



Проект по борьбе с торговлей людьми и
организованной преступностью - вторая фаза
(ТНВ/IFS/2)

ПОСОБИЕ ПО УПРАВЛЕНИЮ
ШЕЛТЕРАМИ И ЦЕНТРАМИ ДЛЯ
ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ
ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ

Май 2017

Проект финансируется Европейским Союзом и выполняется международным консорциумом, возглавляемым Международным Центром по Развитию Миграционной Политики (ICMPD). Партнеры проекта:



**Проект по борьбе с торговлей людьми и
организованной преступностью - вторая фаза
(ТНВ/IFS/2)**

**ПОСОБИЕ ПО УПРАВЛЕНИЮ
ШЕЛТЕРАМИ И ЦЕНТРАМИ ДЛЯ
ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ
ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ**

Май 2017

Данное пособие было подготовлено в рамках Проекта по борьбе с торговлей людьми и организованной преступностью – вторая фаза (ТНВ/IFS/2) который выполняется Международным Центром по Развитию Миграционной Политики (МЦРМП) совместно с Экспертиз Франс (ЕФ) и Международным Фондом Испании по Административной и Общественной Политике (FiiAPP).

Данное пособие подготовлено при поддержке Европейского Союза. Содержание пособия принадлежит автору и не отражает точку зрения ЕС или МЦРМП.

Автор: Эльвира Мручковская

В пособии использованы образцы документов и бланков организации «Темиз Дунья» (Чистый Мир)

Международный Центр по Развитию Миграционной Политики (МЦРМП)
International Centre for Migration Policy Development (ICMPD)

Gonzagagasse 1, 5th floor A-1010 Vienna Austria

www.fightagainstrafficking.org

www.icmpd.org

СОДЕРЖАНИЕ

	ПРЕДИСЛОВИЕ	05
	ГЛОССАРИЙ	09
1	ШЕЛТЕР/ЦЕНТР ПОМОЩИ - ВАЖНАЯ СОСТАВНАЯ В СИСТЕМЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ НА НАЦИОНАЛЬНОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ	13
	1.1 Информирование жертв о возможности получения услуги «приют» или «временное убежище»	14
	1.2 Основные требования и возможности организации шелтеров \ центров для оказания качественной помощи жертвам торговли людьми	15
	1.3 Безопасность шелтера	16
	1.4 Помещение шелтера	17
2	СИСТЕМА РЕИНТЕГРАЦИОННЫХ УСЛУГ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ	19
	2.1 Идентификация пострадавшего от торговли людьми	20
	2.2 Организация первой встречи	26
	2.3 Оценка потребностей и план оказания помощи. Кейс-менеджмент	33
	2.4 Особые потребности женщин, пострадавших от торговли людьми	39
	2.5 Особые потребности мужчин, пострадавших от торговли людьми	40
	2.6 Особенности оказания помощи детям – жертвам торговли людьми	40
	2.7 Реинтеграция иностранцев и лиц без гражданства, пострадавших от торговли людьми	42
3	ПЕРСОНАЛ ШЕЛТЕРА	43
	3.1 Основной персонал шелтера, функции сотрудников	43
	3.2 Супервизия как инструмент управления	46
	3.3 Синдром выгорания	50

4	МЕХАНИЗМ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ	53
	БИБЛИОГРАФИЯ	59
	ПРИЛОЖЕНИЯ	61

ПРЕДИСЛОВИЕ

Торговля людьми остается проблемой нарушения прав человека в современном мире. Несмотря на пристальное внимание мирового сообщества в сфере противодействия торговле людьми, нарушения национального и международного характера происходят до сих пор. Ускоренный поток глобальных событий, экономическая нестабильность, военные конфликты и другие человеческие испытания активизируют миграцию с целью трудоустройства, поиска безопасного жилья и обретения средств для существования.

Азербайджан сделал достаточно весомые шаги в области формирования политики противодействия торговле людьми во всех его подходах: предупреждения проблемы, выявления и оказания помощи жертвам торговли людьми, уголовного преследования преступлений в области торговли людьми и эффективного сотрудничества всех субъектов взаимодействия.

Национальное законодательство в этой сфере основано на международных нормах, что дает возможность построить *Национальный механизм перенаправления* в области противодействия торговле людьми.

В сфере борьбы с торговлей людьми был принят ряд важных законодательных актов:

- Было создано *Управление по Борьбе с Торговлей Людьми МВД* и утверждены его Положения (04.06.04);
- Был принят *Закон Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми* (28.06.05) и Президент Азербайджанской Республики подписал соответствующий Указ о применении данного Закона (04.08.05);
- Был принят Закон АР о внесении дополнений в некоторые законодательные акты АР в связи с применением *Закона Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми* (30.12.05), Президент Азербайджанской Республики подписал Указ о применении данного Закона (23.01.06);
- Кабинет Министров Азербайджанской Республики принял Решение об утверждении «*Правил о создании, финансировании, деятельности специальных учреждений для жертв торговли людьми, а также контролирования их деятельности*» (09.11.05);
- Кабинет Министров Азербайджанской Республики принял Решение об утверждении «*Положений фонда помощи жертвам торговли людьми*» (12.01.06);
- По приказу МВД Азербайджанской Республики был утвержден «*Устав об убежищах для временного проживания жертв торговли людьми*» (17.02.06);
- Кабинет Министров Азербайджанской Республики принял Решение об утверждении «*Правил осуществления социальной реабилитации жертв торговли людьми*» (06.03.06).

В Уголовном Кодексе Азербайджанской Республики предусмотрены соответствующие статьи, регулирующие борьбу с данным видом преступлений, принят ряд нормативно-юридических актов, направленных на защиту прав и свобод женщин и детей, считающихся потенциальными субъектами преступления. Например, статья 106 (Рабство), статья 137 (Купля-продажа человеческих органов и тканей), статья 144-1 (Торговля людьми), статья 144-2 (Принудительный труд), статья 150-1 (Перевозка пассажиров без документов), статья 171 (Привлечение несовершеннолетних к проституции или к развратным действиям), статья 244 (Содержание публичных домов), статья 316-1 (Распространение конфиденциальной информации о лице, пострадавшем от торговли людьми).

Эффективная система оказания помощи жертвам торговли людьми состоит из **сети уполномоченных органов власти и организаций**, которые в меру своих компетенций могут оказать своевременную и качественную помощь пострадавшим от торговли людьми. Главной целью такой системы является возвращение человека в общество и стабилизация его жизненно необходимых возможностей. Оказание социальных и других услуг жертвам преступления «торговля людьми» происходит в согласии с индивидуальными потребностями.

Немалое число жертв торговли людьми требуют такой важной помощи как временный приют. **Шелтер** - это место, где прежде всего безопасно находиться, где человек, имеющий ужасный опыт издевательств, принуждений, разного рода насилия и эксплуатации, может получить первичную и крайне необходимую помощь.

Изучив национальный опыт государственных и неправительственных организаций Азербайджана, а также используя лучшие международные практики в оказании помощи жертвам торговли людьми, в рамках реализации Проекта по борьбе с торговлей людьми и организованной преступностью – вторая фаза (ТНВ/IFS/2), мы предлагаем «Пособие по управлению шелтерами/центрами для оказания помощи жертвам торговли людьми» на территории Азербайджана. Это издание может быть использовано не только специалистами органов и организаций, которые работают в сфере оказания помощи пострадавшим от торговли людьми, но и студентами, преподавателями учебных заведений, которые готовят специалистов социальной сферы. Оно также может служить основным путеводителем для существующих шелтеров/центров Азербайджана, которые оказывают помощь пострадавшим от торговли людьми.

Целью этого издания является содействие сохранению и увеличению благосостояния взрослых и детей, обеспечение быстрой и целостной реакции во всех случаях торговли людьми.

Таким образом, в качестве задач этого Руководства можно перечислить:

- Повышение степени информированности всех структур, у которых есть контакт со взрослыми или детьми, вероятно пострадавшими от торговли людьми
- Развитие (стандартизация) социальной услуги «приют» или «предоставление временного жилья» в командной работе как сотрудников шелтера, так и между всеми органами и организациями по оказанию помощи и защите прав жертв торговли людьми в стране

- Облегчение процесса обмена информацией между отдельными службами, работающими с пострадавшими от торговли людьми, их семьями, окружением, подверженным риску
- Введение унифицированного подхода в работе со случаями торговли людьми, который будет применяться во всех органах и организациях, которые получили сигнал о торговле людьми и предоставляют социальную услугу «приют» или «временное жилье»

Выражаем искреннюю благодарность Министерству внутренних дел Азербайджана, Министерству труда и социальной защиты Азербайджана, общественным организациям «Темиз дунья», «Центр поддержки женской инициативы и помощи в решении социальных проблем», «Союз детей Азербайджана», «Темас» за содействие созданию этого Руководства. Это еще один успешный пример совместных усилий государственных, общественных и международных организаций, направленных на противодействие торговле людьми в интересах человечества.

ГЛОССАРИЙ

Вербовка человека	это достижение договоренности путем непосредственного найма, то есть приглашения или/и привлечения для участия в определенной деятельности.
Выявление лица, пострадавшего от торговли людьми	выяснение информации, которая дает основания полагать, что определенное физическое лицо пострадало от торговли людьми.
Группа риска торговли людьми	это группа, объединяющая людей, в отношении которых существует высокая вероятность того, что они могут стать объектами торговли людьми.
Детский труд¹	оплачиваемая и неоплачиваемая работа и/или деятельность (в том числе услуги), в психологическом, физическом, социальном или моральном аспектах связанная с опасностью или причинением вреда ребенку.
Детская проституция²	использование ребенка в деятельности сексуального характера за вознаграждение или любую иную форму возмещения; вовлечение или предложение ребенку предоставления услуг по осуществлению сексуальных действий за деньги или иное использование этого или другого лица.
Долговая кабала	подразумевает систему, при которой создаются условия, делающие невозможным погашение фактических или воображаемых долгов человека, в связи с чем он находится в рабстве ³ .
Жертва торговли людьми	лицо, которое пострадало либо предположительно пострадало от торговли людьми.

1 Конвенция МОП №182 о Запрещении и немедленном искоренении наихудших форм детского труда, 1999 http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/convention182.shtml

2 2 Факультативный протокол к Конвенции о правах ребенка, касающийся торговли детьми, детской проституции и детской порнографии, 2000 http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/rightschild_protocol2.shtml

3 Дополнительная Конвенция ООН об упразднении рабства, работорговли и институтов и обычаев, сходных с рабством, Treaty Series, том 266, No 3822

Злоупотребление уязвимостью положения	означает использование в своих интересах уязвимого положения, в котором находится лицо в результате: въезда в страну нелегально или без надлежащим образом оформленных документов; беременности или любого физического или психического заболевания или инвалидности лица, в том числе зависимости от употребления какого-либо вещества; ограниченной возможности принимать решения вследствие детского возраста, болезни, немощности или физической или психической неполноценности; обещаний или передачи денежных сумм или предоставления иных преимуществ тем, кто обладает властью над человеком; пребывания в тяжелом положении с точки зрения социального выживания или действия других соответствующих факторов ⁴ .
Механизм перенаправления жертв торговли людьми	на национальном уровне (МПЖ) определяется как структура сотрудничества, в рамках которой государственные органы выполняют свои обязательства по защите и поощрению соблюдения прав человека жертв торговли людьми, Координируя свои усилия в стратегическом партнерстве с гражданским обществом и другими субъектами, которые занимаются жертвами торговли людьми ⁵ .
Незаконный ввоз мигрантов	обеспечение незаконного въезда в любое государство любого лица, которое не является его гражданином или не проживает постоянно на его территории с целью получения прямо или косвенно какой-либо финансовой или иной материальной выгоды.
Принудительный труд (услуги)	незаконное принуждение лица к выполнению определенной работы (оказанию услуги).
Половая эксплуатация	использование лица в занятии проституцией, сексуальном рабстве или производстве порнографических материалов, получение выгоды от половой эксплуатации других лиц.
Перевозка человека	это изменение его положения путем его перемещения как через государственную границу, так и в пределах территории страны.
Укрывательство человека	предполагает размещение человека в определенном помещении, в транспортном средстве, в определенной местности и т.д.; предоставление ему поддельных документов; изменение внешности и тому подобное.
Получение человека	это совершение действий, связанных с переходом контроля над человеком от одного лица к другому.

⁴ Торговля людьми: идентификация потенциальных и предполагаемых жертв. Подход полиции, использующей концепцию сотрудничества с населением по месту жительства (ОБСЕ 2011) http://sartraccc.ru/Traffic/scien_article/0030/identifisit.pdf

⁵ ICMPD Guidelines for the Development of Transnational Referral Mechanism for Trafficked Persons, Vienna, 2009 <http://www.icmpd.org/our-work/capacity-building/trafficking-in-human-beings/publications/guidelines-for-the-development-of-a-transnational-referral-mechanism-for-trafficked-persons-south-eastern-europe/> (на английском) Бюро ОБСЕ по демократическим институтам и правам человека, Механизмы перенаправления жертв торговли людьми на национальном уровне: Объединяя усилия по защите прав жертв торговли людьми, Практическое руководство, Варшава, 2004г., с. 19-21 <http://www.refworld.org.ru/topic,51dc05df4,51dc105030b,534f8f194,0,OSCE,..html>

Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)	реакция на травматический стресс, что может вызвать психические нарушения практически у каждого человека.
Рабство	полное или частичное осуществление в отношении человека полномочий, присущих праву собственности ⁶ .
Ребенок	ребенком является каждое человеческое существо до 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия ранее ⁷ .
Страна происхождения	страна, где лицо проживало до того, как мигрировало и попало в ситуацию торговли людьми.
Страна назначения	страна, в которой проживает лицо после миграции или после того, как попало в ситуацию торговли людьми.
Страна транзита	страна, через которую проходит маршрут из страны поставки в страну назначения; очень часто это делается для того, чтобы получить документы для въезда или пребывания в стране, документы на свадьбу или для получения виз.
Сходные с рабством обычаи	институты и обычаи, указанные в статье 1 «Дополнительной конвенции о ликвидации рабства, работорговли и сходных с рабством институтов и обычаев» от 30 апреля 1956 года.
Торговля людьми	вербовка, получение, удержание, укрывательство, перевозка, передача либо получение людей в целях эксплуатации путем угрозы применения насилия либо применения насилия, угрозы либо других средств принуждения, похищения, мошенничества, обмана, злоупотребления возможностями влияния либо уязвимостью положения либо путем предоставления или получения материальных и других ценностей, льгот или уступок для получения согласия лица, контролирующего другое лицо. (Вербовка, получение, удержание, укрывательство, перевозка, передача либо получение ребенка в целях эксплуатации считается торговлей людьми и без использования указанных в настоящей статье способов ⁸).
Торговец людьми	физическое или юридическое лицо, осуществляющее какую-либо деятельность, связанную с торговлей людьми.
Стигматизация	социально-психологическое явление навешивания «ярлыков», которое проявляется в отношении определенной социально уязвимой группы людей.

6 Закон Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми// <http://www.mia.gov.az/index.php?/ru/content/29505/>

7 Конвенция о правах ребенка// http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml

8 Закон Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми// <http://www.mia.gov.az/index.php?/ru/content/29505/>

Эксплуатация людей принудительный труд (услуги), половая эксплуатация, рабство, сходные с рабством обычаи и вытекающее из них подневольное состояние, незаконное изъятие органов и тканей человека, проведение над человеком незаконных биомедицинских исследований, использование женщины в качестве суррогатной матери, вовлечение в незаконную, в том числе преступную деятельность (в случае, если торговля людьми совершается указанными в законе способами, согласие жертвы торговли людьми на эксплуатацию не учитывается)⁹.

Эксплуатация детей включает вовлечение ребенка в противоправную или преступную деятельность (в том числе в торговлю или производство наркотиков и попрошайничество); использование детей в вооруженных конфликтах; работу, которая по своему характеру или условиям труда может нанести вред здоровью или безопасности детей, в соответствии с определением национального законодательства или властей; наем или привлечение к работе ребенка, не достигшего соответствующего минимального возраста для приема на такую работу; другие формы эксплуатации; незаконное усыновление.

⁹ Закон Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми// <http://www.mia.gov.az/index.php?/ru/content/29505/>

1

ШЕЛТЕР/ЦЕНТР ПОМОЩИ - ВАЖНАЯ СОСТАВНАЯ В СИСТЕМЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ НА НАЦИОНАЛЬНОМ И РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

Торговля людьми является одной из самых жестоких форм нарушения основных прав и свобод человека - права на жизнь, свободу и личную неприкосновенность, свободу от пыток и другого жестокого или унижающего обращения, свободу передвижения, права на труд, отдых, соответствующий уровень жизни, уважение.

Человек, попавший в рабство, полностью превращается в чью-то собственность. Осознавая всю сложность состояния жертвы, можно предположить, что безопасность – это главный критерий определения ее местонахождения в начальный период ее реинтеграции. В момент возвращения к нормальным условиям жизни, установив определенный уровень доверительных отношений, пострадавшему важно получить поддержку и уважение.

К сожалению, даже родные и близкие не всегда готовы не задавать лишних вопросов и не осуждать за случившееся. Именно поэтому **шелтер является очень важной составной системы оказания помощи жертвам торговли людьми.**

Страны, которые проходят путь формирования национальной системы перенаправления для оказания услуг комплексной помощи жертвам торговли людьми, формируют соответствующую законодательную базу и ресурсы.

Социальную услугу «*приют*» или «*временное убежище*» в каждой стране обеспечивают согласно определенным принципам и стандартам, которые в первую очередь предусматривают безопасное нахождение жертвы и удовлетворяют базовые потребности человека.

Азербайджан достиг определенных результатов на этом пути и имеет соответствующую государственную и негосударственную форму предоставления услуги «приют» или шелтер. Важно отметить, что возможности сотрудничества Министерства внутренних дел Азербайджана, как *Национального координатора по противодействию торговле людьми*, с неправительственными организациями в этом направлении определены законодательством, в том числе возможностью финансовой поддержки шелтеров, которые созданы на базе неправительственных организаций Азербайджана и работают в регионах.

Взаимодействие и сотрудничество всех приютов страны является эффективной частью построения Национального механизма перенаправления жертв торговли людьми.

1.1 Информирование жертв о возможности получения услуги «приют» или «временное убежище»

Информирование пострадавших о возможности получить социальную услугу «приют» или «временное убежище» есть обязательная процедура оказания помощи. Это особенно важно осознавать не только специализированным неправительственным организациям, правоохранительным органам, но и другим государственным структурам, которые вовлечены в противодействие торговле людьми косвенно, то есть на уровне своих прямых обязанностей, например, медицинских услуг, образовательных услуг и др.

Вполне вероятно, что жертва торговли людьми, оказавшись на пункте пересечения границы с Азербайджаном, при возвращении не станет просить о помощи приюта, потому что она плохо понимает, что ее ждет дальше при возвращении домой. Но получив **информацию** (телефон, описание услуг, конфиденциальность) о возможности обращения в шелтер, обязательно воспользуется ею при первой необходимости. Поэтому ненавязчивый доступ к такой информации в виде небольших *буклетов, телефона «горячей линии» на баннере* в местах транспортных узлов (аэропорт, автобусные и железнодорожные вокзалы), в приемных поликлиник или больниц, центров занятости или других административных строений даст возможность обратиться за такой помощью в нужный момент.

Выбор в получении такой услуги может оставаться за пострадавшим/ей в том случае, когда преступники находятся в заключении. Но в случае опасности, независимо от страны происхождения жертвы, государство в обязательном порядке обеспечивает пострадавших безопасным местом нахождения, то есть шелтером, в котором есть подготовленный персонал. Информация о месте нахождения шелтера остается всегда *закрытой для общественности*.

Сообщения о возможности получить услугу «приют» или «временное убежище» являются обязательными в информационных мероприятиях для групп риска, а также специалистов, которые могут идентифицировать вероятно пострадавших от торговли людьми. В случае необходимости такой помощи орган или организация направляет жертву по предварительному согласованию с администрацией шелтера.

1.2 Основные требования и возможности организации шелтеров \ центров для оказания качественной помощи жертвам торговли людьми

Каким должен быть шелтер/центр оказания помощи жертвам торговли людьми с услугой «приют» или «временное убежище»?

В первую очередь важно сказать, что в международной практике не существует единого формата шелтеров для жертв торговли людьми, но основные принципы их организации очень близки. Специализированные центры для оказания «приюта» могут принимать *различные формы*, которые зависят от различных факторов и возможностей. Среди них: наличие обученного персонала, ресурсов для содержания, спроса на такую услугу в стране.

Все *шелтеры* могут оставлять за собой право ограничения клиентов согласно своим возможностям, то есть оказывать услуги только для женщин, только для детей, только для мужчин или только для женщин с детьми. В некоторых случаях шелтеры могут оказывать помощь смешанным группам, но носить региональный характер в связи с отдаленным местом расположения.

Шелтеры могут быть небольшими (например, многокомнатная квартира) или отдельное многоэтажное строение. Есть опыт создания приютов на базе отделения больницы или религиозной общины. Иногда приюты могут оказывать помощь не только жертвам торговли людьми, но и жертвам других преступлений, например, домашнего насилия. В этом случае внутренние правила работы содержат много специальных мероприятий, чтобы не подвергать опасности других клиентов. Для детей, которые стали жертвами торговли людьми, возможно размещение как в специальных шелтерах для детей, так и в реабилитационных центрах, если у них есть необходимые меры безопасности.

Общие правила организации шелтеров должны охватывать следующие положения:

- Безопасные условия временного пребывания для всех клиентов шелтера
- Безопасные условия работы для сотрудников шелтера
- Наличие специально обученного персонала шелтера с внутренними правилами взаимодействия
- Комплексный подход в оказании помощи жертвам торговли людьми согласно оценке потребностей и индивидуальному плану реабилитации
- Оказание помощи жертвам торговли людьми посредством сотрудничества между значимыми партнерами (организациями)
- Человекоцентричность действий в процессе стабилизации жертвы торговли людьми и максимального восстановления

Кто и каким образом направляет жертву торговли людьми в шелтер?

Во время преидентификации жертвы торговли людьми специалистами госструктур может возникнуть экстренная необходимость в помощи предоставления приюта. Важно помнить, что национальным координатором перенаправления жертв торговли людьми в Азербайджане является Министерство внутренних дел.

Уполномоченный орган согласовывает в телефонном режиме потенциальное место пребывания и официально направляет по предварительному согласованию жертву в шелтер. Специалист (уполномоченный руководитель) шелтера по необходимости в сопровождении охраны транспортирует пострадавшего к месту.

В случае с *ребенком*, который пострадал от торговли людьми, важно соблюдение норм касательно оповещения законных представителей ребенка о ситуации, если они предположительно не имеют отношения к преступлению торговля людьми.

Среди категорий, которые могут быть размещены в шелтерах, могут быть:

- Женщины-жертвы
- Взрослые жертвы с ребенком
- Мужчины-жертвы
- Дети-жертвы
- Жертвы-иностранцы (в том числе желающие быть репатрированными или получить временное разрешение на проживание)

Для детей есть особые условия, которые требуют размещения их с другими детьми их возраста, развития и пола.

1.3 Безопасность шелтера

Безопасность и здоровье всех клиентов и сотрудников шелтера – это самый важный вопрос. Анонимность адреса, отсутствие внешних опознавательных знаков дает возможность не привлекать внимание окружающих и заинтересованных. Идеально, когда есть возможность оплачивать физическую охрану помещения в виде представителя охранного агентства или «кнопки вызова» милиции. Однако более важным является **соблюдение мер безопасности самими клиентами**, о чем они должны быть письменно информированы и на что должны дать согласие¹⁰.

Ограничение посещений шелтера посторонними лицами содействует безопасности всех клиентов и персонала!

¹⁰ См. Приложение 5: «Соглашение о соблюдении мер безопасности»

Следующие меры безопасности – это стандарты пожарной безопасности, электроэнергетической безопасности и безопасности здания, которые контролирует руководитель шелтера. Если шелтер находится на балансе (или в аренде) у неправительственной организации, то необходимо застраховать помещение от других видов опасности, которые относятся к страховым полисам, а также разместить в доступном месте схемы эвакуации людей из помещений в случае пожара.

Шелтер должен быть оборудован **отдельной комнатой временного пребывания (изолятор)** до полного обследования нового клиента. Эта комната должна иметь *отдельную санитарную часть*, что не даст возможности контакта с другими клиентами шелтера. Период пребывания в этой комнате может длиться от одних суток до недели, в зависимости от скорости исключения медиками инфекционных и других заболеваний, которые могут быть перенесены остальным клиентам шелтера.

Важной частью мер безопасности является также и безопасное поведение персонала, что включает:

- Ознакомление и личное письменное соглашение всего персонала о соблюдении мер безопасности работы в шелтере;
- Регулярный обмен информацией между персоналом о наличии ситуации безопасности;
- Проведение регулярных оценок риска в связи с новыми клиентами шелтера;
- Соблюдение ограниченного доступа к базам персональных данных клиентов и сотрудников шелтера;
- Возможность персонала пользоваться псевдонимом/рабочим именем;
- Следование безопасным алгоритмам входа информации в систему оказания услуг в шелтере и выхода;
- Создание и следование инструкциям о конфиденциальности в работе с клиентами шелтера.

1.4 Помещение шелтера

Круглосуточное пребывание в шелтере требует определенных стандартов помещений.

Все помещение следует разделять на зоны общего доступа и зоны ограниченного доступа.

В зоны общего доступа входят: кухня и столовая, ванные комнаты, места для стирки и туалеты, общая жилая площадь, где могут находиться предметы отдыха и развлечений, а также место для групповых встреч и других видов групповой деятельности, в том числе игровой.

В зоны ограниченного доступа входят: спальня (вмещающие от двух до шести человек, а также отдельные комнаты для матери и ребенка), комнаты для консультаций, комната для медицинских осмотров или манипуляций (если в шелтере есть медицинский

персонал), а также офисные помещения для персонала шелтера. Медицинская комната должна быть оборудована замком для недоступности клиентов к медикаментам в момент отсутствия в ней персонала.

Особое внимание требуют помещения **шелтеров для детей**. В детском шелтере также должны быть отдельные от спальных комнаты для игровой или учебной деятельности с соответствующим оборудованием.

Учитывая различные потребности детей в играх и развлечениях, а также особый режим дня, позитивным является наличие закрытого типа двора с местом для спортивных занятий и игр.

Также в шелтерах для детей должны осуществляться особые меры безопасности в отношении доступа к электросети и электроприборам, продуктам питания и бытовой химии, оконным проемам, балконам и медикаментам.

При поступлении взрослые клиенты шелтера знакомятся с правилами нахождения в шелтере и подписывают свое соглашение. Для детей правила поведения в шелтере могут быть изображены в игровом формате и размещены на дверях комнат.

2 СИСТЕМА РЕИНТЕГРАЦИОННЫХ УСЛУГ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ

Услуга «приют» или «временное убежище» носит *комплексный характер*. Чтобы организовать реинтеграцию жертв торговли людьми наилучшим образом важно установить базовые принципы в работе с жертвами.

В первую очередь, персонал должен быть достаточно ознакомлен с проблемой торговли людьми, ее влиянием на поведение человека, на физическое и психологическое здоровье. Именно поэтому **обучение персонала** является важной составной и обязательной характеристикой при отборе специалистов.

Среди важных правил поведения персонала следующие:

- **Не осуждай**

Невозможно до конца понять все причины и последствия, которые пережил человек, который пострадал от торговли людьми. Персонал приюта должен быть готов предоставить жертвам *заботу, внимание и безоценочное поведение*. Создание атмосферы безопасности не только физической, но и эмоционально-психологической, содействует быстрейшему выздоровлению клиентов.

- **Сохранение границ**

Несмотря на то, что клиенты в большей или меньшей мере пережили ужасы принуждения, различные формы насилия, страх быть уничтоженными и другие травматические события, которые отразились на их поведении, отношении к другим и к себе, эмоциональное соучастие персонала должно быть контролируемым и *не переходить границы личного*.

- **Ориентация на позитивные изменения**

Желание жертв поговорить с любым из окружения о пережитом, о проблемах явных или скрытых, не всегда приносит позитивный энергетический исход. Персонал шелтера должен соблюдать правило управляемого вмешательства, то есть длительные «лечебные» разговоры должны производиться *только подготовленным специалистом*. В разговорах и действиях с клиентами должна присутствовать ориентация на позитивные изменения, которые ведут клиента к улучшению жизненной ситуации и увеличению социального потенциала.

2.1 Идентификация пострадавшего от торговли людьми

Общие понятия об идентификации

Идентификация - это комплекс мероприятий, в ходе которых уполномоченное лицо на основании полученной информации и ее анализа сравнивает элементы совершенного в отношении лица деяния с определением «торговля людьми», оценивает вероятность совершения в отношении лица такого деяния и приходит к выводу, является такое лицо пострадавшим от торговли людьми или нет.

Статистика государственных структур и неправительственных (в том числе международных) организаций касательно количества лиц, ставших жертвами торговли людьми, не является одинаковой. Эти показатели отличаются.

Причинами могут быть:

- различные критерии и подходы к идентификации;
- уровень доверия и, как следствие, взаимодействия населения с властью (в частности с правоохранительными органами) и неправительственными организациями;
- профессиональные возможности (навыки) идентификации соответствующими органами и организациями.

Если в первом и втором случаях это - факторы уровня национальных стратегий, то в последнем - это фактор профессионального уровня специалиста, варьирующегося в зависимости от полученных профессиональных знаний и навыков в процессе различного вида обучения, самообразования.

Следовательно, не обладая соответствующими знаниями о проблеме торговли людьми, о признаках (индикаторах) этого преступления, а также при отсутствии навыков коммуникативной связи с лицами, которые предположительно являются пострадавшими от торговли людьми, выявить такое лицо практически невозможно. Именно поэтому статистика не отображает действительного числа.

Стоит обратить внимание на то, что преступление «торговля людьми» является уникальным в том аспекте, что в большинстве случаев пострадавшее лицо надо доказывать, организуя целый процесс с соответствующими условиями. Уровень **самоидентификации жертв** этой категории преступлений (когда жертвы понимают, что в отношении них совершено преступление и требуют защиты их прав и свобод) является чрезвычайно низким. В случаях с детьми, пострадавшими от торговли людьми, это единичные случаи даже в мировой практике.

По оценкам международных экспертов, значительная часть жертв торговли людьми в мире так и остаются не идентифицированными. Среди основных причин такого положения можно назвать:

- Опасение того, что друзья, близкие узнают о «ситуации»;
- Опасение «чужих» взрослых;
- Опасение наказания за нарушение законов страны, в которой находится лицо (например, нелегальное пересечение границы или превышение срока пребывания в стране);
- Опасение мести преступников (вполне вероятно, что преступники или часть из них находятся на свободе и могут отомстить жертве или ее близким)
- Опасение осуждения со стороны окружающих и близких;
- Непонимание своего положения;
- Недоверие к государственным структурам.

Учитывая вышесказанное, эффективная идентификация жертв преступления «торговля людьми», составляет большую важность. Выявление таких лиц позволяет своевременно:

- предотвратить совершение преступления в отношении лица или группы других лиц;
- получить информацию о торговцах людьми, способах, методах преступных действий;
- спасти лиц, которые находятся под контролем преступников;
- предоставить необходимую защиту и помощь лицам, подвергшимся эксплуатации и получившим физические и психические травмы.

Процедура идентификации пострадавших от торговли людьми урегулирована законодательством Азербайджана и имеет определенные особенности. Понятие **«идентификация лица, пострадавшего от торговли людьми»** определено резолюцией Кабинета Министров Азербайджана «О правилах идентификации жертв торговли людьми» (03.09.2009). Речь идет о выяснении информации, которая дает основания полагать, что определенное физическое лицо пострадало от торговли людьми.

Правила и индикаторы установления жертв торговли людьми урегулированы Постановлением Кабинета Министров Азербайджана №131 от 3 сентября 2009 года:¹¹

- Правила подготовлены в соответствии с *«Национальным планом деятельности по борьбе с торговлей людьми (2009/2013 годы)»*, утвержденным Распоряжением Президента Азербайджанской Республики от 6 февраля 2009 года № 133, и устанавливают механизмы, позволяющие определить, что лицо является жертвой торговли людьми (далее - жертва).

¹¹ Постановление Кабинета Министров Азербайджана № 131 от 3 сентября 2009 года о Правилах и индикаторах установления жертв торговли людьми

- *Установление жертв*, будучи одним из важных элементов системы мероприятий по защите лиц, пострадавших от торговли людьми, является главным фактором, гарантирующим осуществление их права на получение необходимой помощи, в том числе создающим условия для их реинтеграции в общество, возвращения к нормальному образу жизни, а также уменьшающим риск снова стать жертвой.
- *Цель Правил* заключается в осуществлении неотложных мероприятий по более легкому выявлению жертв и защите их прав, а также обеспечении усвоения сотрудниками компетентных структур необходимых знаний, связанных с установлением лиц, пострадавших от торговли людьми.
- Правила также служат повышению эффективности борьбы с торговлей людьми, осуществляемой органами внутренних дел, национальной безопасности, прокуратуры, таможенными, пограничными и миграционными органами, дипломатическими представительствами республики в зарубежных странах, а также другими государственными структурами и неправительственными организациями.

Установление (выявление) и перенаправление пострадавшего от преступления «торговля людьми» для оказания помощи, может осуществлять любой из **субъектов Национального механизма перенаправления и взаимодействия в сфере противодействия торговле людьми**, к которому такое лицо обратится, или которому станет известно о нем. Это, в частности:

1. Представители правоохранительных органов;
2. Пограничники;
3. Представители Миграционной службы;
4. Медицинские работники (участковые врачи, гинекологи, венерологи, педиатры, наркологи, инфекционисты и т.д.);
5. Педагоги (школьные психологи, воспитатели, педагоги-организаторы, классные руководители и учителя);
6. Представители социальной сферы (специалисты центров занятости, специалисты управления труда и социальной защиты населения и др.);
7. Представители неправительственных организаций, которые целенаправленно работают с такой категорией лиц или другими целевыми группами.

Кроме того, могут предположительно *идентифицировать* родители, родственники, знакомые, соседи, друзья, близкий круг знакомых, родных людей, которые непосредственно могут заметить или почувствовать определенные изменения в поведении человека. Особенно это касается **детей** (конечно, если родители не вовлечены в ситуации торговли). Но в силу того, что данное преступление малопонятно для населения, реакция родных, знакомых, социального окружения не всегда бывает адекватной, то есть пострадавшие скорее получают осуждение, чем помощь.

Идентификация жертвы социальными работниками шелтера или центра помощи

Идентификацию жертвы торговли людьми производит социальный работник шелтера/центра по утвержденной форме согласно основным индикаторам. Чтобы понять, есть ли основания считать, что определенное лицо (в т.ч. ребенок) стало жертвой торговли людьми, нужно учитывать обобщенный многолетний опыт деятельности организаций, оказывающих помощь таким лицам.

Характеризуя личность пострадавшего от торговли людьми, достаточно трудно определить четкий и исчерпывающий перечень признаков для ее обнаружения. Каждый человек уникален и индивидуален, у каждого свой характер и темперамент, опыт общения с окружающими, различные условия проживания, религиозные убеждения, моральные ценности, семейное положение и отношения в семье и т.п.

И самое главное - понятие нормы у каждого разное. Есть семьи, где попрошайничество или использование детского труда является нормой. Это может касаться случаев использования детей в попрошайничестве среди романских групп населения, а также семей с алко, наркозависимыми лицами, когда заставляют детей попрошайничать, чтобы, например, приобрести очередную порцию алкоголя. Поэтому вряд ли кто-то из них пожалуется на то, что не ходил в школу либо не играл с другими детьми, так как родственник заставлял целыми днями ходить по вокзалам или кафе и просить деньги, которые потом до копейки приходилось отдавать.

Существуют определенные **индикаторы или признаки**, зная и понимая которые, гораздо проще осуществлять процесс установления лиц, пострадавших от торговли людьми. Более подробно эти признаки описаны в приложениях¹².

Методы влияния и контроля над жертвами торговли людьми

Сотрудник шелтера, который опрашивает пострадавшего/ую, должен быть хорошо осведомлен касательно *контекста самого преступления «торговля людьми»*. Этот вид преступления в международной практике называют *латентным*, то есть скрытым, тяжелым для выявления. Поэтому важно понимать все обстоятельства, в которых происходит эксплуатация и контроль над жертвами.

Основной целью преступников в сфере торговли людьми является получение выгоды путем длительной эксплуатации человека. Они разными методами влияют на жертв и пытаются обеспечить полный контроль над ними. Это происходит путем:

- Втягивания их в долговую зависимость;
- Ограничения передвижения и общения;
- Изъятия персональных документов;
- Применения насилия;

12 Смотри приложения 3,4

- Запугивания и угроз, а также культивирования страха перед представителями правоохранительных органов;
- Принуждения к употреблению наркотиков, психотропных веществ, алкоголя и т.п.

Втягивание в долговую зависимость, как правило, происходит на этапе привлечения, когда торговцы предлагают занять деньги на транспортные и другие расходы, а уже на месте назначения сообщают жертве о необходимости отработки «долгов». Затем они начинают применять систему штрафов, в результате чего «долг» только растет.

Пострадавшие от торговли также могут оказаться в условиях *«долговой кабалы»* в результате перепродажи третьим лицам, после чего их заставляют отрабатывать сумму, которую за них заплатили. Даже в случаях, когда пострадавших насильно похитили и вывезли, их могут заставить возвращать деньги, которые торговец заплатил за выкуп их у лица, осуществившего похищения.

В качестве еще одного метода контроля часто применяют **ограничения передвижения и изоляцию**, когда пострадавших содержат в закрытых помещениях и не дают им возможности общаться с другими людьми на родном языке или устанавливать любые социальные контакты с людьми, близкими по происхождению, за исключением других пострадавших. Кроме того, даже при наличии мнимой свободы передвижения, жертвы контролируются сутенерами, надзирателями, охраной или другими сопровождающими лицами.

Изъятие документов, удостоверяющих личность, происходит на этапе перемещения или сразу после прибытия к месту назначения. Это делается для того, чтобы лишить жертву официального статуса и предотвратить бегство.

Эффективным инструментом контроля является применение **физического насилия или угрозы его применения**. Чтобы покорить человека, заставить его выполнять то, что от него требуют, его часто бьют, насилуют, лишают воды и пищи, подвергают другим пыткам.

Довольно распространенными формами воздействия являются *«показательные» наказания*, когда избирается один человек из группы жертв, и над ним осуществляется расправа. В результате применения таких форм воздействия на потерпевших, последние испытывают серьезные травмы - как физические, так и психические. Нередки случаи, когда издевательства преступников приводят к серьезным увечьям и даже смерти жертв. Иногда физическое и сексуальное насилие является проявлением сексуальных извращений или садизма клиентов и торговцев.

Кроме физического насилия, на пострадавших может оказываться и **психологическое давление**, в результате которого они чувствуют стыд, бессилие и безнадежность.

В таких случаях механизмом контроля является **страх стыда и стигматизации**. В случае сексуальной эксплуатации торговцы могут угрожать, что расскажут родственникам пострадавших о том, что они занимаются проституцией. Фотографии, сделанные во время изнасилований пострадавших, используют для шантажа, чтобы обеспечить повиновение. Торговцы угрожают, что пришлют пленку семье пострадавшего в случае сопротивления.

В некоторых случаях при разглашении факта привлечения к проституции пострадавшим угрожает большая опасность от собственных семей. Страх стыда и стигматизации может возникать и в других формах торговли людьми. В случаях, когда обманутых лиц принудили к эксплуатации, это естественная реакция, они боятся разглашения факта обмана их торговцами. В частности, пострадавшие мужчины стесняются признавать себя жертвами торговли людьми не только из-за перенесенного насилия, но и потому, что ими не выполнена стереотипная роль «кормильца» семьи.

Самым эффективным способом запугивания, является **угроза насилия** в отношении близких и родных пострадавшего от торговли людьми, которые остаются в стране происхождения. Во многих случаях торговцы людьми пытаются получить информацию о семейных обстоятельствах пострадавших. Это может быть просто имя или адрес близкого родственника или другого близкого человека.

На самом деле торговцам людьми не обязательно иметь очень подробную информацию о семье пострадавших, поскольку для обеспечения контроля им достаточно угроз и субъективного восприятия этих угроз пострадавшими. Пострадавшие просто не могут рисковать безопасностью близких людей, предполагая, что торговцы «блефуют», когда те угрожают насилием против их родных в случае нарушения требований или попытки убежать.

Поскольку многие пострадавшие происходят из стран, в которых правоохранные органы считаются инструментом принуждения и преследования, а не источником помощи, пострадавшие зачастую не хотят обращаться в правоохранные органы. Торговцы людьми культивируют у пострадавших **страх перед представителями власти**, в частности, перед правоохранными органами. Личность убеждают, что тот факт, что она находится на нелегальном положении, влечет за собой много неприятных последствий (заключения, депортации, штраф), поэтому она должна избегать контактов с представителями власти. Нередко на пути становится и незнание иностранного языка.

Торговцы людьми прибегают и к другой тактике - уверяют жертв в том, что их надежды на помощь со стороны правоохранных органов бесполезны, поскольку те коррумпированы и подкуплены ими. В этих обстоятельствах неудивительно, что пострадавшие очень редко решаются называть имена торговцев людьми и свидетельствовать против них в судах.

В некоторых случаях торговцы вводят пострадавшим наркотические препараты, чтобы вызвать у них **зависимость**, усилить контроль над жертвами. Торговцы становятся поставщиками наркотиков для пострадавших, которые становятся все более зависимыми от них. Привлечение к употреблению наркотиков упрощается из-за того, что многие пострадавшие сами хотят принимать наркотики, чтобы забыть о своем положении в условиях эксплуатации.

Каждый из этих **методов** может применяться отдельно, но в большинстве случаев они используются одновременно для создания условий фактического или психологического заключения жертвы.

Рассмотрение этих далеко не исчерпывающих методов контроля дает понимание того, почему так мало пострадавших пытается убежать от преступников, и почему правоохранные, исходя даже из чисто гуманитарных соображений, обязаны бороться с торговлей людьми.

Социальным работникам шелтера очень важно глубокое понимание сути всех составных преступления «торговля людьми», которые являются прямыми индикаторами. Именно сотрудник, который производит идентификацию (опрос), заполняет соответствующую форму, принимает предварительное решение о том, является ли это лицо жертвой торговли людьми или нет, то есть будет ему оказана помощь или нет. В этом и состоит ответственность выполняемой работы, которая определит дальнейшую судьбу человека.

2.2 Организация первой встречи

Следует отметить, что во время первой встречи с пострадавшими от торговли людьми, следует учитывать **гендерные аспекты**. Всемирная организация здравоохранения разработала и рекомендует использовать морально-

этические принципы проведения *интервью с женщинами*, которые пострадали от торговли людьми¹³. Ситуации, в которых находились пострадавшие во время эксплуатации, имеют очень разрушительный и интимный характер, особенно если речь идет о сексуальной эксплуатации.

Основой эффективного опроса является способность выслушивать и понимать клиента.
- А. Айви

Это же касается и *мужчин*, которые эксплуатировались в трудовом рабстве, но не могут прямо сказать о том, что их принуждали, что их избивали, что условия были ужасными, потому что культурные или национальные стереотипы общества мешают им это сделать. Зачастую мужчины считают что им негоже жаловаться перед женщиной, так как они должны быть сильные. Более того, отсутствие подготовленных специалистов ограничивает право пострадавшего лица в выборе специалиста соответствующего пола, который будет проводить интервью, осуществлять меры реабилитации и тому подобное.

В большинстве случаев выявление пострадавшего лица происходит про-активным путем, то есть специалистами непосредственно. Лица, которые пережили ситуацию торговли людьми, крайне редко обращаются самостоятельно за помощью из-за особого психоэмоционального состояния, а в случае с детьми - из-за потерянного уровня доверия к взрослым.

Существует позитивная практика использования **«Памятки для пострадавших от торговли людьми»**¹⁴ и алгоритма ее применения во время первой встречи. Ее использование дает возможность поставить в щадящую позицию вероятно пострадавшее лицо и не вербально сигнализировать о своей ситуации, предложив отметить действия, которые имели место в его/ее случае, а также отметить виды помощи, которые необходимы. Таким образом, социальный работник сможет быстрее установить доверительные отношения и получить предварительную информацию о случае.

¹³ См. «Приложение 4»: Рекомендации ВОЗ по вопросам соблюдения этики и обеспечения безопасности при проведении интервью с женщинами, пострадавшими от торговли людьми http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42765/5/9241546255_rus.pdf

¹⁴ Смотри «Приложения 1,2»

Редко кому не хватает ответов. Скорее, это отсутствие четкого вопроса или неготовность принять существующие ответы.

Работа социального работника начинается с опроса или беседы о случае и заполнения специальных бланков¹⁵.

Существует три основных этапа опроса:

Вступительный: знакомство, установление контакта, определение основных правил и временных рамок, определение темы разговора;

Основной: обсуждение событий ситуации торговли людьми;

Завершающий: предвидение возможных изменений и дальнейших действий обоих собеседников.

Основные моменты проведения первичного опроса

Установление контакта

В первую очередь следует помнить, что человек, с которым вы проводите выяснение обстоятельств, может быть напуган, болен, голоден, находиться в шоковом состоянии, он может не понимать, для чего он здесь, и вообще не иметь желания разговаривать с кем-нибудь. Поэтому, если есть возможность, следует проводить беседу в отдельном помещении, чтобы вас никто не отвлекал. В начале разговора нужно убедиться, что лицо психологически и физически готово к сотрудничеству. Начинать разговор должен социальный работник с представления целей этой встречи. Это поможет установить первоначальный контакт и более доверительные отношения.

Активное слушание

Активное слушание в процессе разговора означает внимательно, сосредоточенно слушать и при этом вербально или не вербально пытаться стимулировать рассказ пострадавшего лица.

¹⁵ См. «Приложение 4»: Рекомендации ВОЗ по вопросам соблюдения этики и обеспечения безопасности при проведении интервью с женщинами, пострадавшими от торговли людьми http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42765/5/9241546255_rus.pdf

Существует несколько основных правил активного слушания:

1. Не перебивайте.
 2. Контролируйте свои эмоции.
 3. Не отвлекайтесь.
 4. Реагируйте на слова, а не на человека.
 5. Используйте невербальные средства общения (мимика, жесты).
 6. Поддерживайте зрительный контакт.
 7. С помощью выражений «да, да», «понимаю», «ага» вы подтверждаете, что слышите и понимаете ситуацию.
 8. В случае необходимости задавайте уточняющие вопросы.
 9. Используйте перефразирование и отражение.
 10. Уважайте право на молчание.
-

Умение задавать вопросы

Правильно поставленные вопросы позволяют вести беседу в нужном для специалиста направлении. Ниже приведены несколько форм вопросов, которые чаще всего используются в работе:

Закрытые - такого типа вопросы лучше всего использовать в начале разговора, они часто начинаются со слова «или». Например: «Вы живете вместе с родителями?»

Открытые - начинаются со слов: «Что?», «Почему?», «Каким образом?», «Могли бы вы?». Например: «Каким образом происходило Ваше путешествие?», «Каким образом Вы познакомились с данным лицом?».

С вопросом, который начинается со слова «Почему?», стоит быть осторожным. Оно может заставить человека оправдываться и чувствовать себя некомфортно, что может негативно повлиять на дальнейший разговор.

Личностные - иногда целесообразно задать прямой вопрос. Например: «Вас удовлетворяли условия пребывания/проживания?»

Вопросы для размышления - такие вопросы направлены на обобщение информации и внесения корректив. Например: «Правильно ли я понял (а) и воспроизвел (а) события, которые происходили?».

Внимание! Вопросы должны идти от простых к сложным, основные - проверяться контрольными. Не стоит одновременно задавать несколько вопросов - в ответ не услышите конкретного ответа.

Если наблюдается усталость, нервозность респондента, следует приостановить беседу или задать пару нейтральных вопросов. Не стоит прерывать ответ, тем более - выражать личные соображения.

Не следует забывать, что эта процедура достаточно неприятная для пострадавшего лица. Человеку придется вспоминать те факты и события, о которых она хотела бы забыть и вычеркнуть из своей жизни. Поэтому нужно быть толерантным, положительно настроенным и обязательно иметь, по крайней мере, общее представление о психологических особенностях мужчин, женщин и детей, переживших насилие.

В работе с жертвами торговли людьми важно понимать *особенность ситуации каждого случая*. Указать четкий перечень характеристик лица, пострадавшего от торговли людьми, достаточно сложно, поскольку это зависит от целого ряда факторов: возраста, уровня развития, пола, статуса, культурного происхождения, нравственных ценностей, религиозных убеждений, семейного положения (отношений в семье, уровня доверия и понимания), жизненного мировоззрения, имеющегося травматического или негативного опыта попадания в ситуацию торговли людьми, степени тяжести полученных психологических и физических травм во время эксплуатации, срока пребывания в данной ситуации и других сопровождающих обстоятельств.

На основе практики работы с пострадавшими специалисты определяют спектр возможных реакций и внешних признаков, которые классифицированы в четыре основные группы:

эмоциональные (отчаяние, паралич чувств, злость, депрессия, тревога, чувство изолированности, ощущение, что их недооценивают и т.п.);

когнитивные (нарушение мышления, внимания, проблемы с концентрацией, сосредоточением, памятью, трудности в принятии решений и т.д.);

физические (нарушение сна, аппетита, тошнота, головная боль, изменение давления, сердцебиение, дрожь, потеря координации, общая ломота тела, неспособность локализовать боль и т.д.);

поведенческие (нежелание общаться, агрессивность, сварливость, злоупотребление алкоголем и т.д.)

Страх, чувство опасности может привести к развитию фобий (опять подвергнуться избиениям, насилию или лишиться жизни, быть найденной трафикерами, заболеть СПИДом, страх того, что другие люди узнают, что она работала проституткой или ее/его заставляли работать бесплатно, подавляя при этом человеческое достоинство, страх встретить непонимание со стороны близких, стать отвергнутым).

Обычно у таких лиц наблюдается отсутствует желание общаться с людьми, выходить за пределы дома, оставаться в одиночестве. Присутствие мыслей, что за ними постоянно следят, преследуют, вызывают повышенную подозрительность, тревожность. Как следствие появляются физические проявления: тремор, учащенное сердцебиение,

нарушение сна и ночные кошмары, невозможность сконцентрироваться, неспособность усидеть на одном месте, спокойно выслушать. Такие лица часто пытаются выбрать наименее людное место, избегают разговоров, им трудно установить зрительный контакт, взгляд не сконцентрирован.

Такие эмоции не стоит подавлять, более того, поскольку они базируются на реальных обстоятельствах, необходимо предпринять действия по предоставлению безопасности и соответствующей помощи.

Отрицание серьезности или вообще существование проблемы. Ситуация насилия не осознается, представляется нереальной или не признается пострадавшей им. Нередко такие люди опровергают факты насилия, эксплуатации, а иногда обвиняют себя в том, что произошло, или оправдывают трафикеров, эксплуататоров. При проведении беседы стоит понимать важность потребности клиентов в психологической защите.

Потрясение от отсутствия или неприемлемости путей выхода из ситуации. Сильные эмоциональные переживания приводят к дезорганизации поведения. Потрясения усугубляется необходимостью резких изменений в повседневной жизни (изменение жилья, поиск работы и т.д.), иногда - отчуждением со стороны окружающих и близких. В этом хаосе целесообразно совместно выбрать наиболее важные приоритеты и, используя сильные стороны личности, составить конкретный и реально осуществляемый план действий.

Гнев и агрессия пострадавшего человека могут возникать немедленно или с отсрочкой и могут быть направлены как на себя (за то, что попала в такую ситуацию), так и на других людей (за то, что не защитили). Часто наблюдаются сложности в установлении доверительных отношений, налаживании рабочей обстановки.

Обычно данная категория лиц характеризуется гиперактивностью, малоконтактностью, неблагодарностью, повышенной тональностью (крикливостью), гиперактивностью. У них часто наблюдается плохое настроение, преобладает заикленность на своей проблеме, повышенная сварливость, недовольство жизнью, видение будущего в темных тонах, недовольное выражение лица, нахмуренные брови, резкие и небрежные движения, склонность нанести себе физический вред, отказ сотрудничать. Данную эмоцию стоит выразить до конца, как бы это ни было болезненно.

Чувство вины, стыд появляется как расплата за ошибки, неправильное поведение. Вину бессмысленно отрицать, важнее, что переживания указывают на те явления, которые зависят от собеседника, а потому могут быть изменены по его желанию. Чувство вины, стыд проявляются в сложности установления зрительного контакта; проявлении своих эмоций, внутренних переживаниях и ощущениях, связанных с ситуацией эксплуатации; в телесной зажатости и постоянном напряжении; отсутствии желания проходить медицинское обследование; избегании общения со специалистами, которые в состоянии предоставить различного рода помощь, и с лицами, которым известна какая-либо информация о ситуации.

Провалы в памяти, диссоциация (раздвоение личности). Человеку трудно воспроизвести события и полную картину прошлого, вспомнить внешний вид соответствующих людей и их имена, время, место. Во время рассказа возможно искажение информации и оценки прошлых событий, демонстративное нежелание отвечать на поставленные вопросы. К данной категории лиц следует проявить понимание, ни в коем случае не давить, не обвинять, а учитывать важность процесса забывания.

Изоляция, одиночество. Человек создает себе образный мир, в котором живет по своим меркам и убеждениям, что его никто не понимает, а следовательно, не в состоянии помочь в решении его проблем. В данном случае для человека характерны грусть, резкое снижение общительности, ограниченность в деятельности. Возможно возникновение состояния дремоты, апатии, раздражительности, временная потеря ориентировки, нарушение способности к мышлению, блокировка негативных эмоций за счет устранения из сознания связи между ними и их источником, разложения иллюзий или галлюцинаций.

При работе с такими лицами будет целесообразным принятие ими участия в индивидуальных или групповых занятиях, планирование задач и действий. Можно предложить им пообщаться с близкими (хотя бы по телефону).

Недоверие. По мнению пострадавшего лица, консультант / специалист относится к числу посторонних, от которых продолжает исходить опасность. Также таким людям присуща настороженность по отношению к окружающим, к любого рода предложениям помощи. При работе с такими лицами специалист должен направить все свои усилия на установление доверительных отношений.

Депрессия проявляется в ощущении своей малозначимости и неспособности к действиям (может часто поддерживаться окружением). Таким людям присущи бездействие, включенность в собственный мир, апатия, безразличие, безынициативность, подавленное настроение, потеря интереса или удовольствия от приятной ранее деятельности, выраженная утомляемость, упадок сил, пессимизм, неспособность концентрироваться и принимать решения, мысли о смерти, попытки самоубийства, отсутствие желания сотрудничать.

Преодоление депрессии возможно путем принятия чувств, приобретения самоконтроля и участия в жизни.

Зависимость, покорность или беззащитность проявляются в неспособности или нежелании принимать самостоятельно решения, постоянном стремлении кому-то угодить, выполнять приказы, распоряжения, быть подвластным.

Как правило, такие лица безынициативны, не могут спокойно усидеть на одном месте (постоянно пытаются себя чем-то занять), не умеют отстаивать свои права и позиции, боятся кому-то противоречить, легко поддаются влиянию; для них характерны внутреннее беспокойство, смущение, постоянные жалобы, недовольство собой, неспособность к самоопределению, нежелание принимать чью-то помощь или советы.

Таким лицам следует давать возможность самостоятельно решать незначительные своего рода задачи, устанавливая ограниченные цели, выбирать, когда и как будет предоставляться помощь (и вообще она нужна). Важным аспектом в работе является убеждение пострадавшего лица в ее способностях и возможностях.

Самообвинения. Человек может винить себя в том, что был наивным, безрассудным, чрезмерно доверчивым, в свое время не принял во внимание предостережения и советы близких людей, использовал неправомерные пути (пересечения границы, трудоустройство) и может считать виновником ситуации только себя.

Такого человека надо убедить в том, что в сложившейся ситуации виноват не только он, что подобное может случиться и с другими. Также следует подчеркнуть важность смелого и креативного выхода из такой ситуации.

Отсутствие веры в себя, заниженная самооценка характеризуются бездействием, пассивностью, снижением интересов, отсутствием планов на будущее, сложностью в принятии любых решений и изменений (внешности, условий проживания, личностных), гиперчувствительностью к внешним факторам и восприятию окружающих людей, мучительным реагированием на критику, доминированием темных цветов в одежде и предметах потребления, скромной прической, поникшим взглядом, замедленными движениями, иногда - небрежностью и равнодушием к собственному телу и внешнему виду.

В данном случае необходимо подчеркнуть сильные стороны личности, ставить простые задачи, подчеркивать успехи, возрождать веру в себя и свои возможности.

Шок. Человек не в состоянии выразить свои эмоции, возникают трудности с концентрацией, воспроизведением событий; наблюдается дезориентация, заторможенность, неспособность адекватно мыслить, принимать решения.

В первую очередь необходимо создать уютную атмосферу, в которой человек будет чувствовать себя защищенным и сможет вернуться в обычное состояние.

Предательство. Пострадавшее лицо может чувствовать обиду на людей, которые познакомили ее с трафикерами или сами оказались ими; обиду на родственников, которые не предупредили, не помогли в решении проблемы или спровоцировали, заставили пойти по пути, который привел к попаданию в сети торговли людьми; обиду на государство, которое не обеспечило достойными условиями для существования; обиду на друзей, на Бога (если это верующий человек). Такие лица имеют ограниченный круг общения, они вспыльчивы, озлоблены, склонны к порицанию. Главным залогом лишения такого ощущения является восстановление доверия к окружающим. К большому сожалению, это занимает много времени (месяцы, годы, а иногда на это может уйти вся жизнь).

Особенности жертв домашнего насилия и торговли людьми

Все перечисленные эмоциональные и поведенческие реакции жертв торговли людьми в большей степени проявляются и у жертв **домашнего насилия**. В социальной работе много общего в реабилитации жертв торговли людьми и жертв домашнего насилия. И в случае торговли людьми, и в случае домашнего насилия происходит травматическое событие, которое вызывает определенные психические расстройства различной степени в зависимости от длительности, частоты повторений, силы потрясения и стойкости психики жертвы. В обоих случаях – это жертвы преступлений против чести и достоинства человека.

Поэтому *схемы восстановительных программ* очень похожи, но не одни и те же. С точки зрения состава преступлений – это абсолютно два разных вида преступлений. В случае торговли людьми – это нарушения прав человека, основанных на эксплуатации (экономической выгоде преступников). В случае домашнего насилия – это следствие нарушения норм этики и правил совместной жизни. Во многих странах это различная степень ответственности – уголовная и административная. Поэтому контекст правовой помощи также различен.

Часто неправительственные организации находят возможность предоставлять услугу «приют» или «временное убежище» одновременно и женщинам – жертвам торговли людьми, и женщинам – жертвам домашнего насилия. Некоторые наблюдения показывают, что женщины, которые пострадали от торговли людьми, имели до этого пережитый опыт домашнего насилия, что мотивировало их на принятие рискованных предложений, а также сформировало определенное поведение.

Но важно помнить, что существует **угроза опасности** со стороны преступников торговли людьми для обеих групп, что нарушает принцип работы «безопасность». С другой стороны, жертвы домашнего насилия – это большая группа риска относительно попадания в ситуацию торговли людьми, поэтому работать с точки зрения превенции с такой категорией клиентов очень важно.

Условия реабилитации таких групп в одном или различных шелтерах зависят от возможностей страны и самой организации. Чем более активна политика в сфере противодействия торговле людьми и домашнему насилию, тем больше возможностей получить качественную услугу жертвам преступлений.

2.3 Оценка потребностей и план оказания помощи. Кейс-менеджмент

Важной составляющей эффективной работы с пострадавшими является качественная и полная оценка их потребностей, которая помогает понять, как лучше оказывать помощь.

Оценка потребностей - это процесс сбора, обобщения и анализа социальными работниками информации о состоянии и жизненных обстоятельствах объекта социальных услуг с целью определения видов и объемов услуг, их влияния на процесс преодоления сложных жизненных обстоятельств.

Сбор информации для оценки ситуации может происходить с применением различных методов, таких как:

- беседа (общение с лицом, а также с членами его семьи и близким окружением);
- опрос (ответы человека на заданные ей вопросы), анкетирование (заполнение бланка опросника);
- наблюдение (за непосредственным визуальным и слуховым восприятием поведения человека);
- социальное инспектирование (система мероприятий, направленных на выявление, осуществление анализа и надзора за условиями жизнедеятельности человека);

- тестирование;
- изучение документов и справок, официальных обращений в правозащитные органы и органы власти и тому подобное.

На начальном этапе работы в случае обращения пострадавшего лица непосредственно к социальным партнерам шелтера, они осуществляют только **первичную оценку потребностей**, в дальнейшем она должна быть уточнена путем расширенного изучения ситуации.

Расширенная оценка потребностей осуществляется **кейс-менеджером**, социальным работником, которому поручено (принято на общей встрече) вести этот случай. По результатам расширенного изучения ситуации социальный работник, ведущий случай, полностью определяет его потребности, выясняет возможность и необходимость привлечения других специалистов и структур для предоставления специализированных услуг и вносит данные в бланк¹⁶.

К первичной оценке потребностей кейс-менеджер (социальный работник) может возвращаться несколько раз в связи с выявленными потребностями на промежуточной стадии реинтеграции. Но важно помнить, что в некоторых случаях жертвы торговли людьми могут ощутить всю «легкость» и «доступность» получения помощи и перестать проявлять инициативу и стремление к «социальному выздоровлению», возвращению к самостоятельной жизни. У них появляются все новые проблемы, которые требуют дальнейших услуг шелтера и момент самостоятельной жизни оттягивается на неопределенный срок.

Таких клиентов в практике социальной работы называют **«зависающие»**, то есть те, которые постоянно требуют следующего вида помощи, не связанного с пребыванием в ситуации торговли людьми. Поэтому социальному работнику важно чувствовать и понимать ситуацию, в которой жертва *не может* справиться самостоятельно и в которой она *не хочет* проявлять активность.

Следует еще раз особо подчеркнуть, что, как правило, пострадавшие от торговли людьми нуждаются в комплексной помощи. Несомненно, эффективность ее предоставления может обеспечить только *мультидисциплинарный подход*.

План оказания помощи

План реинтеграционных услуг шелтера для жертв торговли людьми определяется после оценки потребностей и формируется в отдельное дело (кейс), управление которым находится в полномочии назначенного специалиста/социального работника. От первой встречи и до окончания плана реабилитации пострадавшего/-ей все оказанные услуги (объем, длительность, эффективность) фиксируются в кейсе с соблюдением периодического мониторинга и оценки. Такой подход называется **кейс-менеджментом** в социальной работе.

¹⁶ См. «Приложение 7,8»: «Оценка потребностей» и «План оказания помощи»

Каждый случай работы с пострадавшими от торговли людьми является уникальным, а их индивидуальные потребности непосредственно зависят от возраста, пола, вида, условий и продолжительности эксплуатации, а также гендерных особенностей. Тем не менее, можно выделить **ряд общих базовых потребностей** таких лиц. В частности, в этот перечень можно отнести потребности в:

- удовлетворении первоочередных проблем (одежда, еда, безопасное жилье);
- восстановлении физического здоровья;
- развитии и формировании социальных навыков, повышении уровня самостоятельности, психологического состояния и поведения в повседневной жизни;
- укреплении / восстановлении семейных и общественно-полезных связей;
- анализе жизненной ситуации, определении основных проблем, путей их решения, составлении плана выхода из сложной жизненной ситуации;
- получении информации о своих правах и возможностях их обеспечения;
- восстановлении и защите своих прав и интересов;
- оформлении документов, получении регистрации места жительства / пребывания;
- устройстве в безопасное место для временного пребывания;
- получении общего или профессионального образования для возможности дальнейшего устройства в жизни, получения работы;
- трудоустройстве

План оказания комплексной помощи в шелтере пострадавшим от торговли людьми включает следующие составные:

- **Медицинская** – включает комплексное медицинское обследование, лечение и наблюдение специалистов. Шелтер организывает получение медицинских услуг с момента осмотра установленной жертвы и до ее выздоровления.

Медицинские услуги жертва получает на базе *медицинских учреждений*. Очень важно, чтобы шелтер создал команду и социальное партнерство с медиками из определенных местных медицинских учреждений. Сотрудники медучреждений должны быть осведомлены о проблеме «торговля людьми» и готовы соблюдать этические правила и правила конфиденциальности в работе с жертвами. Только доверительные отношения и высокий профессионализм могут создать условия безопасного восстановления жертвы торговли людьми.

Сотрудники шелтера при координации работы с другими специалистами прежде всего обращают внимание на физическое и психическое здоровье пострадавших. Это базовая потребность, с которой начинается процесс восстановления.

- **Психологическая** помощь заключается в *консультировании и эмоциональной поддержке* пострадавших. После исключения возможных психиатрических заболеваний у клиентов шелтера, психолог планирует встречи и направления работы с жертвой. Иногда работа психолога не приносит улучшения психоэмоционального состояния клиента и тогда он перенаправляет клиента за психотерапевтической помощью. Это решение принимается на общей встрече команды после того, как психолог сообщает о проблеме.

Достаточно успешной является практика создания **групп взаимопомощи** шелтера из числа жертв торговли людьми, которую более успешно ведет психолог. Психолог может не только предоставлять информационный ресурс для группы пострадавших, но и определенным образом контролировать и координировать эмоциональные проявления в группе.

Задача психологической помощи клиентам – это облегчение душевных переживаний, эмоциональных потрясений в связи с полученным жизненным опытом травматических событий преступления торговли людьми и поддержка в восстановительных процессах. Психолог в обязательном порядке ведет *бланк консультирования и наблюдения* для возможности отслеживания успеха или проблем этой услуги¹⁷.

- **Социально-педагогическая** помощь охватывает помощь в *восстановлении социальных связей* (в первую очередь с семьей, родными и близкими людьми), а также содействие в ресоциализации в безопасную социальную среду и профессиональная самореализация, а также содействие в решении проблем воспитания детей. Еще при проведении оценки потребностей устанавливается возможность использования безопасного социального окружения жертвы (семья, родные, близкие) как восстанавливающей среды.

Страх перед принятием или отвержением родными и близкими существует практически у всех пострадавших, потому что они владеют чувством вины за случившееся. Задача социального работника изучить социальное окружение жертвы на предмет безопасности и вероятности возможного повторного травмирования, а также проведение информационно-педагогической работы как с жертвой, так и с ее социальным окружением на предмет устранения стереотипов, возможного недопонимания и установление (возобновление) нормальных отношений.

Работа с семьей – это важная составная комплекса реабилитационных услуг. Ведь успех и скорость социального выздоровления жертвы напрямую связаны с социально поддерживающей средой. Именно семья, родные и близкие люди оказывают большое влияние на восстановление жертвы. Поэтому социальный работник должен выполнить функцию посредничества в установлении этих социальных связей.

В отдельных случаях социальный работник может использовать **культурных медиаторов** в работе. Это касается случаев реабилитации представителей отдельных этнических и культурных групп страны (например, ромы), а также их

¹⁷ См. «Приложение 9»: «Оказание психологической помощи».

важно использовать в случае реабилитации иностранцев или лиц без гражданства. Культурные медиаторы владеют достаточными знаниями и навыками для того, чтобы безболезненно восстановить утраченные связи, уважая культурное наследие жертвы торговли людьми и ее социального окружения. Эта категория клиентов требует дополнительных усилий всех специалистов шелтера.

- **Правовая** помощь включает защиту правоохранительными органами в уголовных производствах; представление интересов жертвы в деле по торговле людьми; восстановление утраченных документов; подтверждение личности (в случае с иностранцами или лицами без гражданства); юридическое консультирование; составление исковых заявлений на возмещение морального и материального ущерба; восстановление прав на собственность и регистрацию; установление (восстановление) опеки над детьми; представление интересов детей в суде; восстановление прав несовершеннолетних на жилье, имущество, образование и т.д.

Этот вид помощи требует командной работы **юриста** шелтера, социального работника – кейс-менеджера и представителя правоохранительных органов (оперативный сотрудник и/или следователь). Юрист шелтера также содействует в реализации права на получение социальных выплат и пособий индивидуально в соответствии с действующим законодательством Азербайджана (материальная помощь в связи с получением особого статуса жертвы торговли людьми производится независимо).

Одной из сложных, но важных составных правовой помощи является *помощь в получении разрешения на временное пребывание в стране и возвращении в страну происхождения, установление связи со страной происхождения (для иностранцев или лиц без гражданства)*. Законодательство Азербайджана предусматривает предоставление бесплатного адвоката иностранцам, которые являются участниками уголовного производства. Но, к сожалению, часто адвокаты требуют специальной подготовки для работы с жертвами торговли людьми. Именно юрист шелтера дает возможность принимать участие и контролировать ситуацию касательно оказания качественной правовой помощи такой категории жертв.

- **Поиск семей детей**, пострадавших от торговли людьми, или устройство их в соответствии с действующим законодательством в приемные семьи, другие формы воспитания – это также одно из направлений правовой помощи, которая происходит вместе с социальным педагогом и представителем местной власти. В случае причастности родителей (опекунов, попечителей) к торговле ребенком возникает необходимость инициирования процесса изъятия ребенка и лишения родителей или одного из них родительских прав.

Описание необходимых и оказанных услуг юрист фиксирует в специальном журнале, что позволяет периодически проводить мониторинг качества оказания услуги и отслеживать продвижение предоставления помощи. В рамках своих полномочий юрист также создает образцы (бланки) соглашений, обязательств, правил пребывания в шелтере, которые не противоречат национальным нормам¹⁸. Оказание правовой помощи базируются в первую очередь на защите всех

18 См. «Приложение 7,8»: «Оценка потребностей» и «План оказания помощи»

нарушенных прав человека и нормализации его жизни, согласно национальным и международным нормам.

- **Материальная помощь** предусмотрена Азербайджаном в определенном порядке. Она направлена на удовлетворение потребностей первой необходимости: проезд, питание, одежда, средства связи и т.д.

Одноразовая материальная помощь требует определенной разъяснительной работы со стороны социального работника. Часто жертвы расценивают ее как своего рода компенсацию, которую можно использовать по своему усмотрению. Но на самом деле ее выплата мотивируется крайней необходимостью для получения других важных услуг, о чем необходимо оповестить получателя. Так, жертва, которая только что возвращена из страны с жарким климатом (погодой), требует срочной помощи в приобретении теплой одежды для получения медицинских услуг, а также денежных средств на транспорт для переезда в другой шелтер, который находится в более безопасном месте.

- **Помощь в переквалификации, содействие в трудоустройстве или создании собственного малого бизнеса** дает возможность произвести профессиональную самореализацию в обществе. Экономическая независимость, особенно для мужчин, - это причина поиска возможности заработать. Во многих случаях именно поэтому был сделан шаг, которым воспользовались преступники. Чтобы не произошло повторного попадания в сети преступников по торговле людьми, план реабилитации должен включать мероприятия по **профессиональной самореализации**.

Тут возможно сотрудничество с социальными партнерами (например, служба/ центр занятости) по получению профессиональных навыков и трудоустройству. Но также возможно и создание собственных возможностей шелтера в получении клиентами профессиональных навыков и обучения.

Международная практика имеет успешные примеры создания *социального бизнеса* на базе шелтеров. Это может быть мастерская по пошиву белья или производству сувениров, мини-пекарня или мини-ферма, продукция которых в дальнейшем реализуется, а прибыль используется на развитие услуг шелтера. Полученные профессиональные навыки должны содействовать трудоустройству. Поэтому следует принимать во внимание потребности местного рынка труда и создавать возможности для получения востребованных на рынке труда профессиональных навыков.

- **Помощь в получении образования или восстановлении обучения** - один из видов помощи в шелтере для детей. Нередко этот вид помощи может касаться и взрослого населения. Тогда будет выбрана сокращенная или индивидуальная форма получения минимального общего образования.

Создание доступа к получению образования – это *базовая потребность* детей и один из эффективных путей *социализации ребенка*. Именно в процессе обучения и взаимодействия с другими детьми помощь для ребенка обретает смысл, поддерживая его в стремлении «стать таким, как другие дети». Дети быстро адаптируются в новой социальной среде благодаря использованию *игровых обучающих форм*. В системе образовательных учреждений есть свой помогающий

ресурс – **детские психологи**. При условии специальной подготовки, они могут быть привлечены к реабилитации ребенка и включены в план оказания помощи пострадавшему ребенку.

Особого внимания при предоставлении социальной помощи нуждаются пострадавшие от торговли людьми (*как мужчины, так и женщины*), *которые имеют детей*. Для этой категории лиц необходимы виды услуг, учитывающие роль матери или отца и потребности ребенка, находящегося под ее/его опекой. При длительном отсутствии пострадавших из-за принудительного содержания в ситуации торговли людьми, по возвращении такое лицо может потребовать услуги по восстановлению родительских прав.

Социальный педагог или работник шелтера должен быть готов провести определенный педагогический всеобуч для родителей – жертв торговли людьми по восстановлению родительских связей с собственным ребенком. Очень хорошо использовать совместные креативные лаборатории с элементами арт-терапии.

Впрочем, учитывая то, что опыт пережитого женщинами, мужчинами и детьми в условиях торговли людьми, обычно отличается, при осуществлении работы с ними необходимо учитывать особенности их потребностей и интересов.

2.4 Особые потребности женщин, пострадавших от торговли людьми

Несмотря на то, что наиболее распространенными формами эксплуатации женщин в ситуации торговли людьми является трудовая и сексуальная эксплуатация, при работе с ними следует учитывать негативное влияние пережитых событий на их физическое и психологическое здоровье.

Необходимо учитывать, что женщинам, которые пострадали от сексуальной эксплуатации, особенно характерны *чувство стыда, позора, вины и безнадежности*. Согласно одному из мифов, прочно укоренившемуся в сознании людей, такие женщины считаются проститутками, которые получали удовольствие и большие деньги. Они часто испытывают на себе осуждение со стороны окружающих. Поэтому, как правило, пострадавшие нуждаются в помощи в решении недоразумений и конфликтов с окружающими, формировании адекватной самооценки, возвращении контроля над собственной жизнью и тому подобное.

Соблюдение принципов толерантного отношения и конфиденциальности предоставления помощи приобретает здесь особое значение, так как в противном случае могут быть серьезные, а иногда фатальные последствия. Также почти во всех случаях у пострадавших наблюдаются ухудшение общего состояния здоровья, различные заболевания, передающиеся половым путем (в т.ч. ВИЧ / СПИД), вредные привычки. Крайне важным является обеспечение таких лиц не только профессиональной медицинской помощью, но и социально-медицинскими услугами (посредничество в осуществлении профилактических, лечебно-оздоровительных мероприятий, консультации по вопросам сохранения и укрепления здоровья, формирование идеологии здорового образа жизни и преодоления вредных привычек, содействие в поддержке и охране здоровья и т.п.)

2.5 Особые потребности мужчин, пострадавших от торговли людьми

Следует обратить внимание на то, что мужчины, пострадавшие от торговли людьми, в силу своих гендерных особенностей, как правило, неохотно признают себя жертвами, и даже признав, стесняются обращаться за помощью, считая это еще большим унижением. Практика работы свидетельствует, что для них характерны *сознательное или бессознательное умалчивание* степени перенесенных физических и психологических страданий, стремление забыть о ситуации эксплуатации и издевательствах.

Учитывая, что во время эксплуатации мужчины вынуждены выполнять тяжелую физическую работу, связанную с плохими социально-бытовыми условиями, нарушением техники безопасности, отсутствием средств защиты и надлежащего питания, прежде всего они нуждаются в соответствующем *медицинском обследовании и лечении*. Потребность в лечении является основной еще и потому, что резкое ухудшение здоровья не позволяет им устроиться на работу и выполнять традиционную функцию кормильца семьи. Возвращаясь домой без денег, имея при этом проблемы со здоровьем, они понимают, что поставили свою семью в еще худшее положение, и поэтому могут терять веру в себя и свои возможности.

Нередко пострадавшие сталкиваются с пренебрежительным отношением со стороны семьи и окружения. Поэтому почти все они нуждаются в *профессиональной психологической помощи*, но мало кто из них действительно это осознает. Следует обратить внимание и на то, что значительная часть пострадавших мужчин из-за своей оторванности от социума нуждается в общении с «себе подобными», поэтому важным аспектом при предоставлении социальной помощи мужчинам является организация групп взаимопомощи.

Учитывая, что причиной попадания человека в ситуацию торговли людьми, как правило, является отсутствие заработка для обеспечения семьи необходимыми условиями для полноценного существования, меры их реабилитации обязательно должны включать услуги по переквалификации и трудоустройству, ведь для большинства из них главной является потребность отдать долги и обеспечить свою семью.

2.6 Особенности оказания помощи детям – жертвам торговли людьми

Особыми являются также потребности детей, пострадавших от торговли людьми. Практически все дети, независимо от вида эксплуатации, которой они подвергались, имеют серьезные проблемы со здоровьем и нуждаются в *срочной медицинской и психологической (а в некоторых случаях - и психиатрической) помощи*. Дальнейшая работа с таким ребенком возможна только после устранения этих проблем.

Необходимо также учитывать, что ребенок, который долгое время жил на улице или в закрытом помещении, неполноценно питался, употреблял вредные вещества (алкоголь, наркотики), может иметь *расстройства активности, умственной деятельности, когнитивной функции (проблемы в принятии решений), дефицит речи, девиантное поведение* и тому подобное.

Особое внимание нужно обратить на статью 35 «Опрос ребенка» Конвенции Совета Европы о защите детей от сексуальной эксплуатации и сексуального насилия, где указано:

1. Каждая сторона принимает необходимые законодательные или другие меры для обеспечения:
 - a. проведения опросов ребенка без необоснованной задержки, сразу после сообщения фактов компетентным органам;
 - b. проведения опросов ребенка, если это необходимо, в специально оборудованном и пристроенном для этих целей помещении;
 - c. проведения опросов ребенка лицом, специально подготовленным для этих целей;
 - d. проведения всех опросов ребенка одними и теми же лицами, если это возможно и где это целесообразно;
 - e. как можно меньшего количества опросов и настолько, насколько это крайне необходимо для целей уголовного производства;
 - f. возможности сопровождения ребенка его законным представителем или, где это целесообразно, взрослым, которого он сам выбирает, если в отношении этого лица не будет вынесено мотивированного решения об ином.
2. Каждая сторона принимает необходимые законодательные или другие меры для обеспечения возможности записи на видеопленку опроса жертвы или, где это целесообразно, свидетеля ребенка и принятия таких видеопозаказаний в качестве доказательства в суде в соответствии с нормами ее национального законодательства.
3. Если возраст жертвы не установлен и есть основания полагать, что жертва является ребенком, то меры, предусмотренные в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, применяются к ней до тех пор, пока продолжаются проверки ее возраста.

Большое значение для эффективности реабилитационных программ с детьми имеет возможность устройства ребенка в семью (родную или приемную) или другую организацию, которая будет восприниматься ею положительно.

Важным также является формирование *позитивной модели семейной жизни* и отношений между мужчиной и женщиной у юношей и девушек, пострадавших от сексуальной эксплуатации. Необходимо научить их верить не только в себя, но и в других, строить позитивные отношения, избегать манипуляций.

2.7 Реинтеграция иностранцев и лиц без гражданства, пострадавших от торговли людьми

Как мы уже описывали, среди жертв торговли людьми, которые используют услугу «приют» или «временное безопасное жилье» немалое количество **иностранцев и лиц без гражданства**. В работе с ними необходимы особые навыки, в том числе языковые. Учитывая культурные, религиозные и другие особенности, полезно привлекать к работе других специалистов, например, *переводчиков или культурных медиаторов*. Они владеют необходимыми знаниями среды обитания жертвы и помогут избежать непрофессиональных действий в отношении жертвы. Человекоцентричность – это главный принцип в этом случае, то есть все действия сотрудников шелтера соотносятся с индивидуальными потребностями в пользу исцеления и восстановления клиентов.

Реабилитация жертв - иностранцев или лиц без гражданства достаточно сложна, потому что присутствует элемент **неопределенности положения**. Как долго может находиться в стране назначения жертва, кто и каким образом будет решать ее дальнейшую судьбу в оказании помощи? Нередко это открытые вопросы. Поэтому технология «здесь и сейчас» хорошо срабатывает и возобновляет утраченные силы жертвы торговли людьми.

Вместе с тем, шелтер ведет работу по поиску организации или приюта в стране происхождения, где программа реабилитации будет продлена. Организация встречи, обсуждение полученной и необходимой помощи, поиск родных, близких – это предмет коммуникаций организаций, которые оказывают помощь жертве.

В рамках своих полномочий **юрист** шелтера помогает быстрейшему подтверждению личности, восстановлению документов и возвращению в страну происхождения. Но важно учитывать *безопасность и готовность (желание) возвращения пострадавших*. Главное соблюдать и защищать интересы жертвы, которые иногда стоят на чаше весов: в случае нелегального пересечения границы или в случае вовлечения жертвы в преступную деятельность. Задача юриста шелтера – использовать национальные и международные нормы и доказать невиновность жертвы торговли людьми, которая выполняла действия под принуждением и/или страхом смерти, других угроз.

Некоторые страны в случае большого потока жертв транснациональной торговли людьми используют *транзитные приюты*, где определенное время находятся только иностранцы или лица без гражданства и возвращаются в страну происхождения.

Итак, работа с лицами, пострадавшими от торговли людьми, является длительной и сложной. Она требует от специалиста постоянного контроля своих эмоций и переживаний. Знание возможных психических и поведенческих реакций пострадавших дает возможность избежать трудностей, конфликтов и предупредить их **«зависание»** в системе реабилитационных услуг шелтера.

3 ПЕРСОНАЛ ШЕЛТЕРА

3.1 Основной персонал шелтера, функции сотрудников

Состав персонала зависит от общих потребностей и ресурсов шелтера. Для определения количества и состава работников важно учитывать:

- Максимальное количество клиентов
- Диапазон услуг
- Максимально допустимая длительность пребывания клиентов в шелтере

Если шелтер совмещает дневные услуги с круглосуточным пребыванием, что не всегда приемлемо, тогда учитывается также и остальное максимально допустимое количество клиентов.

Классическая модель шелтера включает такие услуги, как:

1. Приют (проживание и питание)
 2. Психологическая помощь
 3. Юридическая помощь
 4. Социально-педагогические услуги (в том числе сопровождение)
 5. Кратковременные курсы обучения профессиональным навыкам
-

Учитывая национальные и международные подходы к определению стандартов предоставления реинтеграционных услуг жертвам торговли людьми, абсолютно все сотрудники шелтера должны пройти **специальное обучение** касательно понимания проблемы торговли людьми, понимания особенностей работы с жертвами торговли людьми, в том числе женщинами, мужчинами, детьми.

В среднем у каждого социального работника шелтера в сопровождении может находиться одновременно до 8 взрослых клиентов или до 6 детей. Юрист может консультировать в зависимости от сложности случаев до 10 человек одновременно. Психолог консультирует одновременно от 8 до 10 взрослых клиентов или от 4 до 6 детей.

Шелтер должен иметь основного менеджера, а также менеджера по материально-хозяйственным вопросам. Важно иметь также супервизора, который выполняет функцию наблюдения и руководит вопросами профессиональной поддержки персонала. Для обеспечения эффективной работы шелтера, менеджер снабжает одного из сотрудников супервизором. Опытный социальный работник может выполнять функцию супервизора.

Все функции персонала шелтера можно объединить в четыре группы:

- Прямые консультации и/или поддержка клиентов
 - Управление шелтером
 - Закупки и финансовый контроль
 - Наблюдение и общая опека за клиентами вне консультирования
-

Менеджер шелтера обеспечивает:

1. Набор персонала, штатное расписание и контроль за выполнением обязанностей
 2. Принятие решений о приеме и выпуске клиентов шелтера
 3. Поддержку систем внутренней и внешней безопасности
 4. Создание систем конфиденциальности услуг и записей
 5. Мониторинг административной системы шелтера и направление персонала и клиентов
 6. Организацию обучения и поддержки персонала шелтера
 7. Организацию и ведение еженедельных встреч команды
 8. Стратегическое планирование работы шелтера, связь с социальными партнерами, донорами
 9. Самообразование и обеспечение собственной безопасности
 10. Соблюдение материальной ответственности и контроль за финансами
-

Социальный работник/консультант выполняет:

1. Проведение первых встреч с клиентами и открытие кейса
 2. Оценку ситуации и потребностей клиента (первичную и вторичную)
 3. Разработку проекта индивидуального плана реабилитации и утверждение его на командной встрече
 4. Обеспечение связи с отдельными специалистами/ консультантами согласно оценке потребностей и плана реабилитации
 5. Обеспечение надлежащей информацией
 6. Эмоциональную поддержку и общее наблюдение
 7. Мониторинг выполнения и оказания услуг согласно индивидуальному плану
 8. Сопровождение и обеспечение безопасности услуг вне шелтера
 9. Возобновление связи с укрепляющей социальной средой клиента
 10. Проведение мониторинга ситуации клиента после выхода из шелтера
 11. Ведение установленной документации и забота о конфиденциальности кейса, безопасности записей, их хранения
 12. Посещение еженедельных встреч команды, активное участие в супервизиях
 13. Самостоятельную заботу о личной безопасности и профессиональной компетенции
-

Социальный педагог, который необходим в штате шелтера для детей-жертв торговли людьми, оказывая социально-педагогическую помощь детям, подросткам, выполняет еще и следующие функции:

1. Аналитико-диагностическую;
2. Прогностическую;
3. Организационно-коммуникативную;
4. Коррекционную;
5. Координационно-организаторскую;
6. Функцию социально-педагогической поддержки и помощи воспитанникам;
7. Охранно-защитную;
8. Социально-профилактическую;
9. Реабилитационную.

Психолог:

1. Проводит оценку психологического состояния клиентов
2. Выявляет клиентов, которые нуждаются в психотерапевтической помощи или стационарном лечении
3. Обеспечивает связь клиента с психотерапевтом и выполняет наблюдение выздоровления
4. Использует необходимое тестирование для оценки ситуации и планирования консультирования
5. Проводит рекомендации персоналу касательно поведения с клиентами шелтера
6. Предоставляет психологическую поддержку клиентам шелтера
7. Принимает участие в обсуждении индивидуальных планов клиентов
8. Посещает еженедельные командные встречи и встречи по обсуждению случая
9. Заботится о вкладе в обучающие программы персонала и о личном профессиональном росте
10. Соблюдает правила собственной безопасности и безопасности клиента

Помогающий персонал шелтера:

1. Производит общее наблюдение и соблюдение правил общежития и безопасности
2. Заботится о санитарном состоянии всех помещений шелтера
3. Наблюдает за общим режимом дня и правилах пользования общедоступными территориями шелтера
4. Управляет материальными ресурсами для поддержания санитарного состояния, питания клиентов шелтера
5. Сообщает менеджеру о соблюдении мер безопасности и общих правил поведения клиентов шелтера

6. Принимает участие в общих командных встречах
 7. Заботится о собственной безопасности и информированности касательно работы в шелтере
-

Встречи команды

Команда шелтера работает эффективно в том случае, когда действует по определенным правилам и имеет хорошую осведомленность о том, что происходит за пределами работы одного сотрудника. С этой целью важно проводить встречи команды.

Важно иметь определенный регламент для организации совещаний. Необходимо определить:

- Причины заседаний
- Требуемую частоту заседаний
- Частоту присутствия назначенных членов
- Модератора встречи (руководителя группы или любого члена)

Виды встреч команды:

1. Организационные - административные встречи команды.
Представление и обсуждение текущих административных задач; обсуждение организационных вопросов.
2. Встречи команды по обсуждению новых случаев и плана действий. Назначение кейс-менеджера.
3. Заседания команды для поддержки.
Их цель состоит в том, чтобы обсудить дела, по которым работают (особенно тяжелые), и кейс-менеджер случая должен получить обратную связь и эмоциональную поддержку для работы с ним.

3.2 Супервизия как инструмент управления

Супервизия – это защита интересов клиента, сотрудника, команды, руководителя, организации, профессии в целом. Сущность супервизии заключается в соблюдении стандартов.

Акцент супервизии делается на отражении - восприятии, анализе и понимании своих действий, психических состояний и отношений, связанных с работой.

Супервизия включает в себя элементы специализированного консультирования, и психотерапия, как интерпретация проблем, происходит на этих двух уровнях. Таким образом, создаются условия для реализации собственного поведения в профессии и реализации, связанных с ним чувств, принятия конкретных мер для позитивных изменений. Супервизия использует оба способа интерпретации для изменения их в соответствии с основной целью: улучшить ситуацию в оказании услуг.

Функции супервизии:

- 1. Администрирование** (управление) - обеспечение того, что соответствует политике и практике организации; определение приоритетов и распределение работы; руководство объемами услуг; определение целей и оценка эффективности того, что сделано.

Каждый, кто работает в организации обязан отчитываться кому-нибудь. Социальный работник отчитывается социальному работнику (например, супервизору), соответственно супервизор - менеджеру или кому-то другому, кто стоит выше на производственной ступени. Работник должен объяснить, что он делает в своей работе и управленческая роль заключается в том, чтобы проконтролировать, что работник работает наилучшим образом. Кроме того, управленческая роль заключается в обеспечении внедрения политики и процедур организации и стимулирования хорошей практики работы.

А. является новым социальным работником. При разговоре с ней супервизор отмечает: «Я знаю, что в прошлый раз на нашей первой встрече вы очень волновались, когда знакомились с политикой шелтера и процедурами. Сегодня я хочу поговорить с Вами о том, как мы можем их успешно выполнять и особое внимание обратим на ведение записей. Я хотела бы ознакомиться с тем, как Вы ведете планы ухода и обсудить возможные трудности в этом процессе».

- 2. Обучение** - стимулирование персонала к продолжению обучения и развитию профессионализма, в результате которого работники способны хорошо справляться с организационными официальными требованиями и инициировать новые возможности работы в соответствии с изменениями потребностей клиентов.

Никто не может знать все. Даже если мы выполняем нашу работу долгое время и думаем, что мы ее делаем хорошо, всегда есть что-то, чему можно учиться. Супервизия могла бы быть полезной формой, где социальный работник может определять свои потребности для дальнейшего обучения и образования.

Важно, чтобы социальный работник чувствовал себя *комфортно на супервизии* при определении определенных знаний, которыми он не обладает, или обсуждении трудностей в работе. Супервизор должен работать на определение сильных и слабых сторон в знаниях, навыках супервизированного и как результат сможет помочь последнему определить его потребности в обучении. Кроме помощи в определении потребностей, супервизор может также поделиться знаниями, которые социальный работник может получить непосредственно в течение сессии супервизии.

М. является социальным работником, работающим с Р. (14 лет), которая пережила сексуальную эксплуатацию за рубежом. М. рассказала руководителю на супервизии, что она хочет поддержать О. как можно лучше, но она очень мало знает о том, как работать с жертвой сексуального насилия. Супервизор связался с учебными центрами, чтобы найти курсы, которые помогли М.; она также рекомендовала необходимую литературу, полезные странички интернета.

Одной из основных задач супервизии является создание пространства для *обмена опытом и обучения*. Контроль включает в себя поддержку и содействие процессу самообразования, направленного на профессиональное развитие супервизируемого. Приоритет в процессе супервизии находится под контролем потребности в обучении и роль наблюдателя состоит в том, чтобы поддержать это обучение наиболее эффективным способом.

- 3. Поддержка** возможности персонала справляться со многими стрессами, которые возникают в работе.

Поддержка как часть супервизии должна быть практической и эмоциональной. В течение сессии супервизии социальный работник должен иметь возможность говорить открыто о своей практике и супервизор должен предлагать практические советы путем дискуссии и других методов обучения.

Эмоциональная поддержка является ключевой, потому что каждый должен говорить о том, как он или она себя чувствует. Социальная работа не является легкой; она является тяжелой и в эмоциональном, и в физическом плане. Персонал встречается со многими стрессовыми и проблемными ситуациями. Поэтому важно, чтобы социальный работник получал возможности делиться своими чувствами и не боялся, что они будут восприниматься как «не важные».

В. 10 лет является сотрудницей центра по оказанию помощи жертвам торговли людьми. Она была очень зла, когда пришла на супервизию сегодня. Когда руководитель спросила ее о том, что случилось, она объяснила, что она является одновременно злой и расстроенной, потому что одна из ее клиенток пришла в шелтер вся в синяках и царапинах. Она рассказала, что муж избил ее, но она ничего не хочет делать с этим. Решение руководителя было таким, чтобы В. сначала рассказала обо всех своих чувствах, а потом они обсудят политику и процедуры защиты женщин от насилия.

Все функции зависят друг от друга. Невозможно выполнить одну из функций эффективно без использования других функций. Супервизия – это необходимость!

Процедуры супервизии

Начало супервизии

Когда супервизор и супервизируемый встречаются впервые, им нужно обсудить, что они ожидают от встречи друг с другом. Новый социальный работник, возможно, никогда не имел опыта прохождения супервизии; соответственно, руководителю следует потратить время на то, чтобы объяснить свои предложения и сам процесс. Для более опытных работников важен анализ предыдущего опыта прохождения супервизии.

Формат супервизии

Супервизионная сессия имеет определенный формат, и именно эта ее специфика определяет ее отличия от дружеской беседы коллег на профессиональные темы. Поэтому во время супервизии необходимо придерживаться определенной структуры, использовать навыки консультирования и придерживаться принципов обратной связи. Многие люди представляют супервизии как процесс разговора отдельных людей. Это так и происходит, однако в реальности супервизия может происходить различными путями.

1. **Один на один:** руководитель или другой более опытный специалист супервизирует одного из членов персонала.
2. **Парами:** руководитель или другой более опытный специалист супервизирует двух членов персонала вместе.
3. **Равный-равному:** работники одного уровня супервизируют друг друга.
4. **Группами:** работники одного уровня получают супервизию вместе в группе.

Супервизия может происходить в форме запланированной встречи на индивидуальной или групповой основе; с определенным планом и методами для достижения целей. Такие встречи могут быть организованы для определенного или неопределенного периода времени, для общих или специфических тем (плановая супервизия).

Методы и стили супервизии

Социальные работники должны ожидать супервизии, не боясь ее. Это должно быть побуждающим для работника. Ответственность супервизора состоит в том, чтобы это произошло. Супервизор должен развивать свой собственный супервизорский стиль и использовать различные методы.

Стили супервизора

Интервенционный

Вмешательство может быть прямым / директивным, когда супервизор имеет право:

- Указывать: давать советы, инструкции
- Информировать: предоставлять информацию
- Конфронтации: предоставлять обратную связь

Фасилитирующий

когда супервизор ценит то, чем супервизированный обладает:

- поощряет освобождение чувств
- поощряет рефлексию и принятие решения
- поддерживает: подкрепление опыта

Более подробная информация об инструментах супервизии, а также бланк самоподготовки к супервизии, приводятся в *Приложении 12*.

3.3 Синдром выгорания

Профессиональное выгорание (анг. “burnout”) относится к прогрессирующей потере идеализма, энергии и опыта, чувств у людей, помогающих профессий в результате условий их работы (недостаточная подготовка, много рабочего времени, низкая заработная плата, бюрократия, неблагодарные клиенты).

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Фроуденбергером в 1974 году, которым он описал психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами), в эмоционально напряженной атмосфере при оказании им помощи. Фроуденбергер говорит, что профессиональное выгорание «является истощением энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей».

Синдром эмоционального выгорания имеет следующие проявления:

- чувство безразличия;
- чувство эмоционального истощения;
- чувство опустошения (человек не может отдаваться работе так, как это было ранее);
- дегуманизация (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам) негативное самовосприятие в профессиональном плане (чувство нехватки чувства профессионального мастерства).

Физические симптомы:

- Резкое повышение утомляемости;
 - Хроническая усталость;
 - Головная боль;
 - Восприимчивость к изменениям внешней среды;
 - Изменения артериального давления;
 - Астения (бессилие, слабость);
 - Ограничение движений шеи, боли в спине;
 - Непроизвольные движения - сжатие кулаков, скованность;
 - Увеличение или потеря веса;
 - Одышка;
 - Бессонница;
 - Половая дисфункция.
-

Эмоциональные симптомы:

- Недостаточность эмоций, не эмоциональность;
 - Пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни;
 - Равнодушие и усталость;
 - Ощущение фрустрации и беспомощности, безнадежность;
 - Раздражительность, агрессивность;
 - Тревога, усиление иррационального тревожности, неспособность сосредоточиться;
 - Депрессия, чувство вины;
 - Нервные рыдания, истерики, душевные страдания;
 - Потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив;
 - Увеличение деперсонализации (люди становятся безликими, как манекены);
 - Преобладание чувства одиночества.
-

Поведенческие симптомы:

- Рабочее время более 45 часов в неделю;
 - Во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть;
 - Равнодушие к пище;
 - Малая физическая нагрузка;
 - Оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств;
 - Несчастные случаи (например, травмы, падения, аварии и т. д.);
 - Импульсивное эмоциональное поведение;
-

Интеллектуальное состояние:

- Уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
 - Уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе);
 - Увеличение тоски, апатии или недостаток куража, вкуса и интереса к жизни;
 - Превалирование стандартных шаблонов, рутины над творческим подходом;
 - Цинизм или безразличие к новизне, нововведениям;
 - Пассивное участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, обучении);
 - Формальное выполнение работы;
-

Социальные симптомы:

- Отсутствие времени или энергии для социальной активности;
 - Уменьшение активности и интереса к планированию свободного времени, хобби;
 - Социальные контакты ограничиваются работой;
 - Ограниченные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе;
 - Ощущение изоляции, непонимания других и другими;
 - Ощущение нехватки поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.
-

Выгорание происходит очень постепенно: I стадия продолжается 3-5 лет, II продолжается 5-15 лет, III - от 10 до 20 лет. На его фоне могут обостряться хронические и возникать новые болезни.

Как избежать синдрома «профессионального выгорания»

1. Любите себя.
 2. Будьте внимательны к себе: это поможет своевременно заметить первые симптомы усталости.
 3. Выясните, что именно Вас беспокоит и задевает за живое
 4. Прекратите искать в работе счастье или спасение
 5. Находите время не только на работу, но и на частную жизнь.
 6. Прекратите жить жизнью других. Живите своей собственной. Не вместо людей, а вместе с ними.
 7. Если Вам очень хочется кому-то помочь или сделать его работу, спросите себя: так ли это ему нужно? Может, он справится сам?
 8. Планируйте свой день.
 9. Делайте «тайм-ауты». Для обеспечения психического и физического благополучия очень важно отдыхать от работы и других нагрузок.
 10. Научитесь управлять своими эмоциями.
 11. Откажитесь от мысли, что у Вас что-то не получится.
 12. Улыбайтесь, даже если Вам не очень хочется.
 13. Делайте физические упражнения не менее 30 минут в день.
 14. Умейте говорить «НЕТ».
 15. Употребляйте витамин Е и другие полезные «радости».
-

Регулярная супервизия предупреждает синдром выгорания!

4

МЕХАНИЗМ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЖЕРТВАМ ТОРГОВЛИ ЛЮДЬМИ

Система перенаправления или **Национальный механизм перенаправления и оказания помощи жертвам торговли людьми** включает органы и организации с определенными полномочиями и функциями, которые обеспечивают не только координацию мероприятий в сфере противодействия торговли людьми, но и идентификацию, комплексную помощь жертвам торговли людьми как на национальном, так и на региональном уровнях.

Необходимость введения Национального Механизма Перенаправления жертв торговли людьми в Азербайджане, в первую очередь, была продиктована необходимостью создания эффективной системы оказания комплексной помощи пострадавшим и защиты их прав и интересов с соблюдением требований международных и национальных стандартов. Постановлением Кабинета Министров Азербайджана № 123 от 23 сентября 2009 года была одобрена соответствующая норма, которая определила все центральные органы власти и их структурные подразделения как составную часть межведомственного взаимодействия в оказании помощи жертвам торговли людьми.

Важным является вовлечение неправительственных организаций в механизм перенаправления и оказания помощи жертвам торговли людьми. Чем больше создано платформ социального партнерства между государственными структурами и неправительственными организациями, тем выше эффективность выявления жертв торговли людьми и оказания им качественной помощи.

Международный и национальный опыт показывает, что поддержка государством неправительственных организаций, которые оказывают комплексные услуги жертвам торговли людьми (на примере шелтеров) дает возможность не только повысить качество оказания социальной помощи, но и на новом уровне сформировать политику взаимодействия всех национальных субъектов в сфере противодействия торговли людьми.

Организация такого взаимодействия основывается на следующих принципах:

- *Мультидисциплинарный подход* к решению вопросов помощи пострадавшим;
- *Тесное сотрудничество* государственных органов, общественных и международных организаций;
- *Взаимное информирование сторон с соблюдением принципа конфиденциальности*;

- Четкое *распределение* ответственности и полномочий;
- Упорядоченность и согласованность действий, *координация* работы всех субъектов из центра;
- *Обмен* информацией и передовым опытом.

При этом в основу деятельности, направленной на оказание помощи пострадавшим от торговли людьми, положены следующие принципы:

- обеспечение **основных прав и свобод человека** и гражданина: в частности, права на уважение достоинства, личную жизнь, правовую помощь, возмещение материального и морального ущерба в установленном законом порядке;
- **приоритетность интересов** пострадавших;
- **недопустимость их дискриминации** по признакам расы, цвета кожи, политических, религиозных и других убеждений, пола, этнического и социального происхождения, имущественного состояния, местожительства, по языковым или другим признакам;
- гарантия **конфиденциальности** персональной информации о лицах, пострадавших от торговли людьми;
- **добровольность** участия пострадавших в программах помощи;
- **бесплатность** (доступность) помощи.

Субъекты взаимодействия Национального Механизма Перенаправления с целью эффективного оказания помощи и защиты лицам, пострадавшим от торговли людьми, должны учитывать возраст, состояние здоровья, пол и специальные нужды таких лиц.

Уникальность неправительственных организаций состоит в том, что их активность и профессиональный подход востребованы на всех этапах оказания помощи жертвам торговли людьми. Создание шелтера – один из наиболее важных и самых сложных путей оказания помощи жертвам торговли людьми. Созданные на базе действующих организаций шелтеры дают возможность полноценно оказывать помощь различным группам пострадавших от торговли людьми. Следующим важным шагом сотрудничества в этой сфере может оказаться механизм социального заказа со стороны государства и соответствующая поддержка компетентных организаций Азербайджана.

Пути сотрудничества шелтеров/центров помощи с правоохранительными органами

Принимая во внимание положения Конвенции ООН «Против транснациональной организованной преступности», подписанной 12 декабря 2000 г. и утвержденной по закону Азербайджанской Республики 13 мая 2003 г. и Протокола «Предотвращение, искоренение торговли людьми, особенности торговли женщинами и детьми, наказание за это», а так же Брюссельской Декларации «О предотвращении торговли людьми и борьбе с ней», принятой 20 сентября 2002 г., Указом Президента Азербайджанской Республики от 6 мая 2004 г. в Азербайджанской Республике был утвержден *«Национальный план действий по борьбе против торговли людьми в Азербайджанской Республике»*.

В соответствии с Национальным планом действий, по приказу Министерства Внутренних Дел Азербайджанской Республики от 19.05. 2004 г. заместитель министра внутренних

дел Азербайджанской Республики был назначен ответственным лицом по осуществлению Национального плана действий по борьбе против торговли людьми – **Национальным координатором** и было создано **Управление по борьбе с торговлей людьми**.

Управление является специализированной структурной частью, обеспечивающей предотвращение торговли людьми, которая унижает честь и достоинство человека, борьбу с ней и защиту жертв торговли людьми, защищающей права и свободы человека и гражданина от преступных посягательств в соответствии с Конституцией, законами Азербайджанской Республики и международных договоров, сторонником которых Республика является, и в этих целях, осуществляющей функции органа расследований и оперативно-розыскную деятельность, в порядке, определенном законодательством.

Управление по борьбе с торговлей людьми, являясь органом, связывающим с негосударственными организациями помощи по телефону, безопасному убежищу и сотрудничеству, исполняет такие **функции**:

- Обеспечение раскрытия таких преступлений как торговля людьми, детьми, их незаконный вывоз за пределы страны, привлечение к принудительному труду, не предусмотренному законодательством, проституции, а также иных преступлений, определенных законодательством;
- Принятие мер по компенсации ущерба, нанесенного в результате уголовных действий;
- Сбор и хранение в едином центре информации, связанной с преступлениями торговли людьми;
- Предотвращение и раскрытие преступлений торговли людьми, определение лиц, организовавших и совершивших данное преступление, защита жизни, здоровья, прав и свобод жертв, а так же предполагаемых жертв подобных преступлений;
- Принятие мер для обеспечения безопасности жертв в период до их репатриации и при реинтеграции в общество.
- Размещение жертв и предполагаемых жертв в безопасных убежищах, обеспечение их безопасности и защиты убежища;
- Поддержание связей с жертвами и предполагаемыми жертвами торговли людьми, оказание им профессиональной помощи;
- Проведение начальных расследований по делу жертв и предполагаемых жертв в безопасном убежище (при необходимости, в присутствии лица, оказывающего юридическую помощь);
- Проведение соответствующих мероприятий с целью просвещения и информирования общественности об угрозах, вызванных торговлей людьми, незаконной миграцией;
- Осуществление сотрудничества с международными организациями по предотвращению и оформлению транснациональных, межрегиональных

преступлений торговли людьми, по обмену информацией и опытом на основе Международных Конвенций и договоров, а также с полицейскими органами иностранных государств.¹⁹

Сотрудничество с правоохранительными органами - важное направление работы неправительственных организаций и эффективно в следующих путях:

- **Обмен статистической информацией касательно случаев торговли людьми**

Как помогающие организации, так и правоохранительные органы проводят про-активную работу среди различных групп населения, что дает возможность оперативно получить информацию о возможном преступлении (жертве) торговли людьми. Преступление может быть на этапе подготовки или фактического совершения.

В любом случае и сотрудники правоохранительных органов, и сотрудники шелтеров/центров по оказанию помощи жертвам торговли людьми, заинтересованы в обмене информацией о тенденциях, территориях, опасностях этого преступления для планирования и разработки новых планов действия в рамках своих полномочий. Меморандумы о сотрудничестве, которые определяют рамки обязательств обеих сторон, создают безопасную среду и прозрачность в взаимоотношениях.

- **Прежде всего – безопасность**

Учитывая криминальную характеристику преступления «торговля людьми» и преступлений, которые происходят параллельно с ним (изнасилование, нанесение телесных повреждений, в том числе, которые повлекли за собой смерть, похищение человека, убийство, хранение и использование оружия, наркотиков), сотрудники шелтера должны позаботиться о *безопасности* жертвы торговли людьми, других клиентов шелтера и собственной безопасности.

В случае прямой *угрозы опасности*, сообщение в правоохранительные органы и проведение соответствующих мероприятий по защите жертв и свидетелей преступления должно произойти незамедлительно. Надо принять также во внимание, что в случае с ребенком, эти мероприятия происходят без обсуждения с жертвой, принимая во внимание действия в лучших интересах ребенка.

В этом направлении также возможно сотрудничество в сфере оказания услуг охраны шелтера на официальном уровне. Несмотря на то, что шелтер не имеет внешних опознавательных маркировок, трафикеры или другие заинтересованные лица могут установить наблюдение и использовать временную доступность для проникновения на территорию шелтера с целью влияния или устранения жертвы, которая может свидетельствовать против них.

¹⁹ Устав Главного Управления МВД по борьбе с торговлей людьми/ <http://www.mia.gov.az/?/ru/content/153/>

- **Совместные оценки потребностей и координация реализации планов в оказании правовой помощи жертвам торговли людьми**

Правовая помощь в случаях участия в криминальном процессе (во время следствия или/и в суде) жертв торговли людьми и получение компенсации – это только часть комплексной помощи жертвам торговли людьми. Поэтому правоохранные органы могут *принимать участие* в рабочих заседаниях (встречах), где обсуждаются потребности, план реинтеграции жертвы торговли людьми. И социальный работник, и следователь/представитель правоохранных органов систематически *обмениваются информацией* касательно шагов реинтеграции и оценивают степень выполнения плана оказания помощи жертве торговли людьми в части «правовая помощь».

Сотрудники шелтера в этом случае являются связующим звеном между правоохранными органами и жертвой в контексте социального обеспечения и психологической готовности адекватно принимать участие в необходимых следственных действиях, в том числе в суде.

- **Совместное обучение и повышение квалификации**

Наиболее эффективное сотрудничество происходит между партнерами, которые совместно получили знания в процессе неформального обучения. Они говорят на «понятном языке» для обеих сторон и более легко устанавливают и поддерживают контакты. В силу разных возможностей, но одинаковых потребностей, неправительственные организации и правоохранные органы очень хорошо мотивированы к обучению. Межведомственный подход в совместных обучении дает возможность не только осознать особенности работы социального партнера, но и получить взаимно необходимые новые профессиональные навыки, которые направлены на повышение качества оказания услуг жертвам торговли людьми.

Международная практика имеет достаточно много позитивных примеров сотрудничества неправительственных организаций и правоохранных органов не только в совместных обучении или координационных встречах.

Так, например, сотрудники шелтера (например, психолог) могут *принимать участие в криминальном процессе* в качестве привлеченных специалистов по созданию и оповещению экспертной оценки органам суда и следствия касательно степени получения посттравматических расстройств психики жертвы во время или вследствие эксплуатации, применения различных форм насилия.

В случаях с детьми, педагог или психолог шелтера может *присутствовать на допросах ребенка*, очных ставках, как это предусматривает уголовно-процессуальный кодекс. Ведь сотрудники шелтера хорошо подготовлены и являются экспертами в этой области, что является важным для раскрытия преступлений по торговле людьми и полноценного наказания преступников.

Принимая во внимание всю ответственность и важность мероприятий оказания качественной помощи пострадавшим от жестокого криминального преступления «торговля людьми», сотрудничество с правоохранными органами обретает особый смысл и важность.

Жертва, которая находится в безопасном убежище и получает комплексную социальную помощь, чувствует себя более уверенно и открыто сотрудничает с оперативными сотрудниками или следователем, не изменяя своих показаний.

Согласно международной практике и нормативным документам, жертва торговли людьми самостоятельно принимает решение о форме и готовности сотрудничества с правоохранительными органами. Международная практика определяет *тридцатидневный срок* с момента идентификации для восстановления и принятия взвешенного решения о сотрудничестве с правоохранительными органами.

Вместе с тем, жертвы торговли людьми имеют право на *законную компенсацию* за преступления, совершенные против них. Более того, законодательством Азербайджана нормативно предусмотрена такая помощь жертвам торговли людьми, которая очень важна на всех этапах реинтеграции для удовлетворения жизненных потребностей, в том числе и для семей пострадавших.

Существуют определенные **риски сотрудничества**, которые могут быть связаны с конфиденциальностью жертв (свидетелей) торговли людьми или тайной следствия уголовного преследования. Именно поэтому важно, чтобы сотрудники шелтера были хорошо осведомлены о полномочиях не только своих, но и правоохранительных органов.

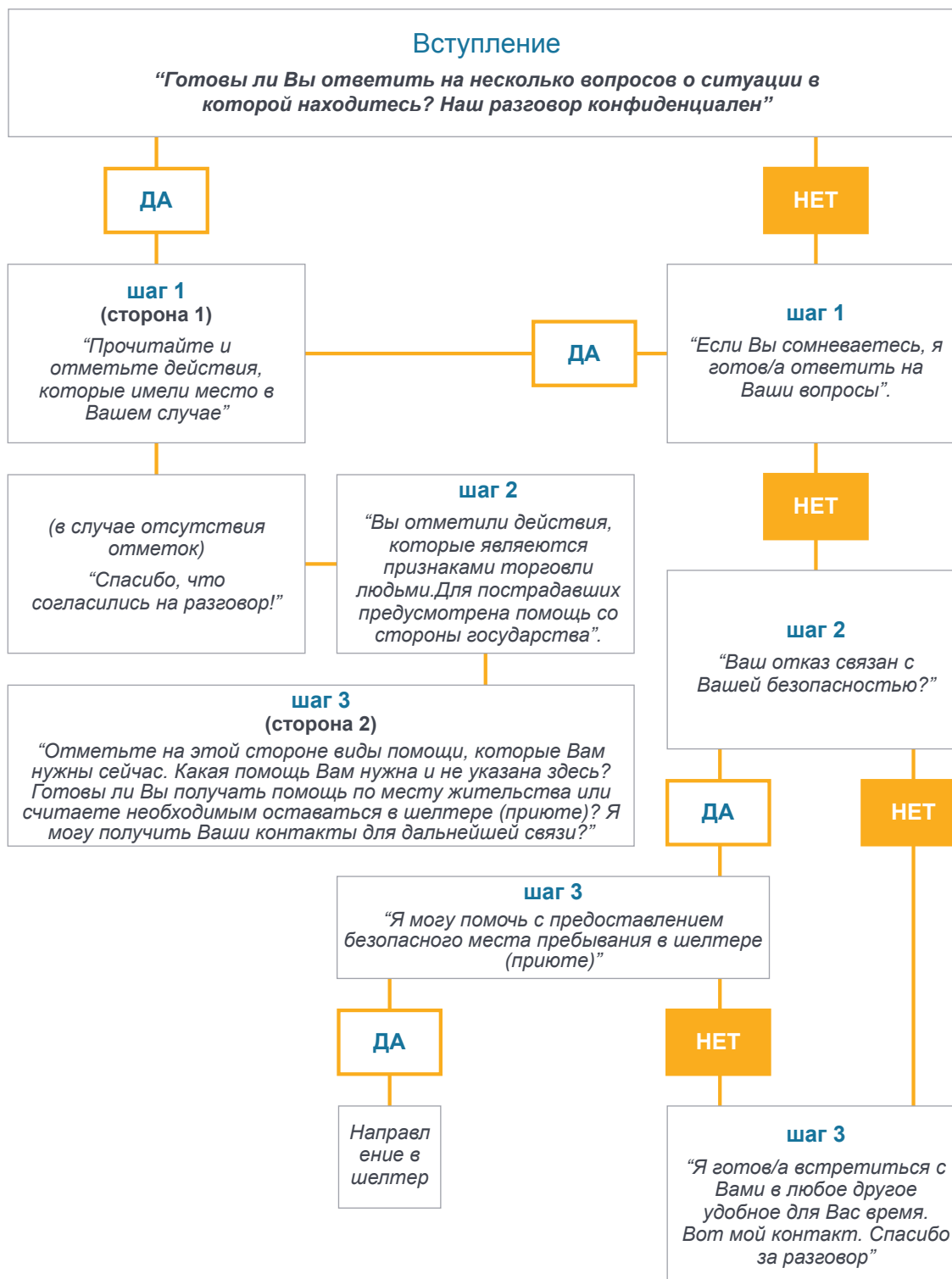
Сотрудники шелтера (другие субъекты взаимодействия в этой сфере) должны в доступной форме разъяснить о возможности получения правовой помощи как свидетелю, так и потерпевшему от торговли людьми, а также предупредить в дальнейшем риск возможной опасности для себя и своей семьи со стороны преступников и их сообщников. Самое важное в принятии решений – это осознанный, то есть **информированный выбор пострадавшего** в отношении дальнейших шагов и действий.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Американская психиатрическая ассоциация Справочник по диагностике и статистике психических нарушений, 4-е издание, - Вашингтон, 1994 (на английском языке) <http://www.who.int/classifications/icd/en/bluebook.pdf>
2. Бюро ОБСЕ по демократическим институтам и правам человека, Механизмы перенаправления жертв торговли людьми на национальном уровне: Объединяя усилия по защите прав жертв торговли людьми, Практическое руководство, Варшава, 2004г., с.19-21 <http://www.osce.org/ru/odihr/13968?download=true>
3. Торговля людьми: идентификация потенциальных и предполагаемых жертв. Подход полиции, использующей концепцию сотрудничества с населением по месту жительства (ОБСЕ 2011) http://sartracc.ru/Traffic/scien_article/0030/identifsit.pdf
4. Конвенция МОП от 17/09/1999 г. №182 о Запрещении и немедленном искоренении наихудших форм детского труда http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/convention182.shtml
5. Модули обучения программы по борьбе с торговлей людьми : целевая группа уязвимые дети, Программа CATCH & SUSTAIN (2013 – 2015) (на английском языке) http://www.diakonia.sk/data/files/88_anti-trafficking-intervention-programme-targeted-to-vulnerable-children.pdf
6. Закон Азербайджанской Республики о борьбе с торговлей людьми// <http://www.mia.gov.az/index.php?/ru/content/29505/>
7. Декларация прав ребенка http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml
8. Дополнительная Конвенция ООН об упразднении рабства, работорговли и институтов и обычаев, сходных с рабством, Treaty Series, том 266, No 3822 http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/supplementconvention_slavery.shtml
9. Пояснительная записка к официальным отчетам о ходе переговоров по Конвенции ООН против транснациональной организованной преступности и протоколов к ней (на английском языке) [http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2003/0512/COM_COM\(2003\)0512\(PAR2\)_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2003/0512/COM_COM(2003)0512(PAR2)_EN.pdf)
10. Конвенция ООН против транснациональной организованной преступности от 15 ноября 2000 года, а также протоколы: Протокол о предупреждении и прекращении торговли людьми, особенно женщинами и детьми, и наказания за нее. Протокол против незаконного ввоза мигрантов по суше, морю и воздуху; http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/orgcrime.shtml
11. Конвенция о борьбе с торговлей людьми и эксплуатацией проституции третьими лицами http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/trafficking_suppression.shtml

12. Конвенция Совета Европы о защите детей от сексуальной эксплуатации и сексуального развращения (CETS № 201), https://www.coe.int/t/dg3/children/1in5/Source/Assembly/Handbook_rus.pdf
13. Конвенция Совета Европы о противодействии торговле людьми, <https://rm.coe.int/16805a937a>
14. Конвенция МОТ № 29 О принудительном или обязательном труде, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/normativeinstrument/wcms_c029_ru.htm
15. Victims of Trafficking and Violence Protection Act of 2000: Trafficking in Persons Report, 2016. U.S. Department of State (на английском языке) (<https://www.state.gov/j/tip/rls/tiprpt/2016/index.htm>)
16. Статистика о принудительном труде, современном рабстве и торговле людьми, Международная организация труда, 2017 ILO Global Estimate of Forced Labour (на английском языке) <http://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/statistics/lang--en/index.htm>
17. Современные формы рабства, Управление Верховного Комиссара ООН по правам человека, 2000 http://www.un.org/ru/rights/slavery/trust_fund/slavery_forms.shtml
18. Положение о Главном управлении по борьбе с торговлей людьми Министерства внутренних дел Азербайджана// <http://www.mia.gov.az/?ru/content/153/>
19. Постановление Кабинета Министров Азербайджана № 131 от 3 сентября 2009 года о Правилах и индикаторах установления жертв торговли людьми
20. Рекомендации ВОЗ по вопросам соблюдения этики и обеспечения безопасности при проведении интервью с женщинами, пострадавшими от торговли людьми http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42765/5/9241546255_rus.pdf

Алгоритм первой встречи



Памятка для лиц, которые пострадали от торговли людьми

Сторона 1

(прочитайте и отметьте действия, которые имели место в Вашем случае)

- Условия труда или услуг не соответствовали обещанным
- Ограничивали в свободном передвижении
- Не разрешали свободно общаться с родными/близкими
- Применяли принуждение для выполнения работы или услуг
- Применяли насилие и/или угрожали
- Не выплачивали зарплату
- Забрали паспорт или другие документы, удостоверяющие личность
- Заставляли выплачивать несуществующие долги
- Принуждали попрошайничать или заниматься незаконной деятельностью

Если Вы отметили хотя бы часть признаков, - вероятно, Вы пострадали от преступления торговли людьми

ГОСУДАРСТВО ЗАЩИЩАЕТ ВАШЕ ПРАВО НА ПОМОЩЬ И ЗАЩИТУ

Сторона 2

ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО НА ПОМОЩЬ:

- **медицинская** (обследование и лечение)
- **предоставление приюта**
- **психологическая** (консультирование, эмоциональная поддержка)
- **социально-педагогическая** (восстановление социальных связей, помощь в социальной адаптации)
- **правовая** (восстановление документов, юридическое консультирование, составление процессуальных документов для компенсации морального и материального ущерба, услуги адвоката в суде)
- **одноразовая материальная помощь**

- **помощь в реализации права на получение других социальных выплат**
- **помощь в переквалификации**
- **помощь в трудоустройстве**
- **помощь в получении образования**
- **помощь в возвращении в страну происхождения (для иностранцев)**

Место для записей контактов

Основные индикаторы для установления жертв торговли людьми

Основные индикаторы для установления детей-жертв торговли людьми

прямые (объективные) признаки	
<p>действия - вербовка, перемещение, сокрытие, передача или получение ребенка;</p> <p>цель – эксплуатация;</p> <p>купля-продажа ребенка или/и другое незаконное соглашение относительно ребенка (мена, пользование, заем, дарение и др.)</p>	<p>Контекст истории ситуации ребенка</p>
косвенные (субъективные) признаки	
<p>Физическое состояние</p>	<p>синяки, шрамы, раны, следы от сжатия пальцами, следы от ударов предметами (ремнем, палкой), следы от ожогов (например, сигарет или зажигалки), переломы костей, вывихи, повреждения внутренних органов, заболевания, передающиеся половым путем, головные боли, соматические заболевания, энурез, энкопрез, заикание, нарушение сна, алкогольная, наркотическая зависимость.</p>
<p>Психологическое состояние</p>	<p>задержка развития, апатия, агрессия, безразличие, истерия, заторможенность, замкнутость, страх, тревога, гнев, депрессия, чрезмерная пассивность, низкая самооценка, чувство вины, стыда, ночные кошмары, попытки самоубийства.</p>
<p>Поведенческие реакции</p>	<p>отказ разговаривать, сосание пальцев, раскачивание, кусание ногтей или попытки укусить, словесные оскорбления, желание причинить вред себе или другим, желание куда-то бежать, эксцентричное поведение, изменения в поведении.</p>
<p>Внешний вид</p>	<p>Неряшливость, одежда не по сезону, яркий макияж</p>

Общие субъективные (косвенные) и объективные (прямые) индикаторы для установления жертв торговли людьми

Прямые (объективные) признаки	
<p>действия - вербовка, перемещение, сокрытие, передача или получение человека</p> <p>способы - использование обмана, мошенничества, шантажа, уязвимого состояния, применения или угрозы применения насилия, использования служебного положения или материальной или иной зависимости от другого лица и тому подобное</p> <p>цель - эксплуатация</p> <p>купля-продажа человека и другое незаконное соглашение относительно человека (мена, пользование, заем, дарение)</p>	<p>Контекст истории пострадавшего</p>
Косвенные (субъективные) признаки	
<p>Физическое состояние</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Синяки; - Шрамы; - Раны; - Следы от ожогов (например, сигарет или зажигалки); - Переломы костей, вывихи; - Повреждения внутренних органов; - Заболевания, передающиеся половым путем; - Головные боли; - Нарушение сна; -Алкогольная наркотическая зависимость.

<p>Психологическое состояние</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Невозможность контролировать свои эмоции; - Отсутствие веры в себя; - Злость, враждебность; - Агрессия. - Страх; - Чувство немотивированной тревоги; - Гнев; - Ощущение беспомощности; - Шок; - Растерянность; - Провалы в памяти; - Выраженное чувство вины; - Депрессия; - Суицидальные намерения.
<p>Поведенческие реакции</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Плач; - Замкнутость; - Нежелание говорить; - Избегание взгляда; - Демонстративное поведение; - Обвинение других или себя в том, что произошло.
<p>Внешний вид</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Неряшливость; - Одежда не по сезону; - Яркий макияж.

Пример прямых и косвенных признаков торговли людьми

История:

16-летняя Ю. училась в училище на первом курсе. Она - ребенок, лишенный опеки и попечительства, проживала в общежитии. По завершении первого курса Ю. сама осталась в общежитии, все поехали домой на каникулы. Однажды знакомая предложила девушке поехать в другой город и ухаживать за ее ребенком в летний период. За работу пообещала неплохую плату, бесплатное питание и проживание. Согласившись на предложение, Ю. в сопровождении своей знакомой отправилась поездом в столицу. В поезде Ю. сообщили, что она будет предоставлять сексуальные услуги для водителей-дальнобойщиков на дороге. За ночь Ю. приходилось обслуживать до 7-10 клиентов, денег ей не платили, только покупали одежду для «работы» и кое-какую еду. Однажды, не выдержав, Ю. обратилась в бегство, но ее нашли и жестоко избили. С тех пор Ю. боялась всего, особенно того, что в следующий раз ее убьют. Но один из клиентов помог Ю. бежать.

К **косвенным признакам** можно отнести:

- возраст Юлии
- пол
- социальный статус - сирота
- психологическое состояние после побега - «Юлия боялась всего, особенно того, что в следующий раз ее убьют».

К **прямым признакам** можно отнести:

«...знакомая предложила девушке поехать в другой город и ухаживать за ее ребенком в летний период» - вербовка;

«Юлия в сопровождении своей знакомой отправилась поездом в столицу» - перевозка;

«Юлии сообщили, что она будет предоставлять сексуальные услуги на дороге» - обман;

«Юлия обратилась в бегство, но ее нашли и жестоко избили» - физическое насилие;

«За ночь Юлии приходилось обслуживать до 7-10 клиентов, денег ей не платили, только покупали одежду для «работы» и какую-то еду» - сексуальная эксплуатация.

Руководящие принципы этического и безопасного проведения интервью с женщинами, которые пострадали от торговли людьми

1. НЕ НАВРЕДИТЕ.

В каждой ситуации обращайтесь с женщиной так, как будто ей можно нанести чрезвычайный ущерб, пока не убедитесь в обратном. Не проводите интервью, которое ухудшит положение женщины в кратко- и долгосрочной перспективе.

2. ЗНАЙТЕ СВОЙ ПРЕДМЕТ И ПРАВИЛЬНО ОЦЕНИВАЙТЕ РИСКИ.

Перед проведением интервью узнайте, с какими рисками связана торговля людьми в каждом конкретном случае.

3. ПОДГОТОВЬТЕ информацию об организации, оказывающей помощь, НЕ ДАВАЙТЕ невыполнимых обещаний.

Будьте готовы предоставить информацию на родном языке женщины и местном языке (если они отличаются) о соответствующих юридических, медицинских службах, приютах, службах социальной поддержки, безопасности и помощи с направлением в соответствующие службы в случае возникновения просьбы.

4. Выберите и адекватно ПОДГОТОВЬТЕ ПЕРЕВОДЧИКОВ И КОЛЛЕГ.

Взвесьте риски и выгоды, связанные с наймом переводчиков, коллег и других работников, и разработайте соответствующие методы отсеивания и подготовки.

5. ОБЕСПЕЧЬТЕ анонимность и конфиденциальность.

Держите в тайне личность респондента и следуйте конфиденциальности в течение всего интервью: с момента установления контакта до обнародования подробностей его случая.

6. ПОЛУЧИТЕ СОГЛАСИЕ, основанное на понимании прав РЕСПОНДЕНТА.

Убедитесь в том, что каждый респондент четко понимает содержание и цель интервью, то, как будет использоваться информация. Респондент имеет право не отвечать на вопросы, в любой момент прекратить интервью и наложить ограничения на использование информации.

7. Отнеситесь с уважением к ТОМУ, КАК КАЖДАЯ ЖЕНЩИНА ОЦЕНИВАЕТ СВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ И РИСК СОБСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

Признайте, что каждую женщину будут беспокоить разные вопросы, и что ее видение может отличаться от того, как эти вопросы могут оценивать другие.

8. ОСТЕРЕГАЙТЕСЬ ПОВТОРНО травмировать ЖЕНЩИНУ.

Не ставьте вопросы, направленные на получение эмоциональных ответов. Будьте готовы отреагировать на страдания женщины и подчеркнуть ее сильные стороны.

9. БУДЬТЕ ГОТОВЫ к чрезвычайным ситуациям.

Будьте готовы отреагировать на то, что женщина сообщит вам об опасности, которая ей угрожает.

10. Должным образом ИСПОЛЬЗУЙТЕ собранную информацию.

Используйте информацию с пользой для женщин и с целью содействия разработке соответствующей политики и мер вмешательства в отношении женщин, пострадавших от торговли людьми.

Соглашение о конфиденциальности

Правила безопасности для жильцов шелтера

- В шелтер нельзя приносить никакие наркотические средства, спиртные напитки, оружие и другие запрещенные предметы;
- Использование мобильных телефонов в шелтере не допускается. При поступлении в шелтер телефоны должны быть сданы на хранение сотрудникам шелтера. При покидании шелтера вы сможете получить свои личные вещи, подписав акт о получении;
- Категорически запрещается посещение шелтера гостями;
- Для телефонных разговоров необходимо получить разрешение директора шелтера. Сотрудники шелтера имеют право прослушивать телефонные разговоры;
- Информация о местонахождении шелтера, его жильцах и сотрудниках не должна разглашаться. Лица, пользующиеся услугами шелтара, не должны спрашивать фамилии персонала шелтера и других жильцов или обращаться к ним по фамилии;
- Жильцы шелтера не должны сообщать членам своих семей и другим близким людям (друзьям, родственникам, соседям) информацию о правилах шелтера;
- При контакте с людьми жильцы шелтера должны придерживаться поведения в соответствии с рекомендациями психолога и сотрудников шелтера. Это гарантия вашей безопасности;
- Сотрудники шелтера должны быть немедленно проинформированы о подозрительных контактах или поведении во время телефонных разговоров или вне шелтера.

Обязательство:

Я, _____, понимаю и принимаю ответственность за вышеуказанные правила безопасности. Я был(а) проинформирован(а) об ответственности за собственную безопасность, а также безопасность других жильцов и сотрудников шелтера. Я понимаю, что в случае несоблюдения какого-либо из вышеуказанных процедур и правил безопасности, я могу лишиться всяческой помощи в будущем.

В то же время, я обязуюсь, а также поручаюсь за лиц, находящихся под моей опекой, соблюдать правила безопасности шелтера на весь период моего участия в программе. Если я столкнусь с физическим ущербом или смертельным случаем в случае нарушения правил с моей стороны, никакая из сторон-участников не будет нести ответственность.

Подпись _____

Дата _____

Социальный работник _____

Регистрационная карта

лица, получающего услуги организации

1. Фамилия: _____

2. Имя: _____

3. Отчество: _____

4. Пол: _____

5. Дата рождения: _____

6. Национальность: _____

7. Место рождения: _____

8. Фактический адрес и адрес регистрации: _____

9. Удостоверение личности

Тип документа	Серия, номер	Дата выдачи	Действителен до	Кем выдан
Удостоверение личности				
Паспорт				

9.1. Дополнительная информация: _____

10. Образование: _____

11. Профессия: _____

12. Информация о близких родственниках

№	Родственная связь	ФИО	Дата рождения	Адрес регистрации

13. Судимость

№	Статья Криминального Кодекса	Срок ареста	Дата освобождения	Место отбывания срока

14. Заразные болезни (туберкулез, гепатит и пр.):

15. Состояние здоровья:

16. Направляющая организация:

17. Подпись:

18. Дата:

19. ФИО и подпись специалиста, заполняющего карту:

Первичная оценка

1 Общая информация

№	Направление	Примечание
1	Имя, фамилия, отчество	
2	Пол	
3	Дата рождения	
4	Поведение, связанное с полицией или судом	
5	Участие в процессе реабилитации и период реабилитации	
6	Дата начала и завершения процесса реабилитации	

ЖИЛИЩНЫЕ УСЛОВИЯ

Оценка	Примечания
Настоящие жилищные условия	
Предыдущие жилищные условия	
В Баку (в Азербайджане, с какого года)	

Среднее и специальное профессиональное образование

Оценка		Примечания
Образование	Школьное образование	
	Окончание школы	
	Профессиональное образование	
	Дополнительная специализация	
Трудовая деятельность	Опыт работы	
	Безработный (с какого периода)	
	Настоящая работа (часы)	

Материальное положение

Оценка		Примечания
Доход	Вид	
	Сумма	
Расходы	Вид	
	Сумма	
Долги	Вид	
	Сумма	

Здоровье

Оценка		Примечания
Здоровье	Общее состояние здоровья	
	Острые инфекционные заболевания	
	Беременность или гинекологические заболевания	
	Туберкулез	
Психологическое	Психическое состояние	
	Психиатрические диагнозы	
	Попытка самоубийства	

Привычки

Оценка		Примечания
Привычки	Алкоголь	
	Лекарственные средства	
	Незаконные зависимости (наркотическая)	
	Другие	

Психосоциальное положение

Оценка	Примечания
Родители	
Братья/сестры	
Самые важные в жизни люди	
Супруг (а)	
Дети	
Социальное окружение	
Провождение свободного времени	
Тип брака (религиозный или официальный, ранний брак)	
История браков	
Социальная оценка	

Личное

Оценка	Примечание
История жизни	
Самооценка	
Перспективы на будущее	

Оценка социального работника

Оценка	Примечание
Первичный отзыв	
Определение периода реабилитации	

2 ПЕРИОД РЕАБИЛИТАЦИИ

УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ В ПЕРИОД РЕАБИЛИТАЦИИ

Услуги, предоставленные в период реабилитации и их результат	Предоставленные	Частично предоставленные	Отказ от услуг	Услуги не предложены	Оценка результата услуг по 10-ти балльной системе (от 1 до 10)	Организации, предоставляющие услуги
Шелтер						
Психологическая помощь						
Медицинская помощь						
Юридическая помощь						
Образование						
Проф. курсы						
Трудоустройство						
Удовлетворение потребностей детей						
Одежда						
Питание						
Материальная помощь						
Результаты судебного процесса						
Адаптация в семье						

3 ПРОЦЕСС РЕИНТЕГРАЦИИ

Услуги, предоставленные в период реабилитации и их результат	Предоставленные	Частично предоставленные	Отказ от услуг	Услуги не предложены	Оценка результата услуг по 10-ти балльной системе (от 1 до 10)	Организации, предоставляющие услуги
Место временного проживания						
Психологическая помощь						
Дополнительная медицинская помощь						
Дополнительная юридическая помощь						
Произошла или нет адаптация в семье						
Окончил(а) проф. курсы						
Продолжает работать на месте трудоустройства						
Находится вместе с детьми						
Состояние адаптации в обществе						
В чьем окружении находится						
Изменения в экономическом состоянии						
Имеет ли доход						

Оценка социального работника

Оценка	Примечание
Окончательный отзыв	

Индивидуальный план работы

« ___ » ___ __Г.

(название организации)

(ФИО и подпись руководителя организации)

ФИО получателя услуг:

Дата рождения:

Дата поступления в организацию:

Период наблюдения получателя услуг с

по

Период подготовки и исполнения индивидуального плана работы с

по

Услуги, оказываемые в соответствии с индивидуальными потребностями получателя (с указанием типа и охват услуг):

№	Вид услуг	Охват услуг (отдельный список оказываемых индивидуальных услуг)	ФИО и подпись специалиста, оказывающего услуги, а также назначение	Дата назначенной услуги
1	2	3	4	5
1	Социально-бытовые			
2	Социально-медицинские			

3	Социально-психологические			
4	Социально-педагогические			
5	Социально-профессиональные			
	Социально-трудовые			
6	Социально-культурные			
7	Социально-экономические			
8	Социально-юридические			

Рассмотрение индивидуального плана работы «__» _____20__ года

Социальный работник организации _____
(подпись)

(ФИО, подпись)

Психологическая анкета

(При поступлении в шелтер)

1. ФИО: _____
2. Дата рождения: _____
3. Место рождения: _____
4. Общие особенности поведения: _____
5. Положение, в котором оказался потерпевший (ая) (травма, психологическое потрясение):

6. Вид насилия которому подвергся потерпевший во время эксплуатации (физическое, психологическое, сексуальное):

7. Насилие до эксплуатации (семейное, сексуальное):

8. Причины волнения: _____
9. Жалобы: _____
10. Эмоциональное состояние (страх, подавленность, депрессия, волнение, чувство вины, нервозность, нестабильная эмоциональность, гнев, агрессивность):

11. Когнитивная зона (логика, сознание, концентрация внимания, умственная деятельность, память):

12. Моторика (мозг, глаза, чувствительность рук):

13. Последствия психологического потрясения (нарушение сна, сердцебиение, сновидения и пр.):

14. Прием средств психологической зависимости (алкоголь, наркотики и пр.):

15. Способности общения с окружающими (отдаление, адаптация к среде, общение):

16. Семейное положение (ребенок):

17. Образование:

18. Работа и трудовой стаж:

19. Хобби и умения:

20. Владение собой (импульсивность, неожиданные движения, самоконтроль):

21. Склонность к самоубийству (попытки или мысли):

22. Агрессивность в поведении, представляющая опасность для окружающих (средняя, высокая):

23. Психиатрические симптомы (галлюцинации, движения, нарушения зрительного контакта):

24. Направление на прием психиатра, нарколога, невропатолога:

25. Срок реабилитации (1 месяц, 2 месяца, 3 месяца):

26. **Результат 1-го сеанса:**

27. **Результат 2-го сеанса:**

28. **Результат 3-го сеанса:**

29. **Итог:**

Дата:

Психолог:

Соглашение о шелтере

(заявление о покидании шелтера)

Я (Имя, фамилия, отчество):

Дата рождения:

место рождения:

Фактический адрес:

Адрес регистрации:

Образование:

Социальный статус:

Семейное положение:

Количество детей:

В какую целевую группу входит:

Средство контакта:

Телефон, электронная почта, ФБ или скайп (собственный или близких) с целью мониторинга

Дата поступления в шелтер:

дата покидания шелтера:

Имеется ли адрес настоящего проживания?

Имеются ли профессиональные навыки?

Какую профессию хотели бы обрести?

Есть ли у вас работа?

Если вам предложат работу, в какой области Вы хотели бы продолжать свою деятельность?

Возможно ли Ваше возвращение в семью?

Нуждаетесь ли Вы в дополнительных медицинских услугах? Если да, отметьте

Оставьте свой отзыв об услугах, полученных во время проживания в шелтере.

УСЛУГИ	ХОД РАБОТЫ	ИТОГОВЫЙ ОТЗЫВ
СОЦИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ		
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ		
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ		

Я, _____ прошу Вашего согласия на мое добровольное покидание шелтера в связи с окончанием периода моей реабилитации.

Я оставляю свой отзыв о вышеуказанных услугах, полученных мною во время пребывания в шелтере.

Подпись: _____

Социальный работник: _____

Дата _____

Обязательство для приема в шелтер

1. Общая информация

ШЕЛТЕР – учреждение созданное для временного проживания и реабилитации лиц подвергшихся физическому и психологическому насилию со стороны своих семей и близких, или же жертв преступлений.

2. Услуги и помощь предоставляемые шелтером

- Питание
- Одежда
- Медицинская помощь
- Психологическая помощь
- Юридическая помощь
- Трудовая реабилитация
- Провода домой

Полезность услуг жильцам шелтера зависит от их активного участия в процессе реабилитации. Во время проживания в шелтере Вы должны придерживаться следующей схемы реабилитации.

3. Схема процесса реабилитации

Этап 1.

Период реабилитации в шелтере от 1 до 3 месяцев.

Первая неделя: испытательный период. В течение одной недели проводится диагностика состояния здоровья и психического состояния лица;

Вторая неделя: период оценки потребностей. В этот период социальный работник работает вместе с лицом и оценивает потребности. На основе выявленных потребностей социальный работник направляет к специалистам. Создается индивидуальный план.

Недели 3-6: юрист и психолог оказывают помощь на основе индивидуального плана.

Седьмая неделя: повторная оценка потребностей.

Восьмая неделя: сбор мнений специалистов, работа с семьей.

Недели 9-12: подготовка к периоду реинтеграции. Завершение работы с семьей и окончательное решение.

К услугам относятся: юридическая, психологическая, встречи с семьей, оценка потребностей детей. Все поручения специалиста выполняются жильцом, давшим согласие на участие в процессе реабилитации. Лицо вместе со специалистом участвует в процессе принятия решений на равных правах.

Этап 2.

Для беременных и женщин с младенцами период пребывания в шелтере предусмотрен от 12 до 18 месяцев. В этот период оформляются документы на ребенка жильца шелтера и решаются другие проблемы.

Этап 3.

Жильцы, закончившие период реабилитации (1-3 месяца) входят в период реинтеграции на основе повторного заявления. В период реинтеграции входит:

- Возвращение в семью.
- Участие в профессиональных курсах (2 месяца): в этот период лицо участвует в выбранных профессиональных курсах. Профессиональные курсы организуются Центрами занятости министерства труда и социальной защиты населения. Лицо должно регулярно участвовать в этих курсах.
- За неделю до завершения курсов определяется место работы лица.
- 2 месяца трудовой деятельности является периодом накопления капитала для независимой жизни лица. То есть лицо, накопив заработанное, начинает независимую жизнь. За этот срок психолог готовит лицо к периоду адаптации к независимой жизни. Юрист принимает решение о полной подготовке документов.

Те, кто отказываются от профессиональных курсов, незамедлительно приступают к трудовой деятельности.

Этап 4.

Период мониторинга проводится в течение 3-х месяцев. Покинувшее шелтер лицо подписывает заявление на согласие на проведение мониторинга. Мониторинг в период реинтеграции проводится 4 раза в первом месяце, 2 раза во втором месяце и 1 раз в третьем месяце.

4. Обязательства жильцов шелтера

Жильцы шелтера обязаны выказывать определенное поведение по отношению к себе, сотрудникам шелтера и другим жильцам шелтера:

Вы можете, получив копию правил шелтера, просмотреть их вместе с лицом, проводящим интервью. Каждое правило должно быть детально рассмотрено. Социальный работник должен убедиться в том, что вам понятны обязательства.

Если вы согласны со всеми вышеуказанными условиями, подпишите данное соглашение.

Мы надеемся, что время, проведенное Вами в шелтере, будет приятным и полезным.

Мне, _____, были разъяснены условия процесса реабилитации и реинтеграции. Я готов(а) их выполнять. Я понимаю, что несоблюдение этих правил может привести к ликвидации данного соглашения.

Подпись: _____

Дата: _____

Социальный работник: _____

Инструменты супервизора

Начало сессии

- Что произошло со времени нашей последней встречи?
- Что вам хотелось бы обсудить?
- Что нового?
- Произошло ли что-то важное за то время, что мы не виделись?

Суть дела

- В чем, на Ваш взгляд, заключается проблема?
- Что Вам мешает?
- Что, по Вашему мнению, является наиболее серьезным препятствием?
- Что Вас больше всего волнует?
- Чего Вы хотите?

Причинно-следственная связь

- Чем это было вызвано?
- Что привело к этому?

Детализация

- Можете рассказать подробнее...
- Или еще что-то?
- Что еще Вы об этом думаете?

Анализ

- Каким образом?
- Соответствует ли это Вашим ценностям / планам / образу жизни?
- Что, по Вашему мнению, это значит?
- Как Вы думаете, это возможно?

Взгляд со стороны

- Представьте, что вам 95 лет. Что Вы скажете о прошлой жизни?
- Как Вы будете вспоминать обо всем этом через 5 лет?
- Какое это имеет отношение к цели Вашей жизни?

Гипотетическая ситуация

- Если бы Вы могли вернуться назад на N дней, что бы Вы сделали по-другому?
- Что бы Вы сделали, если бы все было разрешено?

Результаты

- Чего Вы хотите?
- На что Вы рассчитываете в итоге?
- Что это Вам даст?
- Как Вы узнаете, что достигли своего?
- В чем заключается Ваша цель?

Варианты

Возможные варианты развития действий?
Что произойдет, если Вы примете это решение?

Исследование

Давайте еще немного задержимся на этом вопросе ...
Хотите провести «мозговой штурм» по этому вопросу?
Есть еще какие-либо стороны этого вопроса, которые мы не определили?
Какие у Вас альтернативы?

Выполнение

Что надо для этого сделать?
Какая помощь Вам нужна для...?
Что Вы будете делать?
Как Вы начнете действовать?
Какой Ваш план действий?

Обучение

Что бы Вы сделали, если бы похожее повторилось?
Что бы Вы сделали, если бы можно было все начать сначала?
Что бы Вы сделали, если бы ничто не влияло на Ваше решение?

Оценка

Как Вы это оцениваете?
Что Вы на это скажете?

Подведение итогов

Какой вывод Вы делаете?
Как бы Вы описали ситуацию?
Что, по Вашему мнению, все это значит?
Коротко охарактеризуйте свои действия.

Интеграция

Чему Вы научились?
Как вы можете сохранить эти знания?
Как это все можно свести в одно целое?

Бланк самоподготовки к супервизии

1. Как я чувствую себя сегодня, прямо сейчас? Как прошла неделя / месяц?
2. Что мне хотелось бы получить сегодня от нашей сессии?
3. Что я сделала со времени нашей последней супервизии?
4. Каковы мои достижения?
5. В чем я должен отчитаться? За что я беру на себя ответственность?
6. В каких областях знаний, достижений, потребностей, вопросов необходимо сегодня пообщаться?

Образец письма (направление)

Направление № _____

**Министерство Здравоохранения
Азербайджанской Республики
Инфекционная больница номер 5**

НАПРАВЛЕНИЕ

Согласно указу Президента Азербайджанской Республики от 4 августа 2005-го года о принятии Закона Азербайджанской Республики «О борьбе с торговлей людьми» перед соответствующими утвержденными государственными органами были поставлены серьезные задачи. Так, Министерство Здравоохранения наряду с другими органами должно играть важную роль в оказании услуг жертвам и потенциальным жертвам торговли людьми.

Статья 15.1 Закона Азербайджанской Республики «О борьбе с торговлей людьми» предусматривает использование ресурсов для принятия мер для социальной и медицинской реабилитации жертв торговли людьми с целью их возвращения к нормальной жизни. С этой точки зрения:

Потенциальная жертва _____

Просим вас оказать помощь в его (ее) медицинском обследовании.

Директор организации: _____

(ФИО)

Дата: “ _____ ” _____ 2011 г.

