



# Что «можно» и что «нельзя» ВОЛОНТЕРАМ

Как оказывать поддержку беженцам, основываясь на ответственном и этичном подходе



## Быть внимательными и держать ситуацию под контролем



Обновлять информацию об услугах и поддержке, предоставляемой беженцам. (см. <https://help.unhcr.org/> и <https://bluedothub.org/> для информации).

Посещать любые тренинги, которые могут улучшить ваши знания и умения, оказывать поддержку.

Знать свою роль и границы своей роли.



Предоставлять информацию, в которой вы не уверены или о которой не имеете представления.

Если вы не понимаете, чего от вас ожидают (или сомневаетесь в этом, обратитесь в свои организации или УВКБ ООН).

Ошибочно представляться сотрудником УВКБ ООН или правительства.

## Сохранять конфиденциальность



Уважать частную жизнь.

Сохранять конфиденциальность историй людей.

Направлять людей, соблюдая меры безопасности и уважая их достоинство, опираясь на существующие пути перенаправления.

Сообщать компетентным органам, если другие волонтеры нарушают правила конфиденциальности.



Разглашать или обсуждать информацию, которая может нанести вред беженцам или их сообществу.

Фотографировать людей, без их согласия на это.

Распространять истории людей публично, например, в Facebook, Интернете, СМИ или делиться информацией с другими людьми – в том числе с членами вашей семьи и другими волонтерами.



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency

Региональное бюро УВКБ ООН  
по Европе [www.unhcr.org/europe](http://www.unhcr.org/europe)

## Относиться к людям с достоинством и уважением



Представиться и рассказать о своей роли в качестве волонтера.

Относиться к людям одинаково и с уважением (даже если они не разделяют ваших традиций и социальных норм).

Слушать активно и внимательно.

Быть открытыми и не осуждать.

Вести себя надлежащим образом, учитывая культуру, возраст и пол человека.

Уважать право человека принимать собственные решения.

Уважать решения лиц, обеспечивающих уход, например родителей, опекунов и т.д.

Обратиться к компетентному специалисту, если вы подозреваете риски для жизни и безопасности человека или опекуна.

Сообщать о любых подозрениях, касающихся сексуальной эксплуатации и насилия.



Начать делать что-то или разговаривать с людьми, при этом заранее не сообщив, кто вы.

Осуждать человека за его действия или чувства (например, не говорите: «Тебе не следовало этого делать. На твоём месте я бы поступил так и так».)

Заставлять людей рассказывать свои истории.

Просить их рассказать вам истории о других людях.

Обсуждать чужие истории (сплетничать).

Злиться.

Прикасаться, целовать, пристально смотреть, отправлять смс, приглашать на свидание или вступать в романтические или сексуальные отношения с любым из беженцев, которым вы помогаете.

Предлагать помощь или услуги в обмен на услуги сексуального характера, деньги или другие личные выгоды.

Вступать в сексуальные отношения с лицами моложе 18 лет.

Не оставаться наедине с ребенком и не подходить к нему без разрешения родителей или лица, осуществляющего уход.

Предполагать, что у других людей такие же убеждения или политические взгляды, как и у вас.

Навязывать себя другим или быть назойливыми.

Решать говорить от имени людей.

Начинать политические дискуссии с беженцами или другими волонтерами.

## Предоставлять точную информацию



Предоставлять точную и актуальную информацию.

Помнить о пределах своих навыков и знаний.

Предупреждать людей о том, что вы можете связаться с ними и попросить дополнительную информацию, если в этом будет необходимость.



Предоставлять ложную информацию.

Придумывать то, чего не вы знаете.

Давать обещания.

Хвастаться своими навыками.

## Поддерживать людей в их стремлении помочь самим себе



Верить в возможности людей, независимо от возраста, пола, мобильности, здоровья, образования, культуры и т.д.

Поддерживать других и побуждать их к действиям. Спрашивать людей, что бы они сделали, чтобы улучшить ситуацию.



Предположить, что вы знаете, чего хотят люди.

Делать все самому/самой.

## Беречь себя



Отдыхать и беречь себя.

Вести здоровый образ жизни.

Проводить время с семьей и друзьями.

Делиться проблемами с кем-то, кому вы доверяете.

Быть социально активным.

Наслаждаться тем, что вы делаете.

Убедиться, что вы и люди в вашем окружении различают вашу роль волонтера и вашу личную жизнь.



Недооценивать степень нагрузки вашей роли.

Проводить много времени, оказывая поддержку другим, что приводит к усталости, раздражению, неэффективности и безразличию.

Изолировать себя от друзей и семьи.

Пренебрегать своим здоровьем.

Для преодоления стресса начинать курить, употреблять наркотики и алкоголь.

Забывать об ответственности и о возможном влиянии ваших действий в личной жизни на то, как вас воспринимают в качестве волонтера.