйте воду, їжу, приватне місце для сидіння, серветку, вислухайте тощо. Якщо потрібно, попросіть людину вибрати особу, з якою вона почувається комфортно, для перекладу.

СЛУХАЙ

Активно слухайте людину, з якою Ви спілкуєтеся, і покажіть, що Ви щиро турбуєтеся про неї. Проявляйте емпатію, будьте присутніми та турботливими, демонструйте спокійну мову тіла. Дозволяйте людям висловлювати свої почуття (плакати, кричати, мовчати тощо). Слухайте, щоб нормалізувати емоції та реакції — у важкі часи ми можемо відчувати сильні емоції та реагувати бурхливо.

НАПРАВЛЯЙ

Запитайте, чи є хтось, друг, член сім'ї, вчитель, опікун або будь-хто інший, до кого ця людина може звернутися за підтримкою. Завершення розмови має відбуватися з підтримкою, не створюючи хибної надії, якщо Ви не можете допомогти.
Будьте чесними з людиною, висловіть своє співчуття, що Ви не можете бути більш корисними. Присутність під час демонстрації активного слухання вже сама по собі є проявом підтримки.

РЕФЛЕКСІЯ ТА ПРАКТИКА ТУРБОТИ ПРО СЕБЕ

Коли Ви допомагаєте іншим, на Вас може впливати ситуація та їхні реакції. Наприклад, Ви можете почуватися втомленими, розсіяними, сумними, наляканими, винними. Подумайте, як подбати про себе, коли у Вас виникають такі почуття, і що Ви можете зробити, наприклад, дотримуватися звичного режиму сну, харчування, фізичних вправ. Зверніться за підтримкою до власної системи та мережі підтримки, зокрема до колег, керівника групи або спеціаліста, і попросіть про допомогу. Зверніться до свого Національного товариства, чи існує система взаємної підтримки, наприклад, Система приятелів.[21]

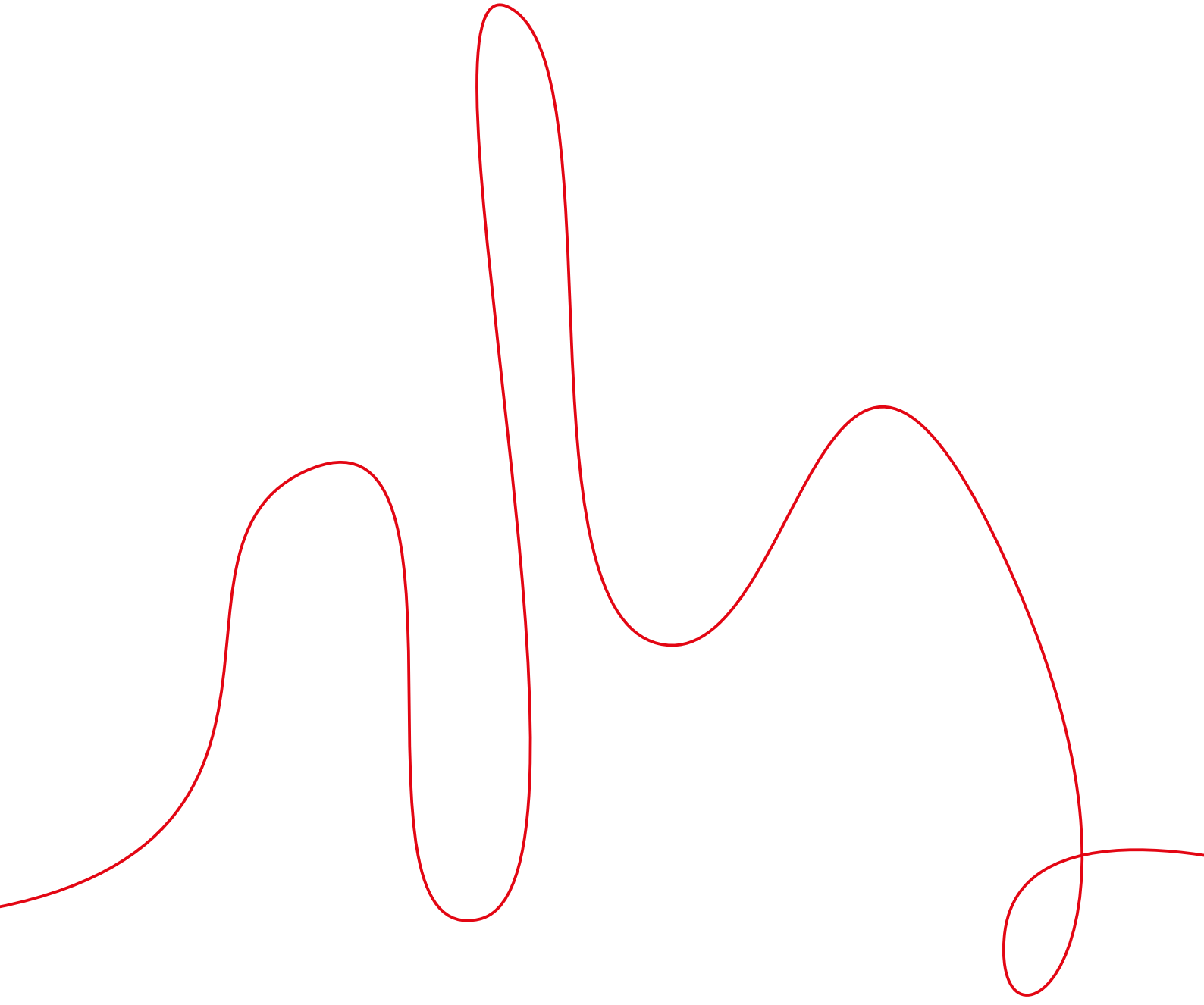
Ви можете скористатися **принципами першої психологічної допомоги «ДИВИСЬ, СЛУХАЙ і НАПРАВЛЯЙ»**, щоб подбати про себе.

ДИВИСЬ: звертайте увагу на те, як Ви себе почуваєте

СЛУХАЙ: прислухайтеся до своїх психічних і фізичних сигналів

НАПРАВЛЯЙ: просіть про допомогу, коли вона Вам потрібна

21. Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, Системи взаємодопомоги у волонтерських організаціях.



ДЕРЕВО РІШЕНЬ

1 **ПІДГОТУЙТЕСЯ** Ви почуваєтеся готовими? Ви знаєте про наявні процедури, керівні принципи, доступні послуги, до кого звертатися за підтримкою?

ТАК
Добре, Ви готові надати підтримку людям, які її потребують. Не забудьте подбати й про себе

НІ
Витратьте трохи часу на підготовку. Виконайте **КРОК 1**

2 **БЕЗПЕЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ**
Ви знайшли безпечне, приватне і тихе місце для розмови, щоб людина почувалася комфортно? Визначили її потреби/ризики та зрозуміли їх?

ТАК
Чудово! Перейдіть до **КРОКУ 3**

НІ
Переконайтеся, що Ви розумієте потреби та побажання людини. Виконайте **КРОК 2**

3 **НАПРАВЛЯЙТЕ — НАДАЙТЕ ТОЧНУ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАПРАВТЕ ЛЮДЕЙ ДО РЕСУРСІВ І СИСТЕМ ПІДТРИМКИ** Чи є у Вашому регіоні відповідні надавачі послуг? Чи здатна людина самостійно користуватися послугами та чи безпечно це для неї?

ТАК
Чи є особа дієздатною та у безпеці, і чи бажає вона самостійно отримати необхідні послуги?

ТАК
Направляйте їх до послуг та підтримки, які їм потрібні, ділячись важливою інформацією про доступні послуги, які можуть задовольнити їхні потреби, і про те, як вони можуть отримати до них доступ. Завершіть розмову з підтримкою

НІ
Якщо людина потребує додаткової допомоги, оскільки вона перебуває в групі підвищеного ризику та/або в уразливому становищі, поясніть їй **процес перенаправлення**. Перейдіть до **КРОКУ 4**

НІ
Усе гаразд. Зберігайте спокій і будьте чесними. Ви можете перевірити, чи доступні інші послуги в ширшому регіоні, включно з підтримкою на рівні громади, або запитати людину, чи є хтось, кому вона довіряє та до кого можна звернутися за допомогою. Пам'ятайте та застосовуйте принципи першої психологічної допомоги (ППД): Дивись, Слухай, Направляй. Сама Ваша присутність і уважне слухання можуть бути підтримкою для людини

4 ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ, ОТРИМАННЯ ТА ДОКУМЕНТУВАННЯ ІНФОРМОВАНОЇ ЗГОДИ

Чи зрозуміла людина процес направлення та чи надала свою інформовану згоду на перенаправлення?

ТАК

Задокументуйте інформовану згоду та перейдіть до **КРОКУ 5**

НІ

Не продовжуйте процедуру перенаправлення. Поясніть, які послуги доступні та як людина може отримати до них доступ (**КРОК 3** — Направлення)

5 ЗАПОВНЕННЯ ФОРМИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

- Заповніть форму перенаправлення необхідною інформацією
- Передайте її своєму координатору Національного товариства, який буде здійснювати перенаправлення відповідно до узгоджених каналів
- Залиште копію форми перенаправлення людині (якщо це безпечно) і поясніть, чого вона може очікувати. Завершіть розмову з підтримкою

Координатори з питань перенаправлення повинні:

- Перевірити заповнену форму на предмет правильності. Якщо ні, зверніться за роз'ясненнями до працівника/волонтера, який її заповнив.
- Підписати форму та проставити дату.
- Передати форму/зробити перенаправлення через узгоджені канали.

6 РЕЄСТРАЦІЯ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КОНФІДЕНЦІЙНЕ ЗБЕРІГАННЯ ДАНИХ

- Запишіть інформацію про перенаправлення в системі управління перенаправленнями Вашого Національного товариства/таблиці відстеження/журналі
- Зберігайте інформацію про перенаправлення в безпечних місцях з обмеженим доступом

7 ВІДСТЕЖЕННЯ СТАТУСУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Чи підтвердив надавач послуг отримання перенаправлення?
Чи поінформував він Вашого координатора Національного товариства з питань перенаправлення про статус перенаправлення?

ТАК

Чудово, переконайтеся, що інформація про перенаправлення оновлена. Якщо людина, яку перенаправили, надала інформовану згоду, ми можемо зв'язатися з нею, щоб переконатися, що перенаправлення було успішним, та отримати зворотний зв'язок про послугу

НІ

Ми несемо відповідальність за подальший зв'язок з надавачем послуг. Зазвичай це робить координатор Національного товариства з питань перенаправлення

Я НЕ ЗНАЮ

Запитайте свого координатора, чи отримав він будь-яку інформацію про перенаправлення

ЩО МОЖНА ТА ЩО НЕ МОЖНА РОБИТИ ТА ПРИКЛАДИ ТОГО, ЩО ГОВОРИТИ

Приклади того, що можна говорити,

коли Ви зустрічаєте людину, яка потребує підтримки:

- Привіт, мене звати (Ваше ім'я), я — (Ваша посада) в (назва Національного товариства).
- Чи почуваєтеся Ви тут комфортно? Чи є інше місце, де Ви почувались би краще? Чи Вам зручно вести розмову саме тут?
- Хочете води? Прошу, сідайте зручно.
- Як я можу Вам допомогти?

Кілька корисних порад щодо того, що можна та що не можна робити

ЩО МОЖНА РОБИТИ

- ✔ Чітко поясніть свою роль та управляйте очікуваннями.
- ✔ Запитайте людину, чи їй комфортно розмовляти з Вами, чи вона хотіла б поговорити з іншою особою (наприклад, з працівником/працівницею або волонтером/волонтеркою).

ЩО НЕ МОЖНА РОБИТИ

- ✖ Не давайте обіцянок, яких не можете дотриматися, наприклад, не кажіть «усе буде добре», якщо це не залежить від Вас.
- ✖ Не припускайте, що Ви знаєте, чого хоче або потребує людина.

- ✔ За потреби, наскільки це можливо, попросіть людину обрати когось, з ким вона почувається комфортно, щоб перекладати та/або підтримувати її в разі потреби.
- ✔ Спочатку запитайте, як Ви можете допомогти з основними нагальними потребами, і чи комфортно людині розмовляти з Вами у Вашому поточному місці перебування.
- ✔ Дозвольте людині розповісти Вам, що вона думає про свою особисту безпеку та захищеність. Намагайтеся не робити припущень щодо того, що Ви бачите.
- ✔ Слухайте неупереджено та приймайте вибір і рішення людини.

- ✖ Не нав'язуйте допомогу, не будьте наполегливими або настирливими.
- ✖ Не реагуйте надто емоційно. Зберігайте спокій.
- ✖ Не намагайтеся самостійно виявляти або розшукувати вцілілих після СГЗН або торгівлі людьми.
- ✖ Не наражайте людину на небезпеку, наприклад, викликаючи поліцію без її згоди.
- ✖ Не тисніть на людину, щоб вона розповіла більше інформації, ніж їй комфортно. Конкретні деталі не є важливими для Вашої ролі, яка полягає в тому, щоб вислухати та надати інформацію про доступні послуги.
- ✖ Не ігноруйте, не сумнівайтеся і не суперечте тому, що Вам говорять, Ваша роль полягає в тому, щоб слухати без осуду та надавати інформацію про наявні послуги.

Приклади того, що можна говорити,

коли Вам потрібно направити людину та/або пояснити їй процес перенаправлення:

- Я намагатимусь підтримати Вас настільки, наскільки зможу, але я не є консультантом; я можу надати Вам інформацію, якою володію. Є люди/організації, які можуть надати певну підтримку Вам та/або Вашій родині. Ви хотіли б дізнатися про них?
- Наша розмова залишиться між нами. Я не буду ділитися нічим без Вашого дозволу (якщо немає обмежень щодо конфіденційності).
- Мені шкода, що це сталося з Вами. У тому, що сталося, не було Вашої вини.

Кілька корисних порад щодо того, що можна та що не можна робити

ЩО МОЖНА РОБИТИ

- ✔ Переконайтеся, що у Вас є оновлений перелік надавачів послуг у Вашому регіоні.
- ✔ Надайте чітку, точну, оновлену та відповідну віку інформацію про доступні варіанти. Пам'ятайте, що Ваша роль не полягає в тому, щоб давати поради.
- ✔ Повідомте людині, що вона не повинна приймати жодних рішень зараз, вона може змінити свою думку та скористатися цими послугами в майбутньому.

ЩО НЕ МОЖНА РОБИТИ

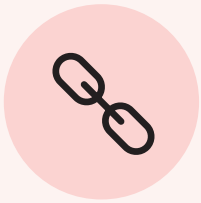
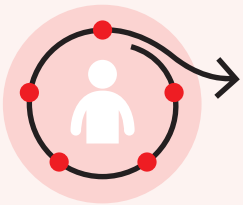
- ✖ Не перебільшуйте свої навички, не давайте помилкових обіцянок і не надавайте неправдиву інформацію.
- ✖ Не вважайте, що Ви знаєте, чого хоче або потребує людина, адже деякі дії можуть наражати її на ризик стигматизації, помсти або шкоди.
- ✖ Не давайте власних порад і не висловлюйте свою думку щодо найкращого способу дій або подальших кроків.

- ✔ Зберігайте конфіденційність будь-якої інформації та повідомте людину, якщо Ви зобов'язані повідомити про те, що сталося, комусь іншому (наприклад, поліції).
- ✔ Мінімізуйте кількість разів, коли людині потрібно розповідати свою історію. Якщо Вам потрібна порада щодо того, як підтримати людину, попросіть її дозволу поговорити з Вашим Керівником команди/ Координатором.
- ✔ Використовуйте деякі висловлювання, що заспокоюють і підтримують.
- ✔ Звертайте увагу на власні емоційні та фізичні реакції. Дбайте про себе.

- ✖ Не судіть і не звинувачуйте людину за те, що з нею сталося, або з будь-якої іншої причини.
- ✖ Не порівнюйте з тим, що сталося з іншою людиною, і не применшуйте її досвід.
- ✖ Не фотографуйте людину та не записуйте розмову.

ПОШИРЕНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ І ВОЛОНТЕРІВ

Я заплутався! У чому різниця між направленням, перенаправленням та управлінням випадками?

	ЩО	ХТО	КОЛИ
НАПРАВ-ЛЕННЯ 	Ділитися точною інформацією, що стосується людини та її потреб, і направляти її до необхідних ресурсів та систем підтримки.	Це можуть робити всі працівники/ волонтери, які пройшли навчання з навичок надання ППД.	Людина має можливості/ ресурси для самостійного доступу до необхідних послуг, не бажає або не потребує офіційного зв'язку з надавачем послуг.
ПЕРЕНА-ПРАВЛЕННЯ	Формальне зв'язування особи з надавачем послуг на основі виявлених потреб та ризиків.	Це має робити працівник/волонтер, відповідальний за перенаправлення, який пройшов більш поглиблене навчання.	Коли людина потребує додаткової допомоги для отримання доступу до послуги, оскільки вона перебуває в групі підвищеного ризику та/або в уразливому становищі та дає згоду на перенаправлення.
УПРАВЛІННЯ ВИПАДКАМИ 	Структурований підхід до надання своєчасної та скоординованої підтримки людям з різноманітними потребами (наприклад, у випадках СГЗН або захисту дітей) — шляхом безпосередньої підтримки та/або перенаправлення.	Роль спеціалізованих надавачів послуг і проведення заходів спеціалізованими працівниками, наприклад, соціальними працівниками, спеціалістами з управління випадками, психологами.	Коли людина має різноманітні та складні потреби, що вимагають структурованого, своєчасного та скоординованого підходу за участю багатьох суб'єктів.

Я не впевнений, що розумію різницю між мапуванням послуг і шляхами перенаправлення!

Простіше кажучи, мапування послуг — це як дорожня мапа доступних послуг, а шляхи перенаправлення — як вказівки на цій мапі, що допомагають людям отримати доступ до послуг. Мапування послуг фокусується на тому, ЯКІ послуги доступні в конкретному місці, а шляхи перенаправлення — на тому, ЯК люди можуть отримати доступ до відповідних послуг. Наприклад, шляхом включення інформації про те, де люди можуть отримати кожну послугу, як, коли та за яку ціну. Спільна робота над мапуванням послуг і шляхами перенаправлення сприяє більш ефективній, скоординованій та результативній гуманітарній допомозі.

Що робити, якщо мені потрібно перенаправити людину на послугу, яку надає інший відділ мого Національного товариства?

Хоча Кишеньковий довідник в основному зосереджується на перенаправленнях до зовнішніх надавачів послуг, перенаправлення можуть також відбуватися всередині одного Національного товариства між різними підрозділами/ відділами. Керівні принципи та кроки можуть бути застосовані й до внутрішніх перенаправлень у межах Національного товариства.

Деякі Національні товариства мають різні процедури для внутрішніх перенаправлень. Дізнайтеся, які процедури для внутрішніх перенаправлень застосовуються у Вашому Національному товаристві. Якщо Ви не впевнені, запитайте свого Керівника команди/Менеджера по роботі з волонтерами або Координатора.

Як можна управляти інформацією про перенаправлення?

Існують різні способи управління інформацією про перенаправлення. Використовувана система буде залежати від кількох факторів, зокрема від чинного законодавства про захист даних, наявності інтернет-з'єднання та персональних комп'ютерів тощо.

Це може бути система управління інформацією (цифрова платформа/ програмне забезпечення), база даних або таблиця відстеження перенаправлень, зазвичай у форматі Excel (захищений паролем), або журнал у друкованому вигляді, який можна безпечно зберігати.

Наявність такої системи є надзвичайно важливою для сприяння, відстеження, контролю та моніторингу індивідуальних перенаправлень, захисту даних та допомоги в аналізі даних про перенаправлення, що не містять ідентифікаційних даних.

ДОДАТОК
ПОСИЛАННЯ ТА ДОДАТКОВІ РЕСУРСИ

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- МФЧК **Мінімальні стандарти захисту, забезпечення гендерної рівності та інклюзії в умовах надзвичайних ситуацій**, 2018
- МФЧК **Посібник щодо залучення громад та підзвітності**, 2022
- МКЧХ **Професійні стандарти діяльності з надання захисту**, 2024
- МКЧХ **Посібник з захисту даних у гуманітарній діяльності**, 3-тє видання, Видавництво Кембріджського університету, 2024. Видавництво університету, 2024
- МПК, **Оперативні рекомендації щодо відповідальності за дані в гуманітарній діяльності**, 2023

ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ, МАПУВАННЯ ПОСЛУГ І ШЛЯХИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ:

- МФЧК, **Мінімальні стандарти захисту, забезпечення гендерної рівності та інклюзії в умовах надзвичайних ситуацій** та **Інструментарій:**
  - **Посібник з базового мапування перенаправлень та управління випадками**
  - **Контрольний перелік для забезпечення якості**
  - **Шаблон мапування послуг з перенаправлення**
  - **Шаблон шляхів перенаправлення для координаторів**
  - **Зразок шляху перенаправлення**
  - **Зразок форми перенаправлення**
- Міжвідомча координація Ліван, **Мінімальні міжвідомчі стандарти Лівану щодо перенаправлень**, 2020
- Референтна група МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в надзвичайних ситуаціях, **Міжвідомча форма перенаправлення та рекомендації**, 2017

ГАЛУЗЕВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Охорона здоров'я:

- МФЧК, **Перенаправлення громади до медичних закладів**, 2023

ПЗПСП:

- **Центр ПЗПСП** Руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця
- Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, **Посібник з надання першої психологічної допомоги, 2018**
- Навчальна платформа МФЧК, **електронний курс «Перша психологічна допомога» (ППД)**
- МКЧХ, **Рекомендації щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки**, 2018
- ВООЗ, **Набір інструментів QualityRights**
- Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, **Турбота про волонтерів. Інструментарій психосоціальної підтримки**
- Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, **Методичні рекомендації: Керівники команд персоналу та волонтерів**
- Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, **Системи взаємодопомоги у волонтерських організаціях**

СГЗН

- МПК, Як надавати підтримку вцілілим після ГЗН, коли у Вашому регіоні немає суб'єктів з питань ГЗН. **Покроковий кишеньковий довідник для практикуючих фахівців/фахівчинь із надання гуманітарної допомоги (версія 2.0)**, 2015
- Психосоціальний центр МФТЧХ і ЧП, **Сексуальне та гендерно зумовлене насильство — дводенний психосоціальний тренінг. Посібник з навчання**, 2015

Захист дітей

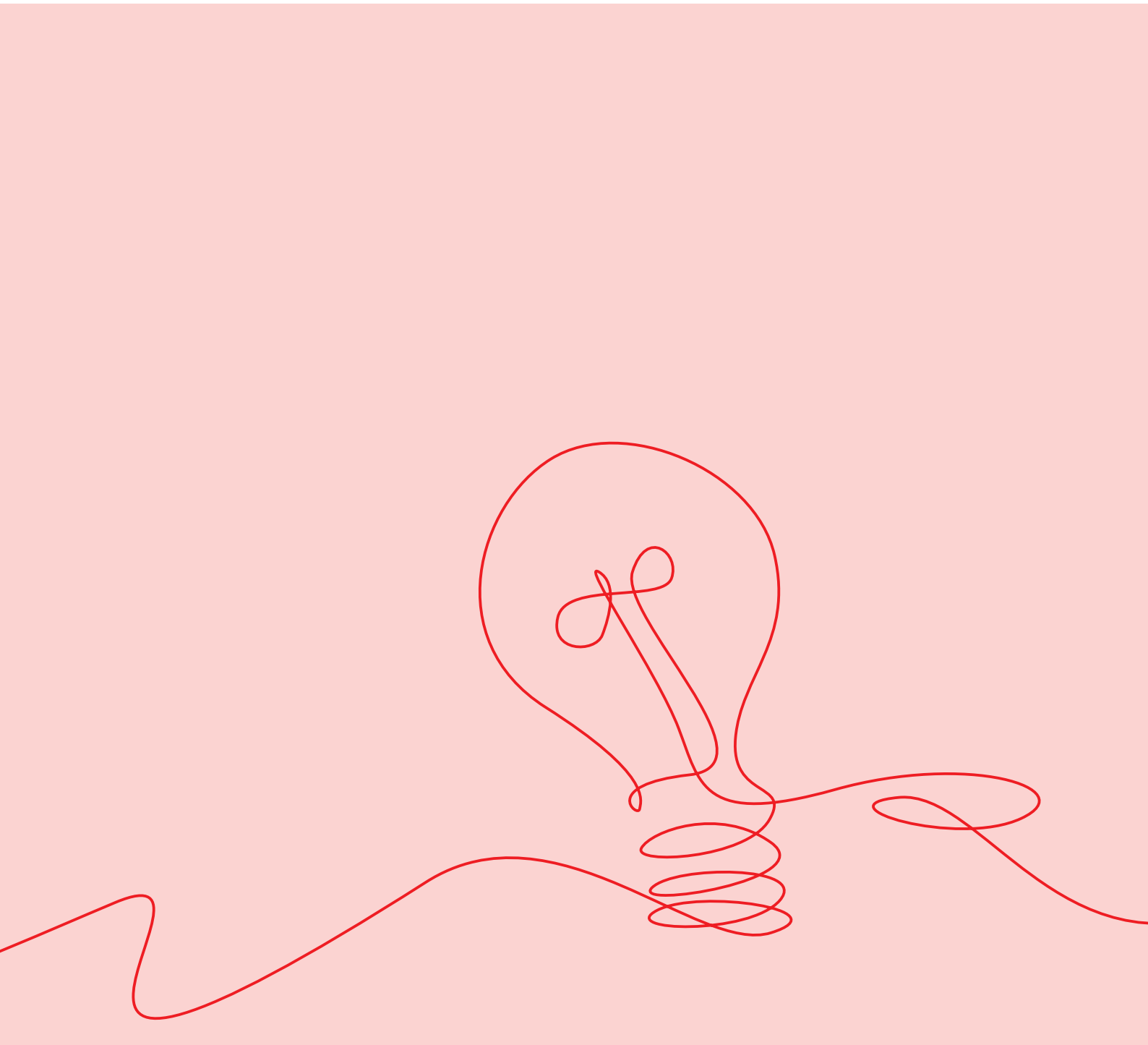
- МФЧК **Посібник з питань участі дітей**, 2024
- МФЧК **Політика захисту дітей**, 2021

Боротьба з торгівлею людьми

- Глобальний кластер захисту, **Вступний посібник з боротьби з торгівлею людьми в умовах внутрішнього переміщення**, 2020
- МФЧХ та БЧХ, Впровадження безпечних заходів реагування для задоволення гуманітарних потреб уцілілих після торгівлі людьми: **Посібник** та **інструментарій**, 2021
- БЧХ, **Центр реагування на випадки торгівлі людьми**

Захист

- МФЧК, **Посібник з попередження та реагування на сексуальну експлуатацію та насильство**, 2020
- МФЧК, Посібник щодо запобігання сексуальній експлуатації та насильству, **Рекомендація 11: Шляхи перенаправлення**
- МФЧК, **Шляхи перенаправлення для вцілілих після сексуальної експлуатації та насильства**
- МФЧК, **Структура захисту та інструмент самооцінки**, 2024



DANISH
RED
CROSS