



Міністерство закордонних
справ Норвегії



СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ (СОП) КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ НА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ

КИЕВ 2019

Авторский коллектив:

Беляева С.Я., Бороздина К.А., Калашник О.А., Краснова О.В.,
Кривуляк А.А., Легенька М.Н., Пасечник М.Н., Татуревич Т.В.,
Швед О.В.

Рецензенты:

Левченко К.Б., доктор юрид. наук, канд. философ. наук

Составитель:

Швед О.В., канд. социол. наук

Литературная редакция:

Губин С.И.

Стандартные операционные процедуры (СОП) консультирование на «горячей линии» по предупреждению торговли людьми. – Киев: ОО «Ла Страда-Украина», 2019. – 76 с.

Издание осуществлено в рамках проекта «Адвокация для улучшения реагирования государства и политики по противодействию торговле людьми», который поддерживается Международной организацией по миграции при финансировании Министерства иностранных дел Королевства Норвегия.

Международная организация по миграции и донор не обязательно разделяют точку зрения авторов издания.

Не для продажи (распространяется бесплатно).

Данную публикацию можна без ограничений цитировать и копировать при условии ссылки на ОО «Ла Страда-Украина».



СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово	5
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР	8
2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ТОРГОВЛЕ ЛЮДЬМИ В УКРАИНЕ	9
3. РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».....	13
4. СОП 1. Услуги дистанционного консультирования на «горячей линии»	15
5. СОП 2. Алгоритм телефонного консультирования на «горячей линии»	20
6. СОП 3. Обеспечение работы «горячей линии»	21
Материально-техническое обеспечение.....	21
Безопасность.....	23
Пожарная безопасность	24
Административное обеспечение	24
Организационное обеспечение	25
Информационная база данных. Существующая база данных, требования к базе данных, обновление базы данных	27
Популяризация работы «горячей линии»	29
Фиксация звонков, анонимная база данных, анализ информации.....	31
Кадровая политика	33
Подготовка и обучение консультантов	33
Предупреждение синдрома эмоционального выгорания, супервизия.....	33



7. СОП 4. Оценка уязвимости и рисков попадания в ситуацию торговли людьми, информирование о возможной опасности	35
8. СОП 5. Идентификация лиц, предположительно являющихся пострадавшими от торговли людьми	47
9. СОП 6. Информирование о правах пострадавших и обеспечение их личной безопасности	49
10. СОП 7. Информирование об услугах, которые предоставляются государственными и негосударственными организациями в Украине и за рубежом.....	52
11. СОП 8. Перенаправление лица, предположительно являющегося или являющегося пострадавшим от торговли людьми. Взаимодействие субъектов.....	53
12. СОП 9. Мониторинг и оценка работы «горячей линии»	55
13. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ.....	58

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Этапы консультирования.....	65
2. Субъекты, предоставляющие помощь пострадавшим от торговли людьми в Украине, и их полномочия	67
3. Карта перенаправления и помощи предположительно пострадавшим и пострадавшим от торговли людьми.....	68
4. Установление статуса лица, пострадавшего от торговли людьми.....	69
5. Этический кодекс консультантов Национальных «горячих линий» ОО «Ла Страда-Украина»	70



Вступительное слово

Во всем мире последние десятилетия ознаменовали быстрое развитие телефонного консультирования (телефонной помощи). Люди звонят и консультируются по разным вопросам: финансовым, юридическим, медицинским, социальным, информационным и пр. Во многих странах любое лицо, независимо от потребностей и характера запроса, имеет право на получение бесплатной консультации социального характера, и в зависимости от потребностей лица его будет направлено к специалисту: психологу/не, юристу/ке или социальному работнику/це.

В Украине телефонная помощь как вид социальной услуги продолжает возрастать и укрепляться как организационно, так и профессионально. При такой помощи предоставляются психологические, юридические и информационные консультации.

В соответствии с «Государственным стандартом социальной услуги консультирования» (№ 678 от 2 июля 2015 г.) телефоны «горячей линии» относятся к дистанционному консультированию – заочному консультированию, которое осуществляет субъект, предоставляющий социальную помощь по запросу получателей при помощи технических средств (телефонное, онлайн консультирование), которое при необходимости обеспечивает анонимность получателя социальной услуги. Закон Украины «О противодействии торговле людьми» определяет торговлю людьми как осуществление незаконного соглашения, объектом которого является человек, а также вербовку, перемещение, сокрытие, передачу или получение человека, осуществленные с целью эксплуатации, в том числе сексуальной, с использованием обмана, мошенничества, шантажа, уязвимого состояния человека или с применением или угрозой применения насилия, с использованием служебного положения или материальной или иной зависимости от другого лица, которые, согласно Уголовному кодексу Украины, признаются преступлением. Торговля людьми может осуществляться и без признака пересечения границы, то есть «внутренняя» торговля людьми, когда происходит перемещение из одного региона в другой в пределах одной страны.

Торговля людьми является уголовным преступлением и одним из самых позорных явлений в современном обществе, и телефонное консультирование может стать как профилактикой, так и действенной помощью в случае возникновения проблем. Консультирование на таких «горячих линиях» должно соответствовать международным стандартам и требованиям телефонного консультирования специалистами с соответствующей подготовкой.



«Горячие линии» могут быть национальными – охватывать всю территорию Украины, а также региональными – работать в определенной области, городе или поселке.

Национальными «горячими линиями» в Украине, которые консультируют по вопросам торговли людьми, являются:

№	Название линии	Контакты
1	Национальная «горячая линия» по предупреждению домашнего насилия, торговли людьми и гендерной дискриминации (круглосуточная)	116 123, 0 800 500 335
2	Национальная «горячая линия» по вопросам противодействия торговле людьми и консультирования мигрантов (с 8.00 до 20.00 час.)	527, 0 800 505 501

Эти «горячие линии» прошли долгий путь и имеют свою историю.

Во второй половине 90-х годов XX столетия государственные и общественные организации обратили внимание на многочисленные случаи втягивания украинских граждан в торговлю людьми. Первой общественной организацией, которая начала деятельность по предупреждению торговли людьми и оказанию помощи пострадавшим при помощи консультирования по телефону, в 1997 г. была ОО «Ла Страда-Украина» (до февраля 2016 г. – Международный женский правозащитный центр «Ла Страда-Украина»). Первый телефон имел киевский номер, который планировалось использовать как «горячую линию» каждый вторник с 10.00 час. до 16.00 час., но абоненты звонили, не обращая внимания на день недели и время, поскольку имели огромную необходимость в таких услугах. «Горячая линия» развивалась и в 2003 г. был получен бесплатный номер по всей Украине – линия становится Национальной. К вопросам противодействия торговле людьми добавились проблемы домашнего насилия, а со временем и гендерной дискриминации. В 2016 г. началось круглосуточное консультирование. Так четырехчасовая работа переросла в круглосуточную и ежедневную (24/7). Запросы можно подавать и в электронном виде по адресу: info@la-strada.org.ua.

В течение 1999-2004 гг. при поддержке Офиса Координатора Проектов ОБСЕ в Украине ОО «Ла Страда-Украина» в сотрудничестве с общественными организациями внедряла проект создания и функционирования региональных «горячих линий» по вопросам противодействия торговле людьми – в Харькове («Жиноча громада»), в Ужгороде («Веста»), в Тернополе («Возрождение нации»), в Луганске («Женщины Донбасса»), в Одессе («Вера. Надежда. Любовь»), в Севастополе («Молодежный центр женских инициатив»). В начале двухтысячных годов местные «горячие линии» по противодействию торговле людьми работали также на базе центров «Женщина для Женщины», созданных при по-



ддержке Винрок Интернешнл (Львов, Донецк, Днепр, Черновцы, Ровно, Житомир, Херсон). На данное время действуют региональные «горячие линии», которые занимаются профилактикой торговли людьми, помощью пострадавшим, мониторингом проблем, среди которых:

- *Винницкая область.* «Горячая линия» по противодействию домашнему насилию и торговле людьми (0-800-75-04-75), с 2009 года финансирует Винницкая областная государственная администрация. Информационные и психологические консультации, социальное сопровождение пострадавших и сопровождение судебных процессов осуществляла ОО «Прогрессивные женщины»¹, а теперь ОО «Источник надежды»².
- *Харьковская область.* Региональная консультативная телефонная «горячая линия» по предупреждению торговли людьми на базе Харьковской городской организации «Жиноча громада»³.
- *Закарпатская область.* «Горячая линия» при ЦСПП Закарпатской ОГА и другие.

С 2006 г. при поддержке Международной организации по миграции в Украине на базе общественной организации ТГЖК «Возрождение нации» работает Национальная «горячая линия» по вопросам противодействия торговле людьми и консультирования мигрантов, специалисты которой предоставляют консультации гражданам, планирующим поехать за рубеж или вернувшимся в Украину из-за рубежа, и иностранцам, находящимся в Украине. По адресу **527.org.ua** возможны электронные консультации (форма «Задать вопрос»).

Консультации на всех линиях предоставляются бесплатно и конфиденциально!

¹ ОО «Прогрессивные женщины»: офиц. веб-сайт <http://www.women.vn.ua/proekty/68-hariacha-liniia-z-protydii-domashnomu-nasyilstvu-ta-torhivli-liudmy>.

² ОО «Источник надежды» <https://springofhope.org.ua/>

³ Всеукраинская сеть центров гендерного образования: офиц. веб-сайт: <http://gendercenter.sumdu.edu.ua/index.php/phones>.



1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР

Стандартные операционные процедуры (далее – СОП) телефонного консультирования по предупреждению торговли людьми и оказания помощи пострадавшим – это документально оформленный алгоритм действий консультантов «горячих линий» по оказанию услуг телефонного информационно-мотивационного консультирования абонентам/абоненткам для предупреждения торговли людьми, идентификации и организации оказания помощи лицам, пострадавшим от торговли людьми.

Цель СОП – формирование единого, унифицированного подхода по организации социальной услуги телефонного консультирования с учетом международных стандартов и украинского законодательства, требований и критериев к оказанию услуг телефонного консультирования лицам, пострадавшим от торговли людьми или являющимися лицами, которые вероятно или потенциально пострадали.

ЗАДАЧИ СОП:

- содействовать эффективному взаимодействию и единству подходов в деятельности организаций и учреждений, обеспечивающих услугу телефонного консультирования лицам, которые обращаются на «горячую линию» по вопросам противодействия торговле людьми самостоятельно или относительно которых поступило такое обращение;
- внедрить унифицированный алгоритм телефонного консультирования в случае обращения на «горячую линию» лица, которое имеет вопросы относительно торговли людьми или безопасно выезда за рубеж, или лица, которое вероятно пострадало от торговли людьми, с целью предварительной идентификации такого лица, предоставления ему эффективной и всесторонней информационной, правовой, психологической поддержки, а также содействия в случае необходимости организации психосоциальной и медицинской помощи, перенаправления к соответствующим государственным и негосударственным структурам и учреждениям, которые являются субъектами оказания помощи лицам, пострадавшим от торговли людьми, а также к другим негосударственным, международным организациям.



2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ТОРГОВЛЕ ЛЮДЬМИ В УКРАИНЕ

Для предотвращения и противодействия торговле людьми, эффективного перенаправления и надлежащего реагирования на такие случаи необходимо знать нормативно-правовые акты, регламентирующие эту деятельность.

Международными документами по вопросам противодействия торговле людьми, которые действуют в Украине, являются:

1. Конвенция ООН против транснациональной организованной преступности от 15 ноября 2000 г., ратифицированная Украиной в 2004 г., и два протокола к ней: Протокол о предупреждении и прекращении торговли людьми, особенно женщинами и детьми, и Протокол против незаконного ввоза мигрантов по суше, морю и воздуху, дополняющий Конвенцию;
2. Конвенция ООН о ликвидации всех форм дискриминации относительно женщин, ратифицированная Украиной в 1981 г.;
3. Конвенция Совета Европы о защите детей от сексуальной эксплуатации и сексуального развращения (CETS № 201), ратифицированная Верховной Радой Украины в 2007 г.;
4. Конвенция Совета Европы о мерах по противодействию торговле людьми, ратифицированная Верховной Радой Украины в 2010 г.;
5. Конвенция МОТ № 182 О запрещении и немедленных мерах по ликвидации наихудших форм детского труда, ратифицированная Верховной Радой Украины в 2000 г.;
6. Конвенция № 29 МОТ О принудительном или обязательном труде, ратифицированная Украиной в 1956 г.

Национальное законодательство в сфере противодействия торговле людьми:

- Статья 149 «Торговля людьми или другое незаконное соглашение относительно человека» Уголовного кодекса Украины предусматривает уголовную ответственность за совершение этого деяния.
- Закон Украины «О противодействии торговле людьми» от 20 сентября 2011 г. определяет организационно-правовые основы



противодействия торговле людьми, основные направления государственной политики и основы международного сотрудничества в этой сфере, полномочия органов исполнительной власти, порядок установления статуса лиц, пострадавших от торговли людьми, и порядок оказания помощи таким лицам.

- Закон Украины «О социальных услугах» определяет основные организационные и правовые основы предоставления социальных услуг лицам, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах и нуждаются в посторонней помощи, в том числе пострадавшим от торговли людьми.
- Закон Украины «О защите персональных данных» регулирует правовые отношения, связанные с защитой и обработкой персональных данных, и направлен на защиту основополагающих прав и свобод человека и гражданина, в частности права на невмешательство в личную жизнь в связи с обработкой персональных данных.
- Закон Украины «Об общественных объединениях» определяет правовые и организационные основы реализации права на свободу объединения, порядок образования, регистрации, деятельности и прекращения общественных объединений, в том числе тех, которые работают в направлении предотвращения и противодействия торговле людьми.
- Закон «Об обеспечении равных прав и возможностей женщин и мужчин» определяет основы государственной гендерной политики, направленной на преодоление дискриминации по половому признаку.
- Закон «Об основах государственной политики предупреждения и противодействия дискриминации» определяет недискриминацию по любому признаку как важный принцип деятельности государственных и негосударственных субъектов.

Кроме того, в законодательстве Украины существует ряд соответствующих подзаконных нормативно-правовых актов:

Нормативно-правовой акт	Дата утверждения, номер
Постановление Кабинета Министров Украины «О Национальном координаторе в сфере противодействия торговле людьми»	18 января 2012 г., № 29
Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении Порядка установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми»	23 мая 2012 г., № 417



Нормативно-правовой акт	Дата утверждения, номер
Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении Порядка взаимодействия субъектов, осуществляющих мероприятия в сфере противодействия торговле людьми»	22 августа 2012 г., № 783
Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении Государственной целевой социальной программы противодействия торговле людьми на период до 2020 года»	24 февраля 2016 г., № 111
Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении Положения о создании и функционировании Единого государственного реестра преступлений торговли людьми»	18 апреля 2012 г., № 303
Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении Порядка выплаты одноразовой материальной помощи лицам, пострадавшим от торговли людьми»	25 июля 2012 г., № 660
Постановление Кабинета Министров Украины «О консультативно-совещательных органах по вопросам семьи, гендерного равенства, демографического развития и противодействия торговле людьми»	5 сентября 2007 г., №1087, с изменениями 3 мая 2012 г., № 354
Приказ Министерства социальной политики Украины «Об утверждении форм заявлений об установлении статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, журнала регистрации заявлений лиц, имеющих намерение получить статус лица, пострадавшего от торговли людьми, расписки о неразглашении сведений, учетной карты лица, считающего себя пострадавшим от торговли людьми, журнала регистрации выдачи справок об установлении статуса лица, пострадавшего от торговли людьми»	18 червня 2012 р., № 366 (зареєстрований у Міністерстві юстиції України 9 липня 2012 р. за № 1133/21445)
Приказ Министерства социальной политики Украины «Об утверждении формы оценки потребностей лица, пострадавшего от торговли людьми; плана реабилитации лица, пострадавшего от торговли людьми; учета лиц, пострадавших от торговли людьми; отчета относительно лиц, пострадавших от торговли людьми»	14 сентября 2012 г., № 578, зарегистрирован в Министерстве юстиции Украины 2 октября 2012 г. под № 1679/21991



Нормативно-правовой акт	Дата утверждения, номер
Приказ Министерства социальной политики Украины «Об утверждении стандартов предоставления социальных услуг лицам, пострадавшим от торговли людьми»	30 июля 2013 г., № 458, зарегистрирован в Министерстве юстиции Украины 5 августа 2013 г. под № 1327/23859, № 1328/23860 и № 1329/23861
Приказ Министерства социальной политики и Министерства внутренних дел Украины «Об утверждении Инструкции по сбору и мониторингу статистической информации относительно лиц, пострадавших от торговли людьми»	11 января 2016 г., № 4/5
Приказ Министерства социальной политики «О создании Государственного учреждения «Колл-центр Министерства социальной политики Украины по вопросам противодействия торговле людьми, предупреждения и противодействия домашнему насилию, насилию по половому признаку и насилию относительно детей»	11 декабря 2018г., № 1852, зарегистрировано в Министерстве юстиции Украины 22 декабря 2018 г. под № 1458/32910

Телефонное консультирование определено Приказом Министерства социальной политики от 2 июля 2015 г. № 678 «Об утверждении Государственного стандарта социальной услуги консультирования».

Дистанционное консультирование – заочное консультирование, осуществляемое субъектом, который предоставляет социальную услугу по запросам получателей при помощи технических средств (телефонное, онлайн консультирование), которое при необходимости обеспечивает анонимность получателя социальной услуги.



3. РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Реализация государственной политики по противодействию торговле людьми и защиты прав пострадавших, которая базируется на международных документах и на национальном законодательстве, в том числе выше упомянутых нормативно-правовых актах, предусматривает соблюдение консультантками и консультантами определенных принципов и подходов при консультировании лиц, которые к ним обращаются. Речь идет о:

- уважении и непредвзятом отношении к лицам, пострадавшим от торговли людьми или являющимися вероятно пострадавшими;
- уважении к частной жизни;
- добровольности получения помощи;
- получении помощи без необходимости взаимодействия с правоохранительными органами;
- конфиденциальности информации о лицах, пострадавших от торговли людьми;
- приоритете прав пострадавших;
- принципе действительного равенства;
- взаимодействии органов исполнительной власти между собой, с соответствующими органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность, досудебное расследование, и с общественными и международными организациями.

Руководящие принципы – фундаментальные идеи, положения, требования, определяющие содержание и суть деятельности «горячей линии» и консультантов, которыми они пользуются в процессе своей работы.

Принцип анонимности – лицо, обратившееся на «горячую линию», имеет право не предоставлять своих данных и остаться анонимным.

Принцип конфиденциальности и защиты персональных данных – специалисты/специалистки, консультирующие на «горячей линии», обязаны обеспечивать сохранение личной информации в интересах лица, обратившегося на «горячую линию». Любая конфиденциальная информация не может быть разглашена как внутри организации, так и среди любых других государственных, негосударственных учреждений (структур), а также среди третьих лиц без согласия лица.



Принцип информированного согласия – специалисты/специалистки, консультирующие на «горячей линии» человека, обязательно разъясняют, какие действия, процедуры, мероприятия могут быть применены таким образом, чтобы человек мог понять их и дать свое согласие.

Принцип соблюдения прав и свобод человека – консультирование направляется на обеспечение и восстановление прав и свобод каждого человека и предотвращение их дальнейшего нарушения и базируется на основополагающем принципе соблюдения прав человека.

Принцип недискриминации – лица, которые обращаются на «горячую линию», имеют право на получение всех услуг, предоставляемых на «горячих линиях», независимо от пола, возраста, вероисповедания, сексуальной ориентации, национальной принадлежности, социального статуса, состояния здоровья и т.д.

Принцип компетентности и профессионализма – консультирование на «горячей линии» осуществляется специалистами/специалистками с соответствующей профессиональной подготовкой (юридической, психологической, социальной), специальными знаниями относительно противодействия торговле людьми и навыками оказания квалифицированной поддержки и помощи в соответствии с потребностями лица, обратившегося на «горячую линию».



4. СОП 1. Услуги дистанционного консультирования на «горячей линии»

Телефонное консультирование является дистанционным консультированием и одним из видов социальных услуг и может выполнять несколько функций, поскольку запросы абонентов могут быть разными и затрагивать несколько проблем. На «горячие линии» обращаются люди, нуждающиеся в дополнительной информации перед выездом за рубеж, имеющие миграционные настроения и им необходима только информация (адреса, телефоны, рекомендации по безопасному пересечению и пребыванию за рубежом). Другие абоненты могут просить о помощи, так как переживают негативные чувства или трудности, возникшие из-за ситуаций, связанных с торговлей людьми, в частности такими, как обман, различные виды насилия и эксплуатации, угрозы, экономические проблемы, неосведомленность и пр. Также могут обращаться родственники или знакомые пострадавших от торговли людьми, чтобы узнать, как можно им помочь.

При оказании услуг телефонного консультирования необходимо учитывать следующие параметры помощи.

- Доступность – помощь человеку, предполагающая перенаправление, имеет географическую доступность, то есть информация об услугах и возможностях доступа к ним предоставляется с учетом местонахождения абонента.
- Своевременность – помощь лицу, которое обращается за информацией, чтоб избежать проблем, или является вероятно пострадавшим от торговли людьми, должна предоставляться своевременно, в момент обращения на «горячую линию», с целью предупреждения и избегания негативных психологических, экономических, социальных последствий.
- Информативность – человек, который обращается на «горячую линию», нуждается в информации или поддержке и помощи. Важной составляющей является полнота, информативность и качество ресурса (психологического, информационного), который предоставляет специалист/специалистка во время телефонного консультирования.
- Систематичность – в случае необходимости человек имеет право обращаться на «горячую линию» неоднократно. Консультация предоставляется по мере необходимости. Потребности человека могут включать несколько вопросов и проблем, которые могут решаться постепенно.



При оказании телефонного консультирования консультант/ка должен/на:

- применять методы активного слушания;
- в доброжелательной, конфиденциальной атмосфере «распутать клубок» эмоций и проблем;
- предоставить консультативную помощь и/или эмоциональную поддержку;
- перенаправить при необходимости к специалисту (из социальной службы, психологу, юристу, адвокату и др.);
- тактично завершить разговор.

При консультировании на «горячих» информационно-консультативных телефонных линиях выделяют основные функции в помощи людям, которые звонят:

- информирование;
- эмоциональная, психологическая поддержка;
- правовое консультирование;
- интервенция.

При консультировании в случае попадания в ситуацию торговли людьми консультанты должны сперва сосредоточиться на эмоциональной поддержке абонента, а потом предоставить информацию, которая может помочь, или предложить качественную помощь других специалистов (юриста, психолога, соответствующей службы социальной помощи и др.).

Информирование

Информирование – это распространенный вид телефонной помощи/консультирования. Консультанты осуществляют информационно-мотивационную консультацию с целью предоставления абоненту информации и поддержки, которые помогают ему принять осознанное решение и оценить ресурсы.

Абоненты, планирующие путешествие за рубеж, независимо от его цели, могут получить информацию о законодательстве стран, об учреждениях, куда можно обратиться в случае возникновения проблем, и получить другие рекомендации относительно пребывания за границей.

Для пострадавших или вероятно пострадавших от торговли людьми соответствующая информация часто играет решающую роль. Консультант/ка предоставляет информацию об организациях/учреждениях, где можно получить соответствующую помощь (медицинскую, психологическую, юридическую, социальную), а именно: контакты государственных и негосу-



дарственных организаций, структур социальных учреждений, приютов для пострадавших, расположенных в районе проживания лица, которое обратилось, информирует абонента/ку о его/ее правах и возможностях, соответствующих процедурах и пр. Консультант/ка не принимает решения вместо абонента, а лишь предоставляет необходимую объективную информацию.

Условием успешности такого вида телефонной помощи являются соответствующие знания у консультантов, а также наличие необходимой базы данных для перенаправления абонента/ки в соответствии со спецификой проблемы.

Эмоциональная, психологическая поддержка и консультирование

Первая из основных функций телефонного разговора с человеком, который звонит, а особенно, если он является вероятно пострадавшим или пострадавшей, это предоставление эмоциональной поддержки. Эмоциональная, психологическая поддержка ориентирована на повышение социально-психологической компетенции человека.

«Горячая линия» дает возможность рассказать о непростой жизненной ситуации, сложившей на данный момент в жизни человека, который звонит. Человек может хотеть выговориться, рассказать кому-то о своих проблемах.

Психологическая помощь в телефонном консультировании означает «путешествие» за абонентом/кой. Это, прежде всего, поддержка в принятии соответствующих решений и мотивация к самостоятельному решению сложных проблем, в мобилизации «ответственности» абонента за сложившуюся ситуацию, выборе действий самим абонентом/кой. Консультант/ка помогает абоненту распознать и озвучить трудности или проблемы, проанализировать возможные для абонента способы поведения в конкретной ситуации, выявить внутренние возможности абонента/ки, чтобы опираться на собственные ресурсы, или найти такие в ближайшем окружении и пр. Слово «ответственность» здесь должно означать способность брать на себя ответственность за собственную жизнь и ситуацию, а не «нести ответственность за что-то или кого-то», или нести наказание за собственные поступки и проступки. Консультант/ка так строит свои вопросы, чтобы они содержали побуждающий толчок к действиям.

Проявлением именно такой ответственности за себя может быть обращение к другому лицу (доктору, юристу, психотерапевту, правоохранителю, социальному работнику, родственнику и др.), которые могут помочь в преодолении жизненной ситуации.



Правовое консультирование

Человек, обратившийся относительно правил пересечения границы, иммиграционных вопросов или вопросов заключения соглашений на трудоустройство, брак, правил регистрации ребенка за пределами Украины и пр., получает информационную правовую консультацию.

Человеку, обратившемуся с юридическим запросом относительно защиты своих прав в ситуации торговли людьми, предоставляется консультация с разъяснением норм действующего законодательства Украины относительно вопросов противодействия торговле людьми. В частности, объясняется его право на обращение в полицию с заявлением о совершенном в отношении него преступлении торговли людьми, право на получение статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, и получение одноразовой материальной помощи, право на получение медицинской, психологической, социальной и других видов помощи, право на временное размещение в учреждениях помощи для лиц, пострадавших от торговли людьми, право на возмещение морального и материального ущерба в судебном порядке и т.д. Если пострадавшим или предположительно пострадавшим лицом является иностранец или лицо без гражданства, ему разъясняется, что кроме вышеперечисленных прав он или она также имеют право на переводчика, на временное пребывание в Украине в порядке, установленном законом, а в случае установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, – право на временное пребывание в Украине сроком до трех месяцев, который может быть продлен в случае необходимости, а также право на постоянное проживание в Украине в порядке, установленном законодательством.

Интервенция (этот вид телефонной помощи также называют кризисным консультированием)

Этот вид телефонного консультирования заключается в побуждении к действиям в том случае, когда абонент/ка подвергается угрожающим для жизни и здоровья обстоятельствам: страдает из-за попадания в торговлю людьми, находится в сложном положении за границей или после возвращения домой страдает от насилия или других опасных ситуаций. Задержка с такой формой помощи может привести к трагическим последствиям в жизни абонента/ки.

Интервенция означает налаживание обязательного контакта и сотрудничества с соответствующими специалистами, организациями, институтами, местами и специалистами социальной защиты (скорой помощью, полицией, медицинским учреждением, реабилитационным центром, приютом, психбольницей и пр.). Интервенция также применяется в некоторых критических случаях, например, оповещение правоох-



ранителей или консульской службы (по согласию абонента/ки) о месте его/ее пребывания, предоставление необходимых контактов, а также предложения об обращении в полицию, кризисный центр, общественную организацию и т.д.

Консультант/ка может установить срочную связь и наладить контакт для начала действий целой мультидисциплинарной команды (например, полиции, социального работника, психолога, представителя опеки, если речь идет об обиженном ребенке и т.д.).

Уместно попросить абонента/ку перезвонить и рассказать о принятых мерах или предложенных ему/ей путях решения проблемы.



5. СОП 2. Алгоритм телефонного консультирования на «горячей линии»

Алгоритм – это набор инструкций, которые описывают порядок действий исполнителя, направленных на то, чтобы достичь результата, решить задачу за конечное количество действий. Телефонное консультирование состоит из определенных последовательных действий и этапов общения с абонентами.

Трубку берет свободный консультант/ка. Если все консультанты заняты, то человек, который звонит, должен получить сообщение об этом через автоответчик.

В соответствии со Стандартом, услуга телефонного консультирования осуществляется в форме разового консультирования или среднепродолжительного консультирования. Консультация обычно длится 30-60 минут.

Предлагаем следующий алгоритм консультирования:

«Вы позвонили на «горячую линию» (название)... Чем я могу Вам помочь?»

Этапы консультирования:

1 этап – налаживание отношений с абонентом:

- активное слушание

2 этап – исследование проблемы:

- определяется проблема. Задаются открытые, закрытые вопросы.

3 этап – шаги помощи:

- разрабатывается карта/план действий.

Порядок и примеры алгоритма консультирования предоставлены в **Приложении 1. Этапы консультирования.**



6. СОП 3. Обеспечение работы «горячей линии»

Службу телефонного консультирования может создавать специализированное социальное агентство, общественная или государственная организация, или учреждение при наличии соответствующих экономических, бытовых и технических условий, отдельного помещения. Самое главное условие успешной деятельности «горячей линии» – это наличие соответственно подготовленных консультантов/консультанток из числа как профессионалов, так и волонтеров.

Телефонные «горячие линии» могут быть:

- круглосуточными,
- с определенными часами работы.

Обеспечение работы «горячей линии» – это комплекс разнообразных организационных составляющих и мероприятий для полноценной, эффективной, качественной и бесперебойной ее деятельности.

В обеспечение работы «горячей линии» входят:

1. Материально-техническое обеспечение;
2. Безопасность;
3. Административное обеспечение;
4. Организационное обеспечение;
5. Информационная база данных;
6. Фиксация звонков;
7. Кадровая политика;
8. Подготовка и обучение консультантов;
9. Предупреждение синдрома эмоционального выгорания, супервизия;
10. Популяризация работы «горячей линии».

Материально-техническое обеспечение

Для того чтобы «горячая линия» работала эффективно, важным является материально-техническое обеспечение ее работы.

Согласно Государственному стандарту социальной услуги консультирования (утвержденного Министерством социальной политики Украины



2 июля 2015 г., № 678): «Помещения субъекта, оказывающего социальную услугу, должны отвечать санитарным и противопожарным требованиям, быть обеспечены водоснабжением, водоотведением, освещением, отоплением согласно требованиям законодательства».

Субъект, предоставляющий социальную услугу, для обеспечения выполнения мероприятий по оказанию этой социальной услуги должен иметь:

- твердый и мягкий инвентарь, мебель (например, диван, кресло (мягкий инвентарь), стол, стул (твердый инвентарь);
- техническое оснащение для дистанционного консультирования – если «горячая линия» кроме телефонного предоставляет еще онлайн консультирование;
- другое необходимое оборудование.

Субъект, оказывающий социальную услугу, обеспечивает тех, кто предоставляет социальную услугу, рабочим местом, оборудованием, инвентарем, затратными материалами, необходимыми для выполнения их обязанностей по оказанию социальной услуги.

Рабочее место консультанта/ки «горячей линии» должно быть оснащено:

- рабочим столом и рабочим креслом;
- телефоном;
- гарнитурой для приема звонков, которая может включать наушники и микрофон;
- компьютером с постоянным доступом к Интернет-сети;
- набором канцтоваров (ручкой, листом/тетрадью);
- информационной базой данных (в электронном или в распечатанном формате), чтобы для более эффективного решения проблемы абонента/ки, в случае необходимости, можно было перенаправить абонента/ку на другие государственные структуры или общественные, международные организации;
- регистрационной базой данных. Базу данных необходимо вести в электронном формате или, в случае переходного периода, регистрировать звонки в журнале вручную. Журнал регистрации звонков должен находиться в кабинете «горячей линии» в доступном лишь для консультантов/ток и координатора/ши месте. Вносить информацию о звонке в электронную базу данных могут консультанты/ки, используя при этом личный логин и пароль. Доступ к электронной базе данных имеют лишь координатор/ша «горячей линии» и системный/ая администратор/ша.

Также рекомендовано установить перегородки между местами консультантов/ок «горячей линии».



Поскольку оказание поддержки на «горячей линии» является специфическим видом помощи, это означает, что помещение «горячей линии» должно быть защищено от постороннего шума и вмешательств в работу, чтобы консультанты/ки были сосредоточены.

«Горячая линия» должна быть обеспечена дополнительной комнатой или пространством, где консультант/ка в свободное от работы время может отдохнуть, расслабиться. Чтобы помочь консультантам/кам «горячей линии» справляться с негативными эмоциями, стрессом, можно обеспечить их антистрессовыми средствами: мягкими игрушками, разрисовками и другими вещами, которые помогают «переключиться» и овладеть собственным настроением и чувствами.

Безопасность

Безопасность – один из ключевых элементов, содействующий полноценной работе «горячей линии». Обеспечение безопасности – это выполнение комплекса условий, помогающих защититься от негативных внешних или внутренних факторов. В процессе своей деятельности консультантам/кам «горячей линии» постоянно необходимо помнить, что торговля людьми – это тяжкое преступление, за которым стоят организованные преступные группы. Известно, что торговля людьми занимает третье место по уровню доходов среди преступных видов деятельности после торговли наркотическими средствами и оружием.

Адрес офиса «горячей линии» известен лишь для служебного пользования – с целью обеспечения анонимности и безопасности ее сотрудников/ниц. Учитывая это, адрес помещения «горячей линии» должен быть конфиденциальным. Встречи с абонентами/ками «горячей линии» не предусмотрены. Во время консультирования, при общении с абонентами/ками, в повседневной работе консультанты/ки «горячей линии» должны заботиться о собственной безопасности и безопасности своих коллег/коллежанок и придерживаться определенных правил:

- не предоставлять абонентам/кам «горячей линии» фактического адреса своего пребывания;
- не называть своей фамилии по телефону и при консультировании;
- не встречаться с абонентами по собственной инициативе (исключение составляют лишь встречи с пострадавшими от торговли людьми, если в дальнейшем ваша организация будет обеспечивать сопровождение таких лиц);
- не рассказывать случайным знакомым о месте вашей работы.



Необходимо учесть, что адрес офиса «горячей линии» через некоторое время может стать известным для лиц, которые заинтересованы узнать его, и, в частности тех, которые имеют негативное отношение к ее работе. Поэтому помещение «горячей линии» должно быть обеспечено «тревожной кнопкой» («аварийной кнопкой»), которой консультанты/ки могут воспользоваться в чрезвычайных случаях, и видеосистемами (видеонаблюдением) – для усиления уровня безопасности консультантов.

Пожарная безопасность

С целью обеспечения пожарной безопасности в 1993 г. принят Закон Украины «О пожарной безопасности», а в 1995 г. – «Правила пожарной безопасности в Украине». Положения этих документов являются обязательными для выполнения всеми органами государственной власти, предприятиями, учреждениями, организациями (независимо от вида их деятельности и форм собственности), должностными лицами и гражданами.

Комната, где работает «горячая линия», должна быть обеспечена централизованной пожарной безопасностью и огнетушителем. Консультанты обязаны знать правила и нормы пожарной безопасности, порядок действий в случае обнаружения пожара, правила пользования первичными средствами пожаротушения. Все консультанты/ки должны ознакомиться с правилами пожарной безопасности перед началом работы. На «горячей линии» должны систематически проводиться мероприятия по обучению правилам и нормам пожарной безопасности.

Административное обеспечение

Для качественного выполнения работы необходимо административное обеспечение «горячей линии».

Общее руководство и планирование всей деятельности «горячей линии» осуществляет директор/координатор/ша, который/которая руководствуется в своей деятельности Должностной инструкцией директора/координатора/ши «горячей линии» и подчиняется руководителю/нице всей организации, где «горячая линия» – это одно из подразделений организации.

Обеспечивают работу «горячей линии» консультанты/ки «горячей линии», которые руководствуются в своей деятельности Функциональными обязанностями консультанта/ки «горячей линии» и подчиняются директору/координатору/ше «горячей линии».



Штат «горячей линии» может состоять как из штатных сотрудников/ниц, так и из тех, кто привлечен на контрактной основе. Также к обеспечению работы «горячей линии» могут привлекаться волонтеры/ши.

К консультированию на «горячей линии» привлекаются квалифицированные специалисты (психологи/ини, юристы/ки, социальные работники/цы, врачи/хи и другие специалисты/ки) и волонтеры/ши, которые прошли соответствующий курс подготовки и хорошо зарекомендовали себя в течение трех месяцев испытательного срока (в случае необходимости испытательный срок может быть изменен), разделяют ценности и отвечают критериям, по которым работает «горячая линия». Также при необходимости консультации могут предоставляться другими узкоспециализированными экспертами/шами из государственных структур, международных или общественных организаций, которые являются компетентными в сфере предупреждения торговли людьми и в работе с пострадавшими от торговли людьми.

Для эффективной работы «горячей линии» штат должен быть обеспечен супервизером/шей (штатный или привлеченный/ая сотрудник/ца), который/которая будет проводить профилактическую работу/супервизию для предупреждения эмоционального и профессионального выгорания.

Организационное обеспечение

Для эффективной работы «горячей линии» важным является ее организационное обеспечение, включающее организацию режима работы «горячей линии» и организацию предоставления консультаций на «горячей линии».

Организация режима работы «горячей линии»

Консультирование на «горячей линии» происходит согласно графику. График может составляться на неделю вперед.

Деятельность «горячей линии» происходит в режиме рабочих смен. Это является одним из международных стандартов деятельности «горячих линий» (например, согласно стандартам Child Helpline International). Смены консультирования устанавливаются в зависимости от общего графика работы «горячей линии». Один консультант/ка не может консультировать на смене более 4 часов.

Консультирование на «горячей линии» осуществляется в соответствии с компетенциями. На «горячей линии» могут консультировать одновременно психологи/ини, юристы/ки и социальные работники/цы. Это



важно, чтобы предоставить абоненту/ке полноценную качественную профессиональную консультацию в разных сферах и перенаправить, согласно потребностям обратившегося человека.

Деятельность «горячей линии» предусматривает консультирование привлеченных экспертов/ш из государственных структур, международных или других общественных организаций, которые являются компетентными в сфере соблюдения и защиты прав человека, пострадавшего от торговли людьми, или по другим вопросам, связанным с торговлей людьми, например, – предупреждение.

Организация предоставления консультаций на «горячей линии»

Процесс консультирования осуществляется в часы работы «горячей линии» консультантами/ками согласно своим компетенциям и графику консультирования.

В соответствии с международными стандартами (например, Стандартами деятельности Child Helpline International – Международной организации, объединяющей детские «горячие линии» из более чем 100 стран мира) и национальной практикой, телефонные консультации на «горячей линии» должны длиться не более одного часа.

Информация о звонке фиксируется в регистрационной базе данных. КАЖДЫЙ звонок, поступающий на «горячую линию», фиксируется в регистрационной базе данных.

Перед началом консультирования консультанты/ки «горячей линии» должны выяснить мотивы обращения абонентов/ок. В случае подтверждения соответствия запросов абонентов/ок задачам «горячей линии» консультанты/ки регистрируют обращение в регистрационной базе данных. Вопросы, с которыми обращаются абоненты/ки на «горячую линию», продолжительность их консультирования и особые отметки заносятся в регистрационную базу данных после изучения индивидуальных ситуаций абонентов/ок по завершению консультирования.

Перед завершением оказания услуг консультанты/ки «горячей линии» должны убедиться, довольны ли абоненты/ки полнотой информации, а также, соответствует ли предоставленная информация их потребностям.

Формирование отчетности относительно работы «горячей линии» происходит систематически, на основе анализа статистических данных.

Отчет о работе «горячей линии» должен включать статистическую и аналитическую информацию о поступающих звонках. Отчет о работе «горячей линии» стоит готовить систематически, но не меньше двух



раз в год. Это важно для понимания основных тенденций в направлении предупреждения торговли людьми, обнаружения новых форм торговли людьми и методов вербовки потенциальных пострадавших лиц и т.д.

Отчет о работе «горячей линии» может предоставляться по просьбе государственных структур, международных и партнерских организаций, средств массовой информации.

Отчетность о работе «горячей линии» может быть внутренней (использование в пределах собственной организации) и внешней (предоставление информации другим субъектам в сфере предупреждения торговли людьми, средствам массовой информации).

Информационная база данных. Существующая база данных, требования к базе данных, обновление базы данных

«Горячая линия» – это устойчивая коммуникативная площадка для взаимодействия и помощи в ситуациях предупреждения торговли людьми или в работе с пострадавшими от торговли людьми. Ежедневно консультанты/ки «горячей линии» фиксируют информацию, поступающую от абонентов/ок, обрабатывают и анализируют ее, а затем применяют информационно-коммуникационные технологии. Эффективный процесс консультирования требует постоянного обновления информации и обучения консультантов/ок «горячей линии» новым возможностям, вызовам, тенденциям и т.д.

На «горячей линии» обязательно должна быть информационная база данных, в которую занесены контакты всех государственных структур, общественных и международных организаций, куда консультант/ка должен/на перенаправлять абонентов/ок для эффективного решения их вопроса, связанного с попаданием в ситуацию торговли людьми или предупреждения такого явления.

Дополнительными источниками информации для предоставления качественных консультаций консультантами/ками «горячей линии» могут быть:

- ресурсы государственных структур, международных и общественных организаций (посещение консультантами/ками презентаций, конференций, семинаров в сфере социальных услуг; мониторинг сайтов; использование международных и национальных справочников, общедоступной телефонной справки и т.д.);
- ресурсы средств массовой информации;



- получение информации от коллег/коллежанок, работающих в социальной сфере и на других телефонных линиях;
- сами абоненты/ки.

Процесс создания базы данных состоит из:

- получения (сбора) информации;
- фиксации информации;
- обработки информации;
- сохранения информации;
- предоставления информации;
- обмена информацией;
- управления информацией и т.д.

Мониторинг информационной базы данных является постоянным процессом и неотъемлемой частью работы базы, а обновление происходит не реже чем раз в полгода с целью замены устаревшей или недействительной информации более новой и действенной. Информация, которая вносится в информационную базу данных, должна подлежать проверке.

Информационная база данных состоит из перечня субъектов оказания помощи. Среди них:

1. Государственные организации, работающие в сфере противодействия торговле людьми в Украине;
2. Общественные организации, работающие в сфере противодействия торговле людьми в Украине;
3. Международные организации, работающие в сфере противодействия торговле людьми в Украине (к примеру, Представительства Международной организации по миграции за рубежом);
4. Общественные организации, работающие в сфере противодействия торговле людьми за рубежом;
5. Международные организации, работающие в сфере противодействия торговле людьми за рубежом;
6. Приюты для пострадавших от торговли людьми в Украине;
7. Приюты для пострадавших от торговли людьми за рубежом;
8. Религиозные организации;
9. Частные эксперты (адвокаты, юристы, медики, психологи);
10. Посольства и консульства Украины за рубежом;
11. Посольства и консульства других стран в Украине;
12. Благотворительные организации и фонды.



Контактная информация об организациях в информационной базе данных должна быть следующей:

1. Название организации;
2. Адрес организации;
3. Контактный телефон организации;
4. Электронный адрес организации;
5. Сайт организации;
6. Дополнительная информация (сюда вносится информация о часах работы организации; услугах, которые может предоставить организация, и пр.).

Важно, чтобы информационная база данных содержала разбивку по регионам Украины, а также разбивку по другим странам, чтобы облегчить поиск информации в этой базе данных.

Популяризация работы «горячей линии»

Для того чтоб абоненты/ки знали о деятельности «горячей линии», важной является информационная поддержка ее работы. Информационную поддержку «горячей линии» можно получить благодаря партнерству с государственными структурами, международными и общественными организациями, а также со средствами массовой информации. Важно, чтобы номер телефона «горячей линии» был внесен в официальные справочники, которые разрабатываются государственными структурами или общественными и международными организациями, а также обнародован в средствах массовой информации (местного или национального уровня). Номер телефона «горячей линии» может быть отражен на сайтах государственных структур, общественных или международных организаций (электронный баннер).

Эффективными инструментами в информационной поддержке работы «горячей линии» также являются:

1. Проведения информационных компаний;
2. Разработка, печать и распространение информационных материалов.

Одной из форм социальной профилактики торговли людьми и информирования о «горячей линии» является распространение информационных материалов с номером телефона «горячей линии». Создаваемые материалы должны быть яркими, информативными, содержательными и отвечать целевой аудитории. Информационные материалы подразделяются на несколько видов:

1. Материалы для группы риска (потенциальной группы риска);
2. Материалы для пострадавших от торговли людьми;



3. Материалы для специалистов/ок по проблемам торговли людьми.

Используются следующие виды информационных материалов:

1. Буклеты;
2. Информационные брошюры;
3. Плакаты;
4. Листовки;
5. Билборды;
6. Информативные видеоролики с номером телефона «горячей линии» и пр.

Такие информационные материалы можно распространять:

1. В университетах и школах;
2. На почте;
3. В пунктах пересечения государственной границы Украины (например, в аэропортах);
4. Во время массовых информационных кампаний, во время проведения мероприятий;
5. В посольствах и консульствах других стран в Украине;
6. В государственных учреждениях: районных отделах миграционной службы; паспортных столах; в центрах социальных служб для семьи, детей и молодежи; службах занятости; в центрах социальной защиты населения, центрах предоставления административных услуг и пр.;
7. В общественных организациях;
8. В поездах, самолетах, автобусах (особенно – международного сообщения);
9. На остановках общественного транспорта;
10. В кинотеатрах (особенно после просмотра тематических фильмов) и пр.

Информационные кампании могут реализовываться через периодические печатные издания, радиоканалы, телевидение, Интернет-ресурсы и социальные сети. Можно размещать информационные визитки с номером «горячей линии» (на платной или бесплатной основе), писать статьи или письма редакторам, принимать участие в интервью, обеспечивать журналистов/ок информацией, проводить пресс-конференции или участвовать в мероприятиях, которые привлекут внимание масс-медиа.



При работе с масс-медиа необходимо готовить короткое резюме-информацию о «горячей линии» и проблемах торговли людьми. Основная задача – убедить журналистов/ок, что проблемы торговли людьми и нарушения прав человека в связи с этим явлением не менее важны, чем проблемы национальной или международной экономики, или политические вопросы.

Фиксация звонков, анонимная база данных, анализ информации

«Горячая линия» в своей деятельности руководствуется Конституцией Украины, международными документами в сфере защиты прав человека, противодействия торговле людьми, ратифицированным Верховной Радой Украины, нормами международного и национального права, внутренними документами (положением, уставом или др.).

Исходя из требований по защите прав человека и, в частности Закона Украины «О защите персональных данных», деятельность «горячей линии» строится на основах конфиденциальности, анонимности, уважения к собственному выбору человека и его решения. Информирование и консультация должны обеспечивать безопасность и сохранение конфиденциальности личной информации о человеке, который обратился на «горячую линию». Передача третьим лицам информации о человеке возможна лишь по его согласию или в случаях, когда эта информация подлежит обязательному сообщению в соответствующие органы согласно законодательству. Базы данных с обращениями, поступающими на «горячую линию», являются исключительно служебными и сохраняются на сервере организации.

Все поступающие на «горячую линию» звонки фиксируются в регистрационной базе данных. База данных должна быть в электронном или бумажном варианте (как исключение для создания электронной версии). Бумажный вариант фиксации должен находиться в доступном лишь для консультантов и координатора/ши месте.

Доступ к электронной базе данных имеют лишь координатор/ша «горячей линии» и системный/ая администратор/ша.

Для рекламно-пропагандистской деятельности работы «горячей линии» могут использоваться лишь данные статистического анализа, а также деперсонализированные и измененные истории, чтобы защитить пострадавших.

Звонки, поступающие на «горячую линию», систематически анализируются. Перечень информации для регистрационной базы данных:

1. Пол абонента/ки;



2. Возраст абонента/ки (по желанию абонента/ки);
3. Страна, из которой звонит абонент/ка, и страна назначения;
4. Регион, из которого звонит абонент/ка, а также тип населенного пункта (по желанию абонента/ки);
5. Категория абонента/ки (взрослый, ребенок);
6. Тип звонка (первичный, повторный, постоянный);
7. Продолжительность проблемы абонента (в случае необходимости);
8. Жалоба (в случае необходимости);
9. Консультация, в которой нуждается абонент/ка (информационно-просветительская, психологическая, правовая, экспертная);
10. Образование абонента/ки (по согласию);
11. Профессия абонента/ки (по согласию);
12. Цель звонка и консультации (трудоустройство за рубежом, учеба за рубежом, брак или развод с иностранным гражданином, частные и туристические поездки за рубеж, эмиграция, запросы относительно пропавших за границей, вопросы, связанные с получением статуса пострадавших от торговли людьми и т.д.);
13. Источник информации о «горячей линии» (откуда абонент/ка узнал номер телефона «горячей линии») (по согласию);
14. Перенаправление в другие структуры (указать, в какие);
15. Благодарность (звонки, в которых абонент/ка выражает благодарность консультанту);
16. По желанию абонента/ки – имя; телефон для контакта; город или поселок, из которого звонят (в случае, если абонент/ка желает, чтобы его/ее контакты были сохранены для обратной связи или передачи третьим лицам – например, полиции, журналистам);
17. В регистрационной базе данных обязательно должна содержаться графа «Комментарий», где консультант может описать детальнее запрос абонента, подать короткую справку по поводу своего ответа и процесса консультации в целом. Также в «Комментарий» можно вносить и другую информацию, например, относительно фирмы-посредника, категории виз и т.д.

Качественное заполнение консультантами регистрационной базы данных дает возможность получить полноценную статистическую и аналитическую информацию о поступающих на «горячую линию» обращениях.



Кадровая политика

Подбор персонала происходит по определенным принципам и характеристикам личности. При объявлении приема на работу указываются характеристики, по которым будет происходить отбор, и условия работы. На работу приглашаются специалисты с образованием психолога, юриста, социальной работы или социального педагога. К работе на телефонной «горячей линии» также могут привлекаться подготовленные волонтеры/ши в возрасте от восемнадцати лет с соответствующей подготовкой и прохождением стажировки в сопровождении супервизора и опытных консультантов.

Работа телефонных консультантов оплачивается в соответствии с заключенными соглашениями.

Подготовка и обучение консультантов

Соответствующие знания получают в высших учебных заведениях на факультетах социальной работы, социальной педагогики, психологии и на юридических. Также есть возможность получать второе высшее образование и проходить специализированные учебно-практические тренинги и стажировки в этой сфере деятельности в институтах переквалификации.

Проведение работы по повышению квалификационного уровня консультантов/ок и по предотвращению «синдрома выгорания» возлагается на руководство учреждения, где функционирует «горячая линия», и на супервизора.

Предупреждение синдрома эмоционального выгорания, супервизия

Синдром эмоционального выгорания определяется как «физическое и психическое истощение в результате хронического стресса, связанного с работой». Консультирование «трудных» случаев может иметь влияние на самих консультантов. Поэтому консультанты, работающие на «горячих линиях», должны осознать ряд ощущений, связанных с выгоранием (переутомлением), которые могут возникать во время их работы, и освоить методики психопрофилактики и психогигиены («самозаботы»).

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) внесла синдром эмоционального выгорания в Международный классификатор болезней. ВОЗ приводит симптомы «выгорания»:

- ощущение энергетического измождения или истощения;



- повышенная психическая отстраненность от работы, ощущение негативизма или цинизма, связанного с работой;
- снижение профессиональной эффективности.

Супервизия – одна из обязательных форм помощи консультантам, которая должна быть заложена в бюджет работы «горячей линии».

Супервизия – это оказание профессиональной помощи работнику или учреждению, направленная на преодоление профессиональных трудностей, на анализ недостатков и усовершенствование организации работы.

Анализ ощущений и ситуаций, возникающих у консультантов «горячей линии», может дать супервизия, где супервизор (специалист с большим опытом работы с людьми и соответствующей подготовкой) поможет увидеть те аспекты контакта с абонентами, которые консультант/ка не замечает. Когда говорим о психогигиене и психопрофилактике, то, в первую очередь, имеем в виду супервизию. Роль супервизии в телефонном консультировании чрезвычайно важна. Супервизия помогает консультантам справиться с тяжелыми или негативными чувствами. Также это дает возможность отделить то, что является проявлением собственных ограничений и проблем, от того, что вызывают у консультанта рассказы разных абонентов.

Проводится супервизия внутренняя (интервизия) – дважды в месяц или по требованию, и внешняя – раз или дважды в месяц. Супервизия может быть индивидуальной или групповой.



7. СОП 4. Оценка уязвимости и рисков попадания в ситуацию торговли людьми, информирование о возможной опасности

Оценка уязвимости человека – одна из задач для консультанта/ки «горячей линии». Это важно, ведь нередко попадание человека в сети торговцев людьми вызвано обстоятельствам и его личной жизни, и консультанты могут предотвратить ситуацию торговли.

Исходя из анализа современных тенденций, известными являются характеристики людей, обуславливающие их уязвимость к торговле людьми в силу возраста, пола, образования, состояния здоровья, социального и материального положения, склонности к рискованному поведению и т.д. Однако те, кто обращается на «горячую линию», наоборот, часто недооценивают именно личностные риски. Консультанты в ненавязчивой форме должны узнать о наличии таких факторов. Например, если консультант/ка проверяет регистрацию работодателя или посредника, то в это время может ближе познакомиться с человеком, спросить: «Как обстоит ситуация с работой в его/ее городе? Где он/она учился/лась? Почему избрана именно эта страна для трудоустройства? А как вообще удалось выйти на такое выгодное предложение?» Обратившийся человек может в полной мере не осознавать своих рисков или осознавать и игнорировать, поэтому задача консультантов не просто указать на них, а подвести его/ее к самостоятельному правильному решению.

Консультанты должны задать максимальное количество вопросов, чтоб убедиться, что рисков для человека почти нет, а для безопасности приняты все необходимые меры. Чем больше ответов на такие вопросы-маркеры будет получено, тем более обоснованной будет оценка рисков.

При этом вопросы должны идти в произвольном порядке, продиктованном логикой беседы; человек, который звонит, не должен чувствовать, что его/ее «прогоняют» по стандартной анкете.

Оценка рисков попадания в ситуацию торговли людьми состоит из двух основных компонентов:

- оценка уязвимости к торговле людьми самого человека,
- оценка рискованности данной ситуации.



Во время беседы с абонентом/кой важно узнать и оценить уязвимость к торговле людьми.

В таблице приведены примеры возможных вопросов-маркеров и советы относительно действий в случае наличия индивидуальных рисков для абонента. Этот перечень может служить основой и должен регулярно пополняться с учетом опыта противодействия торговле людьми.

Оценка уязвимости человека

Риски	Задача для консультанта/ки
<p>Пол и возраст</p> <p>Мужчины трудоспособного возраста чаще страдают от трудовой эксплуатации, которая сейчас является наиболее распространенной формой торговли людьми. Однако большинство из них обычно не осознают, что могут попасть в ситуацию торговли людьми, думая, что в худшем случае рискуют просто не получить денег.</p> <p>Преимущественно мужчины склонны переоценивать собственную способность защитить себя, особенно, если устраиваются на работу группой, это создает у них иллюзию безопасности, которая мешает реагировать на угрожающие сигналы.</p> <p>Женщины обычно чувствуют свою относительную незащищенность. Молодые женщины могут осознавать риск сексуальной эксплуатации, однако редко учитывают то, что могут также пострадать от других форм торговли людьми: трудовой эксплуатации, принудительного изъятия органов или попрошайничества. Особенно женщины среднего и пожилого возраста полагают, что не составляют интереса для торговцев людьми.</p>	<p>Даже если других рисков для абонента нет, консультанты должны предупредить мужчину о возможности пострадать от трудовой эксплуатации, привести общее количество случаев за прошлый год, количество случаев в стране, в которую он собирается. Если характер беседы позволяет, вполне уместным станет приведение примера, иллюстрирующего приемы, которыми пользуются вербовщики и эксплуататоры. Консультанты должны предупредить абонента о том, что как только ситуация становится угрожающей и начинает выходить из-под контроля, лучше выбираться из нее, не ожидая дальнейшего развития событий.</p> <p>Консультанты должны предупредить их о возможности таких ситуаций. Также следует отметить что, когда женщина доберется на место, она не всегда сможет отказаться от предложения, которое посчитает неприемлемым для себя. Она должна заранее обезопасить себя всеми доступными средствами, не заходить в изолированные помещения, не доверять безоговорочно человеку, который ее сопровождает и предлагает взять на себя все заботы об обустройстве на новом месте, ведь такой человек вполне вероятно может быть вербовщиком.</p>



Риски	Задача для консультанта/ки
<p>Состояние здоровья</p> <p>Торговцев людьми преимущественно интересуют молодые люди в хорошем физическом состоянии, способные выполнять тяжелую работу. Это – риск, ведь обычно именно такие люди и стараются подыскать работу в новом городе или стране.</p> <p>Кроме того, зафиксировано много случаев изъятия органов у людей с хорошим состоянием здоровья, или случаев принудительной беременности, что является также формами торговли людьми. Если работодатель или посредник проявляют чрезмерную заинтересованность состоянием здоровья, а должность, на которую претендует человек, не предполагает подобных требований, или перечень необходимых обследований и исследований не совпадает с тем, который регламентируется законом, это уже является основанием для серьезной обеспокоенности.</p> <p>Одновременно резко возрастает количество случаев втягивания людей в принудительное попрошайничество. Очень большой риск попадания в такую ситуацию имеют люди пожилого возраста, люди с особыми потребностями, беременные и дети.</p>	<p>Консультантам следует поинтересоваться, не просил ли работодатель или посредник сдавать какие-нибудь анализы, предоставлять медицинские справки. Само по себе это не должно вызывать каких-то особых опасений, ведь в действительности существуют профессии, требующие обязательного медицинского осмотра. Однако следует знать, что перечень таких профессий регламентируется законодательством, так же, как и перечень необходимых обследований и исследований. Ознакомиться с ними можно на сайте Верховной Рады Украины: «Об утверждении перечня профессий, производств и организаций, работники которых подлежат обязательным профилактическим медицинским осмотрам, порядка проведения этих осмотров и выдачи личных медицинских книжек» (https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/559-2001-п).</p> <p>Получить информацию о состоянии здоровья крайне сложная задача для консультантов. Проговориться о своих особых потребностях человек может во время ненавязчивых вопросов: «Почему решили искать работу в другом городе? Кто и почему вам ее предложил? Давно ли вы без работы? Трудно ли найти работу по вашей специальности?» Возможно, человек прямо озвучит, что проблемы с трудоустройством связаны с состоянием его здоровья. Консультанты должны помнить, что человек с ограниченными возможностями, постоянно страдающий из-за нехватки денег и стремящийся вести активный общественно-полезный образ жизни, всегда склонен недооценивать свои риски.</p>



Риски	Задача для консультанта/ки
<p>Образование</p> <p>Наиболее привлекательными для тех, кто старается втянуть людей в самую распространенную на сегодня форму торговли людьми – трудовую эксплуатацию, являются люди с техническим образованием. Одновременно мы знаем, что люди с техническим образованием наиболее востребованы на современном рынке труда, поэтому такой риск следует считать не существенным. Больше поводов вызывает обеспокоенность, когда оказывается, что образование и профессиональные навыки человека не позволяют ему претендовать на ту должность, которую ему предлагают.</p>	<p>Консультантам не следует напрямую спрашивать человека, какой у него уровень образования. Зато следует ненавязчиво спросить: «Где учились? По специальности ли собираетесь работать? Трудно ли найти работу по специальности в вашем городе?» Если окажется, что работодатель или посредник не слишком разборчив в подборе кадров и набирает людей, которые просто не смогут выполнять те или иные профессиональные обязанности, то это серьезный повод для беспокойства. Далеко не все, соглашаясь на то или иное предложение, осознают, что работа танцовщицы, бармена, модели требует по крайней мере прохождения соответствующих курсов или опыта в этой сфере, и тратить время и деньги на неподготовленного человека работодателю просто нет смысла. Задача консультантов в таком случае – тактично предупредить человека об опасности попадания в ситуацию торговли людьми, предложить еще раз хорошо взвесить предложение.</p>
<p>Склонность к рискованному поведению</p> <p>Консультанты во время беседы должны понять, насколько человек склонен принимать невзвешенные решения. Безусловно, если он звонит на «горячую линию», то уже сделал определенные шаги, чтобы обезопасить себя, но этого мало для вывода, что человек действительно настроен только на взвешенные шаги.</p>	<p>Консультанты должны расспросить: «Какие сведения о работодателе он уже проверил? Ознакомился ли с правилами пребывания на территории другой страны, ее законами, в частности трудовым законодательством? Продумал ли, как выйти из ситуации, если вдруг что-то пойдет не так? Собирается ли он поддерживать постоянную связь с близкими и знакомыми? Есть ли у него контакты заграничных учреждений Украины? Согласится ли на работу при тех или иных опасных условиях (работать нелегально, не на тех условиях, о которых он договаривался, первое время</p>



Риски	Задача для консультанта/ки
	жить за счет работодателя, брать у него деньги в долг) и т.д.». Если человек не сделал почти ничего ради своей безопасности, можно считать, что он очень склонен к рискованному поведению, поэтому и в дальнейшем будет игнорировать тревожные сигналы. Такому человеку следует уделить больше внимания, дать понять, что его решения и действия слишком поспешны, он может стать жертвой мошенников или попасть в ситуацию торговли людьми.

Важной является *оценка рискованности ситуации* (путей получения предложения, условий трудоустройства, легитимности фирмы-посредника и пр.). При выяснении ситуации или рискованности ситуации торговли людьми рекомендовано пользоваться индикаторами, приведенными в таблице.

Индикаторы рискованности ситуации

Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
<p>Пути получения предложения.</p> <p>Объявления в СМИ и Интернете, специализированные веб-сайты, агентства по трудоустройству, брачные, модельные агентства, социальные сети, частные контакты (знакомые или люди из близкого окружения).</p>	<p>Как Вы получили предложение?</p> <p>Насколько оно надежно?</p> <p>Интересовались ли репутацией и опытом фирмы-посредника, работодателя и пр.?</p> <p>Проверяли ли лицензию фирмы-посредника на право трудоустройства?</p>	<p>Предостеречь, что работа, найденная по объявлению, даже на популярных сайтах, не ограждает от попадания в неприятную ситуацию, ведь большинство ресурсов не осуществляют никаких проверок тех, кто размещает объявления.</p> <p>Оказать всестороннюю помощь: объяснить ситуацию, предложить полезные советы, проверить хотя бы часть информации совместно с абонентом/кой в телефонном режиме.</p>



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
<p>Затраты. Втягивание в долговую кабалу – один из основных способов эксплуататоров контролировать пострадавшего человека.</p>	<p>Кто берет на себя все затраты по оформлению документов или переезда?</p>	<p>Абоненту/ке нужно дать понять, что в будущем этот факт может быть использован против него/нее, его/ее могут заставить отрабатывать деньги, постепенно втягивая в еще большую зависимость.</p>
<p>Знакомство с трудовым и миграционным законодательством страны назначения. Вербовщики часто обманывают людей относительно правил пересечения границы, пребывания и трудоустройства на территории государств, чтоб обеспечить себе больший контроль над человеком, находящемся на территории страны нелегально. Любые неофициальные источники информации не являются надежными и даже могут принадлежать лицам, имеющим отношение к торговле людьми и умышленно распространяющим неправдивую информацию.</p>	<p>Ознакомились ли Вы с трудовым и миграционным законодательством страны, в которую едете? Оформили ли Вы официальный договор на работу?</p>	<p>Консультанты должны убедиться, что те условия договора, которые предложены абоненту, отвечают нормам законодательства стран назначения, посоветовать абоненту обратиться в консульство соответствующего государства в Украине, чтобы выяснить все требования относительно трудоустройства и пребывания на территории той или иной страны. Контактные данные дипломатических учреждений иностранных государств в Украине находятся на сайте Министерства иностранных дел Украины (https://mfa.gov.ua/ua/about-ukraine/dip-in-ukraine/missions-list). Также абонент/ка может обратиться на почтовый или электронный адрес консульства Украины в стране назначения с целью получения достоверной информации относительно миграционного и трудового законодательства конкретного иностранного государства и действий в типичных проблемных ситуациях. Контактные данные консульств Украины есть на сайте Министерства иностранных дел Украины (https://mfa.gov.ua/ua/about-mfa/abroad/embassies).</p>



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
<p>Допустимость для абонента неофициальной занятости. Один из основных факторов риска попадания в ситуацию торговли людьми – настроенность абонента на поиск неофициальных путей заработка, особенно за рубежом. Большинство людей полагают, что это не только поможет им избежать бюрократических хлопот и уплаты налогов, но и обеспечит большую свободу выбора и передвижения в стране назначения.</p>	<p>Планируете ли устраиваться на работу неофициально? Знаете ли о рисках нелегального/не официально-го трудоустройства?</p>	<p>Консультанты обязаны предупредить, что неофициально устраиваясь на любую работу за границей, абонент/ка нарушает правила пребывания на территории этого государства и дает работодателю основания шантажировать его/ее нелегальным статусом. Такие запугивания срабатывают во многих случаях, вынуждая человека продолжать работать на эксплуататоров, ведь он опасается обратиться в правоохранительные органы. Кроме того, если работодатель попытается ограничить свободу передвижения и общения человека, правоохранительным органам, дипломатическим учреждениям или организациям помощи будет трудно определить его/ее местонахождение и вызволить из беды. Консультанты должны мягко убедить абонента что, устраиваясь на работу в соответствии с правилами страны назначения, он/она является желанным гостем на ее территории, статус нелегального мигранта, наоборот, лишает его/ее защиты, подвергает пренебрежительному отношению и вероятной эксплуатации.</p>
<p>Слишком привлекательные предложения. Если абоненту/ке обещают слишком высокую заработную плату, есть основания расценивать это как определенную опасность.</p>	<p>Узнавали ли Вы о средней заработной плате в стране за подобную работу?</p>	<p>Узнавали ли Вы о средней заработной плате в стране за подобную работу? Предупредить абонента/ку и дать понять, что предложенные условия, скорее всего, свидетельствуют о том, что его/ее пытаются обмануть. Чтобы выяснить наличие риска, консультанты должны хорошо ориентироваться в ситуации на современном рынке труда.</p>



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
<p>Соответствие опыта и профессиональной квалификации. Если агентство по трудоустройству, посредник или работодатель вообще не интересуются опытом и квалификацией работника/цы, которого/ую приглашают на работу, существует очень существенный риск попадания в ситуацию торговли людьми или трудовой эксплуатации.</p>	<p>Имеете ли Вы опыт работы в этой сфере? Имеете ли соответствующее образование или проходили соответствующие курсы? Просили ли Вас предоставить резюме, каким-то образом подтвердить свою квалификацию?</p>	<p>Предупредить о высокой вероятности обмана и высоком риске попадания в ситуацию торговли людьми.</p>
<p>Легитимность фирм, предлагающих посреднические услуги или работу. К сожалению, несмотря на усиление контроля над деятельностью агентств, предоставляющих услуги по трудоустройству, брачных и модельных агентств и пр., работает еще немало фиктивных структур, занимающихся незаконным посредничеством. Однако достаточно часто искатели работы, получив выгодное предложение, вообще не принимают никаких мер для проверки сведений о фирме-посреднике или будущем работодателе.</p>	<p>Проверяли ли Вы наличие государственной регистрации и лицензии фирмы, которая обещает трудоустройство?</p>	<p>Проверить наличие государственной регистрации субъектов предпринимательской деятельности можно в Едином государственном реестре юридических лиц, физических лиц-предпринимателей и общественных формирований, который размещен на сайте Министерства юстиции Украины (https://usr.minjust.gov.ua/ua/freesearch), а наличие лицензии на осуществление деятельности по посредничеству в трудоустройстве за рубежом – на сайте Министерства социальной политики (https://www.msp.gov.ua/content/perelik-subektiv-yaki-mayut-licenziyu-z-poserednictva-u-pracevlashtuvanni-za-kordonom.html). Следует сообщить клиенту о том, на что нужно обратить внимание во время проверки: на какие страны распространяется действие данной лицензии; специализацию, с какой осуществляется трудоустройство; местонахождение офиса посредника.</p>



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
		<p>Любое несоответствие фактической информации той, которая указана в реестре, свидетельствует о вероятности нарушения прав клиента. Если же выяснится, что фирма вообще не имеет такой лицензии, следует расценивать этот факт как высокий риск попадания в ситуацию торговли людьми или трудовой эксплуатации.</p> <p>Кроме того, существует высокий риск попадания в опасную ситуацию, если человеку предоставляют лишь общую информацию о работодателе, сфере деятельности, обязанностях. Консультант «горячей линии» должен предупредить клиента о рискованности такого предложения и подчеркнуть, что он имеет право требовать полную информацию о будущем работодателе, графике работы, размере оплаты труда, условиях проезда и проживания, порядке медицинского и социального страхования и пр.</p>
<p>Договор с посредником по трудоустройству за рубежом. Если клиент решил воспользоваться услугами посредника, он обязательно должен заключить с ним письменный договор, в котором будет четко определен перечень услуг, права и обязанности сторон; условия изменения, разрыва и аннулирования договора; порядок решения спорных вопросов и пр.</p>	<p>Предложил ли Вам посредник заключить с ним письменный договор? Тщательно ли Вы изучили этот документ?</p>	<p>Следует посоветовать клиенту, что прежде чем подписывать документ, следует тщательно его изучить, а, возможно, и проконсультироваться со специалистом, особенно, если содержание некоторых пунктов является неполным, непонятным или допускает неоднозначное толкование. Следует предупредить клиента, что поверхностное ознакомление с документом и чрезмерная уверенность в добропорядочности посредника могут привести к тому, что его обманут, будут пытаться выставить необоснованно большой счет за услуги и втянуть в долговую кабалу,</p>



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
Отсутствие такого соглашения может создавать определенные риски.		заставляя «отрабатывать» затраты, а это станет причиной его попадания в ситуацию торговли людьми. Следует также сообщить, что, согласно законодательству Украины, фирма, предлагающая посредничество в трудоустройстве за рубежом, не имеет права брать предоплату в любой форме за оказание своих услуг до заключения трудового договора с работодателем.
Трудовой договор с работодателем. Отсутствие трудового договора (или намерения его заключать, особенно со стороны работодателя) следует оценивать, как существенный риск попадания в ситуацию торговли людьми или трудовой эксплуатации.	Предложили ли Вам заключить трудовой договор с работодателем? Тщательно ли Вы изучили этот документ?	Следует предостеречь клиента от подписания документа, в котором есть формулировки типа «выполнение других работ по требованию работодателя». Следует посоветовать клиенту ознакомиться с правами иностранных работников в стране трудоустройства, поскольку законодательством многих стран предусмотрены стандарты минимального уровня оплаты труда, максимальной продолжительности рабочего дня и страхования от несчастных случаев на производстве. Также нужно проинформировать клиента о том, что условия трудового договора, которые противоречат действующему законодательству страны трудоустройства, не имеют никакой юридической силы, и любые способы принудить его к выполнению такого соглашения являются незаконными.



Индикатор	Вопросы от консультантов	Рекомендации для консультантов
<p>Рабочая виза и разрешение на работу. Высокий риск попадания в ситуацию торговли людьми имеют люди, у которых сформировалось неполное или некорректное представление о порядке получения рабочей визы.</p>	<p>Оформляли ли Вы рабочую визу? Самостоятельно ли занимались оформлением документов?</p>	<p>В случае если клиент еще не оформил рабочую визу, следует предупредить его, что он должен сделать это лично, а также о том, что, если ему предлагают получить или переоформить гостевую, туристическую визу уже на рабочем месте, то он попал в руки мошенников и, возможно, рискует стать жертвой торговцев людьми. В случае если законодательством страны назначения предусмотрено также получение разрешения на работу для иностранцев, следует подробно ознакомить человека с порядком этой процедуры или предоставить ему полезные ссылки на надежные источники, ведь информация по этим вопросам в Интернете достаточно часто может быть недостоверной или умышленно искаженной и размещаться на веб-ресурсах, принадлежащих мошенникам и тем, кто причастен к преступлениям, связанным с торговлей людьми.</p>

Общие правила

Даже если во время беседы консультанты не обнаружили никаких рисков для абонента/ки, целесообразно предоставить ему/ей ряд общих рекомендаций, которые помогут позаботиться о собственных правах и избежать попадания в опасную ситуацию. Поэтому стоит напомнить следующее.

- Не позволяйте никому ограничивать вашу свободу и права, устанавливать над вами чрезмерный контроль. Любая попытка ограничить передвижение или общение свидетельствует о преступных намерениях.



- Не отдавайте свой паспорт никому, кроме уполномоченных официальных лиц (пограничников, полиции, сотрудников дипломатических учреждений). Если же злоумышленникам все-таки удалось завладеть документами, не следует паниковать, нужно обратиться в полицию или, по возможности, в ближайшее дипломатическое представительство Украины.
- Поддерживайте связь с семьей и близким окружением. Заранее договоритесь с ними о кодовой фразе, которая будет сигнализировать о попадании в опасную ситуацию.
- Сделайте копию всех имеющихся документов (паспорта, визы, трудового соглашения, приглашения на работу, соглашения с посредником и т.д.) до того, как отправиться за границу. Следует держать их в безопасном месте, а также оставить эти копии дома.
- Запишите или запомните телефоны и адреса официальных зарубежных представительств Украины в стране назначения, контактные данные которых можно найти на сайте Министерства иностранных дел Украины (<https://mfa.gov.ua/ua/about-mfa/abroad/embassies>).
- В случае попадания в опасную ситуацию за границей следует обращаться в любое дипломатическое представительство, консульство или посольство Украины, которые могут предоставить защиту и всячески поспособствуют возвращению на родину.
- Заранее узнайте телефоны полиции, службы спасения, а также службы/организации помощи пострадавшим от торговли людьми в стране назначения.



8. СОП 5. Идентификация лица, предположительно пострадавшего от торговли людьми

Закон Украины «О противодействии торговле людьми» определяет торговлю людьми как осуществление незаконного соглашения, объектом которого является человек, а так же вербовку, перемещение, сокрытие, передачу или получение человека, совершенные с целью эксплуатации, в том числе сексуальной, с использованием обмана, мошенничества, шантажа, уязвимого состояния человека или с применением или угрозой применения насилия, с использованием служебного положения или материальной или иной зависимости от другого лица, которые, согласно Уголовному кодексу Украины, признаются преступлением. Торговля людьми может осуществляться и без признака пересечения границы, то есть «внутренняя» торговля людьми, когда происходит перемещение из одного региона в другой в пределах одной страны. Лица, пострадавшие от «внутренней» торговли, страдают не меньше тех, кто пересекал границу. Преступление «Торговля людьми» не предусматривает обязательной дальнейшей эксплуатации, то есть акт купли-продажи человека без обязательной дальнейшей эксплуатации также предусматривает, что лицо является пострадавшим от торговли людьми.

Если обратившееся лицо подпадает под описанные действия, средства или цель, то, вероятно, он/она является потенциально пострадавшим от торговли людьми. Если обращение касается ребенка, то средства вовлечения и цель неважны – главное остановить или не допустить никакой эксплуатации.

Важно идентифицировать пострадавшего/ую или потенциально пострадавшего/ую от торговли людьми. Идентификация может помочь спасти от торговцев людьми или арестовать и наказать тех, кто организовывал и эксплуатировал, и подсказать пострадавшим, как получить разного вида помощь, включая медицинскую, юридическую, психологическую и материальную.

Для идентификации используются индикаторы. Индикаторы – это критерии, по которым определяется ситуация и статус лица, обратившегося за помощью. Индикаторы могут быть прямыми и косвенными. Факт торговли людьми может быть выявлен с учетом косвенных индикаторов, которые могут указывать на пребывание лица в условиях эксплуатации (возраст, пол, внешний вид, физическое и психологическое состояние, особенности поведения, отсутствие документов, удостоверяющих личность и т.д.). К косвенным индикаторам также можно отнести способы,



используемые преступниками для контроля над людьми во время их эксплуатации.

Для прямых индикаторов форм торговли людьми обязательными составляющими являются определенные действия (вербовка, перевозка, передача, сокрытие, получение лиц, обмен или передача контроля над лицами), способы совершения действий (угроза, применение силы, разные формы принуждения, похищение, мошенничество, обман, злоупотребление властью или беспомощным состоянием, предоставление или получение выгод для получения согласия лица, которое контролирует другое) и цель (использование проституции третьих лиц или другие формы сексуальной эксплуатации, принудительный труд или услуги, включая попрошайничество, рабство или практика, подобная рабству, подневольное состояние, эксплуатация в преступной деятельности, изъятие органов) – эксплуатация. Каждый индикатор содержит ряд признаков, которые могут иметь различные проявления.



9. СОП 6. Информирование о правах пострадавших и обеспечение их личной безопасности

Для недопущения нарушения прав пострадавших лиц и соблюдение их личной безопасности консультант должен знать изложенную ниже информацию и использовать ее при проведении телефонного консультирования.

Человек, вероятно пострадавшей от торговли людьми, имеет право обратиться в местную государственную администрацию с заявлением об установлении статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, и в органы Национальной полиции относительно защиты прав и свобод. Соответствующее информирование лица, пострадавшего от торговли людьми, о его правах осуществляет субъект, которому стало известно о таком лице.

Получение статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, и получение соответствующей справки дает право на получение одноразовой материальной помощи, размещения во временном приюте или заведении реабилитации, а также получение необходимых услуг в соответствии с определенными потребностями.

Лицо, считающее себя пострадавшим от торговли людьми, подает в местную госадминистрацию по месту пребывания заявление об установлении статуса.

Иностранец или лицо без гражданства, не владеющее украинским или русским языком, заполняет заявление с переводчиком.

В течение трех дней со дня подачи заявления должно состояться собеседование, во время которого должны быть выяснены обстоятельства сложившейся ситуации. После проверки указанной информации в Министерство социальной политики направляется пакет документов (копия заявления, копия опросного листа, другие документы и материалы) для рассмотрения и вынесения решения относительно установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми. В случае получения решения об установлении статуса должностное лицо, определенное местной администрацией, выдает пострадавшему лицу справку об установлении статуса.

Шаги и сроки выполнения для получения статуса пострадавшего лица в соответствии с необходимыми действиями приведены в **Приложении 4**.



До принятия решения об установлении статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, человек, обратившийся для установления статуса, имеет право на обеспечение личной безопасности, уважения, а также на бесплатное получение информации о своих правах и возможностях, изложенной языком, которым владеет такой человек; право на медицинскую, психологическую, правовую и другую помощь, независимо от места проживания; временное размещение в заведениях помощи для лиц, пострадавших от торговли людьми. Подробно права пострадавшего лица описаны в статье 16 Закона Украины «О противодействии торговле людьми».

Обеспечение личной безопасности лиц, пострадавших от торговли людьми

Согласно ч. 1 ст. 55 УПК Украины «потерпевшим» в уголовном производстве может быть физическое лицо, которому уголовным правонарушением причинен моральный, физический или имущественный ущерб. Соответственно лицо, пострадавшее от торговли людьми, признается «потерпевшим» с момента подачи заявления о совершении относительно него уголовного правонарушения или заявления о привлечении его к производству как потерпевшего.

После предоставления лицу процессуального статуса «потерпевший/ая» в уголовном производстве к нему могут применяться положения Закона Украины «Об обеспечении безопасности лиц, участвующих в уголовном судопроизводстве», что предоставляет, прежде всего, потерпевшим и свидетелям, право на обеспечение безопасности путем применения ряда мероприятий, указанных в нем, при наличии надлежащих оснований. Обеспечение безопасности участников уголовного производства о торговле людьми заключается в возможности использования целой системы закрепленных в законе мер безопасности в различном их сочетании.


Лицо, которое является пострадавшим от торговли людьми, для получения правовой помощи необходимо направить в ближайший центр по оказанию бесплатной вторичной правовой помощи, бюро правовой помощи.

Бесплатная правовая помощь – это правовая помощь, которая гарантируется государством и полностью или частично предоставляется за счет средств Государственного бюджета, местных бюджетов и других источников.

Бесплатная первичная правовая помощь, субъектами права на которую являются все лица, находящиеся под юрисдикцией Украины, включает такие виды правовых услуг:



-
- предоставление правовой информации;
 - предоставление консультаций и разъяснений по правовым вопросам;
 - составление заявлений, жалоб и других документов правового характера (кроме документов процессуального характера);
 - предоставление помощи в обеспечении доступа лица к вторичной правовой помощи и медиации.



10. СОП 7. Информирование об услугах, которые предоставляются государственными и негосударственными организациями в Украине и за рубежом

Лицам, обратившимся за информацией, консультанты должны предоставить информацию о возможности получения бесплатной помощи или консультаций, в частности информацию о:

- кризисных центрах, которые функционируют (с учетом места проживания/нахождения пострадавшего лица) и оказывают соответствующие услуги пострадавшим;
- юридических, медицинских, психологических консультациях и услугах, предоставляемых кризисными центрами, центрами/бюро бесплатной правовой помощи, другими государственными, общественными, религиозными организациями или благотворительными фондами;
- эмоциональной поддержке и участии в программах, которую предоставляют компетентные специалисты – психотерапевты, психиатры и другие медицинские работники (индивидуальные и групповые);
- перенаправлении в случае необходимости в соответствующие госструктуры, в частности социальные, правозащитные, центры трудоустройства, образования и пр., или в специализированные неправительственные организации или благотворительные фонды;
- оказании социальной помощи в виде удовлетворения определенных потребностей (связь в социуме с окружением, семьей, возобновление учебы, получение профессиональных навыков, формирование новых жизнеутверждающих установок и т.д.).

Перечень субъектов, оказывающих помощь пострадавшим от торговли людьми в Украине, и их полномочия приведены в Приложении 2 (Субъекты, оказывающие помощь пострадавшим от торговли людьми в Украине и их полномочия).



11. СОП 8. Перенаправление лица, которое является предположительно пострадавшим или пострадавшим от торговли людьми. Взаимодействие субъектов

Перенаправление лица, которое является предположительно пострадавшим от торговли людьми, – это одна из услуг, которая предоставляется на «горячей линии».

В соответствии с Порядком взаимодействия субъектов, осуществляющих мероприятия в сфере противодействия торговле людьми, утвержденного постановлением Кабинета Министров Украины № 783 от 22 августа 2012 г., субъект, которому в результате его деятельности стало известно о пострадавшем лице, по согласию такого лица или его законного представителя направляет пострадавшее лицо в соответствующее структурное подразделение местной госадминистрации по месту нахождения лица.

К субъектам, которые осуществляют мероприятия в сфере противодействия торговле людьми и к которым возможно перенаправление, относятся:

- Министерство социальной политики Украины;
- зарубежные дипломатические учреждения Украины;
- местные органы исполнительной власти;
- Национальная полиция Украины;
- Государственная миграционная служба и ее территориальные отделения;
- центры оказания бесплатной вторичной правовой помощи;
- управления социальной защиты населения;
- центры социальных служб для семьи, детей и молодежи;
- управления здравоохранения и медицинские учреждения;
- центры занятости;
- территориальные центры социального обслуживания;
- центры социально-психологической помощи;
- центры социально-психологической реабилитации детей;
- приюты для детей;



- общественные и неправительственные организации;
- благотворительные фонды;
- религиозные организации;
- специалисты – частные лица (адвокаты, юристы, психологи).

Важно, что перенаправление абонента/ки может происходить как в государственные органы, учреждения, заведения, так и в негосударственные организации и к частным лицам, работающим в сфере предупреждения и оказания помощи пострадавшим от торговли людьми. Перенаправление может осуществляться как в одну, так и в несколько организаций одновременно.

При перенаправлении абоненту/ке разъясняют соответствующие действия, правила, процедуры, условия и порядок получения помощи пострадавшим от торговли людьми, в частности:

- процедуру установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми;
- возможность получения одноразовой материальной помощи лицам, пострадавшим от торговли людьми;
- возможность восстановления документов, удостоверяющих личность, в случае их отсутствия;
- возможность получения юридических, психологических, медицинских и других услуг;
- возможность получения помощи независимо от обращения в правоохранительные органы и участия в уголовном процессе.

В случае если пострадавшим лицом является ребенок, про него обязательно сообщается в службу по делам детей и в орган Национальной полиции.

Осуществляя перенаправление, консультант/ка «горячей линии» сообщает контакты всех имеющихся в регионе проживания лица, обратившегося на «горячую линию», субъектов, которые оказывают помощь пострадавшим от торговли людьми (при помощи информационной базы).

Одновременно перенаправление абонента/ки в любую структуру не является основанием, чтобы прекратить предоставление услуг консультирования на «горячей линии». В случае необходимости должно быть обеспечено дополнительное консультирование юриста, психолога, социального работника.

Схема перенаправления представлена в **Приложении 3** (Карта перенаправления и помощи пострадавшим от торговли людьми).

В **Приложении 4** представлена схема установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми.



12. СОП 9. Мониторинг и оценка работы «горячей линии»

Мониторинг деятельности «горячей линии» проводится систематически и непрерывно, мониторинговая оценка каждого консультанта/ки – не реже одного раза в месяц, если другое не предусмотрено внутренними документами, регламентирующими деятельность «горячей линии».

Мониторинг деятельности «горячей линии» реализуется следующими направлениями:

- верификация статистической информации, которая заносится консультантами/ками в информационную базу данных; анализ динамики звонков и консультаций, предоставляемых на «горячей линии»;
- оценка качества работы консультантов/ок «горячей линии»;
- определение проблемных вопросов во время консультирования и поиска путей их решения;
- предупреждение синдрома «эмоционального выгорания» консультантов/ок «горячей линии»;
- качественное информационно-техническое, финансовое обеспечение работы «горячей линии»;
- распространение информации о деятельности «горячей линии»;
- использование «горячей линии» в качестве инструмента мониторинга и анализа актуальных потребностей общества;
- улучшение взаимодействия с государственными структурами, негосударственными учреждениями, международными организациями и пр.;
- обеспечение эффективной кадровой политики «горячей линии»;
- стратегическое развитие «горячей линии», в частности перспективных направлений, ее научно-теоретическое, методическое, организационное, информационное и материально-техническое обеспечение.

Основными методами осуществления мониторинга и оценки деятельности «горячей линии» является:

- проверка систематичности подготовки статистической и аналитической отчетности работы «горячей линии»;



- наблюдение, личное участие, тестирование знаний и навыков консультантов/ок «горячей линии» путем заполнения оценочного бланка работы консультанта/ки, мониторинговых звонков, анализа качества заполнения регистрационной базы данных конкретным/ой консультантом/кой;
- индивидуальные опросы, коллективные обсуждения проблемных вопросов в консультировании и предупреждение синдрома «эмоционального выгорания» путем организации индивидуальных, групповых супервизий, интервизийных групп, тренингов по повышению квалификации и т.п.;
- анализ соответствия информационных баз данных потребностям абонентов/ок, их дополнение и усовершенствование;
- анализ документации, которая ведется координатором/шей «горячей линии»;
- осмотр комфортности условий труда, в частности помещений, рабочих мест в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями, технического оснащения компьютерами, телефонами, телефонными гарнитурами, наличия «тревожной кнопки» для экстренного вызова группы быстрого реагирования в случае угрозы безопасности консультантов/ок «горячей линии», наличие камер видеонаблюдения, огнетушителя с пригодным сроком использования;
- количественные показатели работы.

Для мониторинга и оценки работы «горячей линии» используются следующие индикаторы:

- количество обращений на «горячую линию» (телефонных и онлайн);
- количество официальных письменных обращений в случае, если дело касается ребенка;
- количество интервью, общение с представителями СМИ;
- количество мероприятий по обнародованию результатов деятельности «горячей линии», отчетов и т.п.;
- количество печатных информационных материалов о деятельности «горячей линии», созданной рекламы и видов распространения;
- количество проведенных совместных мероприятий или другой деятельности с представителями государственных, негосударственных структур, партнерских организаций;
- количество проведенных рабочих встреч, тренингов, обсуждений с целью обеспечения необходимого кадрового состава «го-



рячей линии», его профессиональной подготовки, привлечения волонтеров к консультированию и т.д.;

- количество проведенных супервизий (групповых и индивидуальных);
- количество проведенных еженедельных рабочих встреч для согласования текущей деятельности;
- количество полученных благодарностей.

Дальнейшее использование результатов мониторинга осуществляется для:

- внесения изменений в планы деятельности «горячей линии» с целью достижения запланированных результатов;
- планирования дальнейшей деятельности «горячей линии»;
- выявления «проблемных» мест в работе;
- осуществления оценки эффективности деятельности «горячей линии».

Ответственными за осуществление мониторинга деятельности «горячей линии» являются координатор/ша «горячей линии» и другое руководство организации, на базе которой работает «горячая линия».



13. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Борьба с торговлей людьми (противодействие торговле людьми) – система мероприятий, осуществляемых в рамках противодействия торговле людьми, которые направлены на выявление преступления торговли людьми, в том числе незавершенного, лиц, пострадавших от него, установление физических/юридических лиц – торговцев людьми и привлечение их к ответственности.

Вербовка человека – это действия, заключающиеся в достижении добровольной (путем приглашения или уговора лица, находящегося в уязвимом состоянии), или вынужденной (путем шантажа, угрозы применения насилия) договоренности с человеком о его дальнейшей эксплуатации или о совершении определенных действий по отношению к нему, таких как перемещение, сокрытие, передача другому лицу. Вербовка является завершенной с момента достижения договоренности с лицом, которое вербуют для эксплуатации.

Выявление лица, пострадавшего от торговли людьми (жертв торговли людьми) – выяснение информации, которая дает основания считать, что определенное физическое лицо пострадало от торговли людьми.

Возвращение в Украину граждан Украины, пострадавших от торговли людьми, – комплекс мероприятий, направленных на организацию возвращения граждан Украины, пострадавших от торговли людьми на территории другого государства, на территорию Украины.

Возвращение или оставление ребенка, который пострадал от торговли детьми и является иностранцем или лицом без гражданства, – комплекс мероприятий, направленных на обеспечение в соответствии с потребностями такого ребенка возвращения в страну происхождения или оставление на территории Украины ребенка, пострадавшего от торговли детьми на территории Украины и являющегося иностранцем или лицом без гражданства.

Втягивание в преступную деятельность – это действия, связанные с непосредственным психическим или физическим влиянием на лицо и совершенные с целью вызвать у него стремление поучаствовать в одном или нескольких преступлениях (принуждение к кражам, изготовлению и/или перевозке, и/или распространению наркотиков, других запрещенных товаров, к торговле оружием, похищению и/или сбыту автотранспортных средств, совершению других преступлений).



Гендерно-обусловленное насилие – это насилие, совершаемое над человеком из-за того, что он относится к тому или иному полу.

Дистанционное консультирование – заочное консультирование, осуществляемое субъектом, предоставляющим социальную услугу по запросам получателей при помощи технических средств (телефонное, онлайн-консультирование), которое при необходимости обеспечивает анонимность получателя социальной услуги.

Долговая кабала – положение или состояние, возникающее в результате залога должником в обеспечение долга своего личного труда или труда зависимого от него лица, если надлежащим образом определенная ценность выполняемой работы не засчитывается в погашение долга или продолжительность его работы не ограничена и характер не определен.

Домашнее насилие – деяния (действия или бездеятельность) физического, сексуального, психологического или экономического насилия, которые совершаются в семье или в пределах места проживания, или между родственниками, или между бывшими или нынешними супругами, или между другими лицами, которые совместно проживают (проживали) одной семьей, но не находятся (не находились) в семейных отношениях или в браке между собой, независимо от того, проживает (проживало) ли лицо, совершившее домашнее насилие, в том же месте, что и пострадавшее лицо, а также угрозы совершения таких деяний.

Защита лиц, пострадавших от торговли людьми, – система мероприятий по восстановлению прав лиц, пострадавших от торговли людьми.

Изъятие органов – изъятие из организма человека его составляющей части, имеющей определенное строение (орган, ткань) и специальное назначение, без согласия самого лица или по его согласию, достигнутому путем использования преступных средств влияния на него. Обещанная лицу награда не выплачивается в полном объеме или не выплачивается вообще.

Информационно-мотивационное консультирование – консультирование с целью предоставления получателю информации и поддержки, которые помогают ему принять осознанное решение и оценить ресурсы относительно желаемых поведенческих изменений.

Информированное согласие – решение лица, пострадавшего или вероятно пострадавшего от торговли людьми, о согласии на получение любой социальной помощи по реабилитации и/или реинтеграции при условии полного понимания особенностей процедуры предоставления помощи, перечня предоставляемых услуг.

Использование в попрошайничестве – организация или принуждение лиц к занятию попрошайничеством путем избиения, умышленного причинения увечья, нанесения физических и/или психологических травм и других видов насилия.



Использование в вооруженных конфликтах предусматривает использование лица для выполнения им задач, связанных со свержением государственной власти или нарушением суверенитета и территориальной целостности других государств и пр.

Координатор случая – организация (структура) или ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие работы всех организаций (структур), привлеченных к оказанию помощи лицу, пострадавшему от торговли людьми.

Лицо, пострадавшее от торговли людьми, – любое физическое лицо, ставшее объектом торговли людьми и признанное таковым в соответствии с положениями законодательства в сфере предупреждения и противодействия торговле людьми.

Насилие по отношению к женщинам – это любой акт насилия по половому признаку, который наносит или может нанести физический, сексуальный или психологический вред или страдания женщинам, включая угрозы совершения таких актов, принуждение или произвольное ограничение свободы, независимо от того, происходит ли это в общественной или личной жизни.

Национальная «горячая линия» по предупреждению домашнего насилия, торговли людьми и гендерной дискриминации (далее – НГЛ) – это информационно-справочная, консультативная, социально-психологическая, правовая служба, являющаяся составляющей системы выявления, оказания помощи и перенаправления абонентов/ок, обратившихся в телефонном (и, возможно, в онлайн) режиме, и которая покрывает всю территорию Украины.

Обычай, подобные рабству или подневольному положению, – это:

а) любой институт или обычай, из-за которых женщину за вознаграждение выдают замуж (без права ее отказа) ее родители, опекуны, семья или любое другое лицо или группа лиц; муж женщины, его семья или его клан за вознаграждение или без такого имеют право передать ее другому лицу; женщину после смерти мужа передают по наследству другому лицу;

б) любой институт или обычай, из-за которого ребенок передается одним или обоими своими родителями или своим опекуном другому лицу за вознаграждение или без такого с целью эксплуатации этого ребенка или детского труда.

Оценка потребностей – процесс сбора, обобщения и анализа информации о состоянии и жизненных обстоятельствах лица, нуждающегося в социальных услугах, с целью определения видов и объемов услуг, их влияния на процесс преодоления сложных жизненных обстоятельств.



Оценка рисков – учет при предоставлении услуг факторов риска и защитных факторов, в частности возраста, состояния здоровья, этнической, культурной, национальной принадлежности, вероисповедания, социального статуса, места проживания, жизненного опыта и пр.

Преступления, связанные с торговлей людьми, – использование в проституции или создание условий для занятия проституцией; втягивание в занятие проституцией или принуждение к продолжению занятием проституцией, использование рабского труда, похищение человека, незаконные действия, направленные на трудоустройство граждан за рубежом, изготовление и распространение порнографической продукции или предметов порнографического характера с использованием несовершеннолетних, изъятие органов, использование в попрошайничестве и втягивание в преступную деятельность.

Передача и получение человека – это действия, совершенные после акта купли-продажи по отношению к человеку, его вербовка, перемещение и т.п., связанные с переходом фактического контроля над ним от одного лица (группы лиц) к другому.

Перемещение человека – это изменение места пребывания человека из-за его перевозки и другого перемещения как через государственную границу Украины, так и в пределах территории Украины.

Показатель (индикатор) – это признак, маркер, качественно-количественная характеристика исследуемого процесса, явления, состояния, отражающая его изменение в динамике или отклонения от нормативного значения.

Потерпевшим лицом в уголовном производстве является физическое лицо, которому уголовным правонарушением причинен моральный, физический или имущественный вред. Права и обязанности потерпевшего возникают у лица с момента подачи заявления о совершении по отношению к нему уголовного правонарушения, или заявления о привлечении его к производству как потерпевшего.

Предупреждение торговли людьми – система мероприятий, направленных на выявление и устранение причин и условий, которые приводят к явлению торговли людьми.

Принудительная беременность – это:

а) посягательство на свободу, жизнь и здоровье женщины, связанное со способностью рожать, проведение противоправных действий по оплодотворению в принудительном порядке, в частности искусственному;

б) использование репродуктивной функции организма женщины путем естественного или искусственного оплодотворения без ее согласия и дальнейшее принуждение женщины к вынашиванию ребенка.



Принудительный труд – любая работа или оказание услуг, которые выполняются или предоставляются не добровольно, а под угрозой применения наказания, физического и психологического насилия. Формы принудительного труда могут включать работу домашней прислуги, сельскохозяйственную работу, изнуряющий труд на заводах и фабриках, в лесном и рыбном хозяйстве, работу строителями, в общественном питании и в других сферах услуг, а также попрошайничество.

Принудительный брак – это брак, в котором один или оба супруга заключают его без собственного согласия или против воли.

Приют для лиц, пострадавших от торговли людьми (далее – приют), – специализированная служба поддержки лиц, пострадавших от торговли людьми, которая обеспечивает безопасное временное размещение, предоставление социально-психологических, социально-медицинских услуг и прохождение программы реабилитации лицу, пострадавшему от торговли людьми.

Проведение опытов над человеком без его согласия – незаконное проведение медико-биологических, психологических и других опытов над человеком, создающих опасность для его жизни или здоровья.

Противодействие торговле людьми – система мероприятий, направленных на преодоление явления торговли людьми путем ее предупреждения и борьбы с ней и предоставление помощи и защиты лицам, пострадавшим от торговли людьми.

Процедура установления статуса лица, пострадавшего от торговли людьми, – комплекс мероприятий, во время которых уполномоченное лицо на основании полученной информации и ее анализа сравнивает элементы совершенного по отношению к лицу деяния с определением торговли людьми, оценивает вероятность совершения относительно лица такого деяния и делает вывод, что такое лицо является таким, которое пострадало от торговли людьми.

Рабство – положение или состояние лица, относительно которого осуществляются отдельные или все правомочия, свойственные праву собственности, в частности насильственное подчинение одного человека другому, а под рабом подразумевается лицо, находящееся в таком состоянии или положении.

Ребенок – любое физическое лицо в возрасте до восемнадцати лет.

Реабилитация лица, пострадавшего от торговли людьми, – комплекс медицинских, психологических, социальных, юридических и других мероприятий, направленных на восстановление физического и психологического состояния и социальных функций лица, пострадавшего от торговли людьми.



Реинтеграция лица, пострадавшего от торговли людьми, – включение лица, пострадавшего от торговли людьми, в социальные структуры страны своего происхождения после возвращения, выстраивание круга общения (родственники, друзья, соседи и др.), а также социальная, экономическая активность в общественной жизни.

Сексуальная эксплуатация – это вид эксплуатации труда человека в сфере проституции или порнографии, под которой следует понимать предоставление сексуальных услуг за деньги или другое материальное вознаграждение, или в смежных сферах (скажем, в сфере распутных действий с детьми, предоставление разовых сексуальных услуг заключенным и некоторым другим лицам), независимо от того, позволен ли в данной стране или ее отдельных местностях этот вид деятельности.

Сокрытие человека – это размещение человека в определенном помещении, в транспортном средстве, в определенной местности и т.п., предоставление ему поддельных документов, совершение над ним пластической операции и пр.

Страна происхождения – страна, гражданином которой является физическое лицо, или страна места проживания или пребывания для лица без гражданства.


Супервизия – профессиональная поддержка работников, предоставляющих социальные услуги, направленная на преодоление профессиональных трудностей, анализ и устранение недостатков, усовершенствование организации работы, стимулирование мотивации к работе, соблюдение этических норм и стандартов предоставления социальных услуг, предотвращение возникновения профессионального выгорания, обеспечение эмоциональной поддержки.

Трудовая эксплуатация – смотри «эксплуатация труда».

Торговля людьми – совершение незаконного соглашения, объектом которого является человек, а так же вербовка, перемещение, сокрытие, передача или получение человека, совершенные с целью эксплуатации, в том числе сексуальной, с использованием обмана, мошенничества, шантажа, уязвимого состояния человека или с применением или угрозой применения насилия, с использованием служебного положения или материальной или иной зависимости от другого лица, что в соответствии с Уголовным кодексом Украины определяются преступлением.

К основным формам эксплуатации пострадавших от торговли людьми относятся:

- использование в порнобизнесе;
- использование в вооруженных конфликтах;
- изъятие органов;
- втягивание в преступную деятельность;

- 
-
- привлечение к долговой кабале;
 - подневольное состояние;
 - принудительная беременность;
 - принудительный труд и принудительное оказание услуг;
 - принудительное попрошайничество;
 - принудительный брак;
 - проведение опытов над человеком без его согласия;
 - сексуальная эксплуатация;
 - трудовая эксплуатация;
 - усыновление/удочерение с целью наживы.

Усыновление (удочерение) в коммерческих целях – это оформленное специальным юридическим актом принятие в семью несовершеннолетнего ребенка на правах сына или дочери для его дальнейшего использования в попрошайничестве, занятии азартными играми, а также для дальнейшего заключения относительно него договоров купли-продажи, обмена и других, предусматривающих фактическую передачу права собственности.

Учреждения помощи лицам, пострадавшим от торговли людьми, – центры социальных служб для семьи, детей и молодежи, территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг), центры социально-психологической реабилитации детей и приюты для детей.

Центр социально-психологической помощи – учреждение по оказанию неотложной комплексной помощи (психологических, социально-бытовых, социально-педагогических, социально-медицинских, информационных и юридических услуг и т.д.) лицам, оказавшимся в сложных жизненных обстоятельствах, которая способствует их возвращению в нормальные условия жизнедеятельности.

Эксплуатация труда (трудовая эксплуатация) – это присвоение материальных результатов работы человека (в частности прибыли) собственником производства.

Эксплуатация человека – все формы сексуальной эксплуатации, использование в порнобизнесе, принудительная работа или принудительное оказание услуг, рабство или обычаи, подобные рабству, подневольное положение, вовлечение в долговую кабалу, изъятие органов, проведение опытов над человеком без его согласия, усыновление (удочерение) с целью наживы, принудительная беременность, втягивание в преступную деятельность, использование в вооруженных конфликтах и т.п.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Этапы консультирования

№	Этап консультирования	Действия консультанта/ки
1	Налаживание отношений с абонентом/кой. Установление проблемы, причины обращения	<ul style="list-style-type: none">• Знакомство: Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?• Выяснить, обращался/лась ли абонент/ка раньше за помощью, куда и какая была оказана помощь.• Выяснить, на какие результаты надеется абонент/ка.
2	Исследование проблемы	<ul style="list-style-type: none">• Слушать, не перебивая, вникая в проблему.• Слушать, употребляя возгласы («Да, да», «Конечно», «Хорошо», «Ладно», «Продолжайте»), реагировать «Правильно ли я понял/ла, что Вы...?», «Что к этому привело?», «Что было до/после этого?», «Получили ли Вы ответ...? Какой?».• Резюмировать услышанное и выявить определенные нюансы в проблеме обратившегося лица.• Продолжать мысль абонента/ки «Правильно ли я понял/ла, что Вам кажется...?»• Уточнять детали «То есть это было так...».• На протяжении всей консультативной беседы преимущество отдается открытым вопросам. Они позволяют абонентам/кам скорее раскрыть свои чувства и проблемы, предоставляют возможность рассказать так, как сами абоненты/ки считают лучше, и подталкивают к самостоятельному обдумыванию ситуации и выхода из нее (примеры открытых вопросов:




№	Этап консультирования	Действия консультанта/ки
		«Что с Вами случилось (где, когда)?», «Как выглядит ситуация, по-Вашему, сейчас?», примеры закрытых вопросов: «Обращались ли Вы в посольство/полицию?», «Применяли ли к Вам физическое насилие?», «Имели ли возможность звонить, покидать место работы?», «Забирали ли у Вас паспорт?», «Угрожали ли Вам депортацией?»).
3	Шаги помощи Определяется окончательная проблема и пути ее решения	<ul style="list-style-type: none">• Предоставить информацию или определить проблемы и обсудить возможные пути выхода из нее (помочь абоненту/ке рассмотреть пути действий, шагов: как? что? когда? почему? каким образом? при помощи чего?).• Побуждать к действиям: «Каким будет Ваш первый шаг? Как думаете решить проблему?», «Кто, по-Вашему, может помочь и как?», «Какие, по-Вашему, лучшие и худшие выходы из ситуации?»

ПРАВИЛО: Консультант/ка всегда руководствуется стратегий четырех «НЕ»:

НЕ дает советов, НЕ обвиняет, НЕ поучает, НЕ сравнивает!!!



**Приложение 2. Субъекты, предоставляющие помощь
пострадавшим от торговли людьми в Украине,
и их полномочия**
*(текст представлен
в оригинальной версии на украинском языке)*



Приложение 3. Карта перенаправления и помощи вероятно пострадавшим и пострадавшим от торговли людьми

Обращение пострадавшего/ей:

- на «горячую линию»;
- в райгосадминистрацию по месту проживания;
- в Национальную полицию.

Установление контакта, изучение ситуации, идентификация пострадавшего/шей, выяснение потребностей и необходимой первоочередной помощи, информирование о возможности получения статуса и о способах получения помощи.

Определение круга субъектов, которые должны быть привлечены для получения помощи.

Выяснение готовности лица обратиться за помощью самостоятельно или определение его потребности в сопровождении или отправлении запросов в различные структуры для получения помощи или получения статуса.

В случае самостоятельного обращения лица информирование его о том, какие действия и документы нужны для получения статуса.

Предоставление контактов райгосадминистраций, Нацполиции, ЦССДМ, учреждений здравоохранения, центров предоставления бесплатной вторичной правовой помощи и т.д.

Возможность повторного обращения на «горячую линию» за психологической поддержкой или другой помощью



**Приложение 4. Установление статуса лица, пострадавшего
от торговли людьми (Постановление Кабинета
Министров Украины № 417 от 23 мая 2012 г.)**
*(текст представлен в оригинальной версии
на украинском языке)*



Приложение 5. ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС консультантов Национальных «горячих линий» ОО «Ла Страда-Украина»

Этический кодекс консультантов Национальных «горячих линий» Общественной организации «Ла Страда-Украина» – это документ, определяющий положения, которые являются принципиальными ориентирами для консультантов в их профессиональной деятельности, во время выполнения служебных обязанностей, организации общения с абонентами. В документе определены пути решения моральных проблем и принятия самого адекватного профессионального решения в этических вопросах. В основу Этического кодекса консультантов Национальных «горячих линий» положен отечественный опыт и международные этические принципы и стандарты консультирования на «горячих линиях».

Этический кодекс консультантов Национальных «горячих линий» общественной организации «Ла Страда-Украина» содержит:

- этические принципы деятельности консультантов Национальных «горячих линий» (перечень базовых этических идей и традиций, которые становятся основой для принятия этического решения во время консультирования);
- нормы этического поведения консультантов Национальных «горячих линий» (основа профессиональной деятельности).

1. Этические принципы деятельности консультантов Национальных «горячих линий»

1.1. Уважение к достоинству каждого человека. Каждый человек является неповторимым и уникальным, что необходимо учитывать консультантам Национальных «горячих линий», не допуская ни единого проявления пренебрежения к личности. Консультирование на Национальных «горячих линиях» является несовместимым с прямым или косвенным принуждением абонентов к каким-либо действиям, даже на пользу абонента или его близкого социального окружения.

1.2. Приоритетность интересов абонентов. Консультанты Национальных «горячих линий» направляют все свои усилия, знания и навыки на помощь отдельным гражданам, которые обращаются на Национальные «горячие линии» с целью помочь им в решении проблем.

1.3. Толерантность. Консультанты Национальных «горячих линий» являются толерантными к различным эмоциональным проявлениям абонентов, имеют надлежащий уровень профессиональной подготовки, при любых обстоятельствах сохраняют равновесие, терпимость. Консультанты Национальных «горячих линий» принимают проблемы и обстоятельства абонентов независимо от их образа жизни, поведения, социального и национального происхождения, пола и пр.



1.4. Доверие и взаимодействие в решение проблем абонента. Консультанты Национальных «горячих линий» сотрудничают с абонентами в пределах компетенции «горячих линий», стараясь помочь абонентам решить проблемы, с которыми они обратились, с целью удовлетворения их интересов. Консультанты Национальных «горячих линий» содействуют добровольному участию абонентов в процессе предоставления консультаций. Консультанты Национальных «горячих линий» должны содействовать максимальной самостоятельности абонентов в решении их проблем и в действиях в соответствующих ситуациях. Консультанты Национальных «горячих линий» создают доброжелательную атмосферу общения с абонентом. Доверие к консультантам Национальных «горячих линий» является необходимым условием результативной консультации.

1.5. Доступность услуг. Консультанты Национальных «горячих линий» в пределах компетенции оказывают помощь тем, кто обращается к ним за консультацией, без какой-либо дискриминации относительно пола, возраста, физических или умственных ограничений, социальной или расовой принадлежности, вероисповедания, языка, политических взглядов, сексуальной ориентации.

1.6. Конфиденциальность. Консультанты Национальных «горячих линий» информируют абонентов о том, что на «горячих линиях» соблюдают конфиденциальность, для чего она необходима, а также об условиях ее соблюдения. Обязанность консультантов Национальных «горячих линий» – быть конфиденциальными, что исключает возможность разглашения каких-либо сведений об абонентах за исключением тех случаев, когда это делается по их согласию или в установленном законом порядке.

2. Нормы этического поведения консультантов Национальных «горячих линий»

Нормы этического поведения консультантов Национальных «горячих линий» являются основой их профессиональной деятельности в соответствии с общечеловеческими ценностями и этическими принципами консультирования на «горячих линиях».

2.1. Этическое поведение по отношению к профессии

2.1.1. Придерживаться Этического кодекса, действовать в соответствии с принципами и нормами этического поведения.

2.1.2. Повышать качество и эффективность консультирования на Национальных «горячих линиях», развивать профессионализм в консультировании, привлекая волонтеров (добровольных помощников) к выполнению поручений для них заданий.

2.1.3. Быть ответственными за абонентов в рамках ограничений, установленных положениями этого кодекса.



2.1.4. Анализировать характер и причины проблем, с которыми обращаются абоненты.

2.1.5. Повышать уровень консультирования на «горячей линии».

2.1.6. Признавать приоритеты профессиональной ответственности над собственными интересами.

2.2. Этическое поведение по отношению к коллегам

2.2.1. Признавать различные взгляды и формы практического опыта коллег, других специалистов, высказывать критические замечания и предложения лаконично и корректно.

2.2.2. Подвергать конструктивному анализу профессиональные действия коллег, их профессиональную деятельность.

2.2.3. Создавать и систематически использовать возможности, условия для обмена знаниями, опытом и взглядами с коллегами в консультировании на Национальных «горячих линиях», специалистами других отраслей, волонтерами с целью усовершенствования собственной практики работы и обогащения интеллектуальных ресурсов профессиональной группы.

2.2.4. Отстаивать профессиональную честь и достоинство своих коллег, не допускать предвзятой критики в их адрес и относительно профессии в целом.

2.3. Этическое поведение по отношению к абонентам

2.3.1. Уважать личность абонента и гарантировать защиту его достоинства и прав независимо от происхождения, пола, возраста и взноса в общественное и социальное развитие.

2.3.2. Стремиться понять каждого абонента, выявить все факторы возникшей проблемы.

2.3.3. Безопасность абонентов является первым условием деятельности консультантов Национальных «горячих линий».

2.3.4. Помогать всем абонентам в равной степени.

2.3.5. Поощрять абонента к взаимодействию, которое основывается на доверии, сочувствии и сохранении конфиденциальности.

2.3.6. Признавать и уважать намерения, ответственность абонентов за принятое решение.

2.3.7. Если невозможно предоставить соответствующую услугу, консультанты Национальных «горячих линий» обязаны сообщить об этом абонентам, оставив за ними право на свободу действий.

2.4. Этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям



2.4.1. Сотрудничать с теми учреждениями и организациями, намерения и деятельность которых направлены на предоставление консультаций на «горячих линиях»; использовать опыт их работы как ресурсную возможность для повышения качества помощи абонентам.

2.4.2. Поддерживать и популяризировать партнерские отношения между организациями, осуществляющими социальную деятельность в общине, в обществе.

2.4.3. Обеспечивать подготовку профессиональной отчетности и ее обнародование для общественности путем периодических публичных обзоров качества, результативности и эффективности предоставляемых услуг.

Приложение
к Этическому кодексу консультантов Национальных «горячих линий»
Общественной организации «Ла Страда-Украина»

Список ознакомившихся

Этой подписью подтверждается ознакомление и согласие с пунктами Кодекса

№ ФИО Подпись



ЗАМЕТКИ



Общественная организация «Ла Страда-Украина»

Киев, 03113, п/я 26,

Тел/факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: info@la-strada.org.ua

Национальная «горячая линия» по предупреждению
домашнего насилия, торговли людьми
и гендерной дискриминации

0 800 500 335 или **116 123**

(Звонки бесплатные)

www.la-strada.org.ua

Facebook: [@lastradaukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine)



**СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ (СОП)
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ**

Литературная редакция: Губин С. И.

Подписано к печати 02.12.2019г.

Формат 60x84/16

Заказ 12/4

Тираж 100

Напечатано ФОП Харченко В.А.