

Centrul Internațional
pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”

GHID PRACTIC PRIVIND CONSILIEREA TELEFONICĂ



Ediția se distribuie gratuit

Chișinău 2008

Prezenta publicație este editată cu suportul financiar al Ministerului Afacerilor Externe al Regatului Unit al Danemarcei și Interchurch Organisation for Development Cooperation (ICCO), Olanda. Opiniile și informațiile prezentate în publicație nu reflectă neapărat politica și poziția finanțatorilor.

Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”

Președinte: **Ana Revenco**

Dreptul de autor asupra prezentului ghid aparține Centrului Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”. Unele materiale din publicația dată pot fi xerocopiate și reproduse fără acordul prealabil al autorilor numai în scopuri instructive, științifice ce nu urmăresc obținerea de profit, cu condiția indicării sursei de informare.

Autorii vor fi recunoscători pentru eventuale comentarii și sugestii privind conținutul ghidului, care pot fi expediate în adresa Centrului de Resurse pentru potențiali migranți al Centrului Internațional „La Strada”.

MD 2012, L.P. 259,
Chișinău, Republica Moldova

Tel.: (373 22) 23 49 06

Fax.: (373 22) 23 49 07

E-mail: prevention@lastrada.md

Web: www.lastrada.md

Alcătuitori: Daniella Misail-Nichitin – vice-președinte, managerul
Centrului de Resurse pentru potențiali migranți
Victoria Dochîțcu, coordonatoarea Liniei Fierbinți,
Tatiana Moca, ex-coordonatoarea Liniei Fierbinți

Design: Victor Luca

| | | |
|-----------------------|--|----|
| <i>Capitolul III.</i> | RESURSELE UMANE ȘI MANAGEMENTUL LINEI FIERBINȚI | 40 |
| III.1. | Planificarea activității și regimului de lucru al LF | 40 |
| III.2. | Resursele umane și recrutarea personalului | 42 |
| III.3. | Funcțiile consultantului de la Linia Fierbinte | 46 |
| III.4. | Perfecționarea și consolidarea capacității profesionale. Evaluarea consultantilor | 48 |
| III.5. | Sindromul „arderii profesionale” și profilaxia lui | 50 |
| | <i>III.5.1. Factori ce provoacă „arderea profesională”</i> | 51 |
| | <i>III. 5. 2. Profilaxia „arderii profesionale”</i> | 53 |
| III. 6. | Promovarea Liniei Fierbinți. Metode de promovare | 55 |
| | ANEXE | |
| <i>Anexa 1.</i> | Model de Regulament intern al Liniei Fierbinți | 58 |
| <i>Anexa 2.</i> | Cuprinsul Ghidului de Referință | 58 |
| <i>Anexa 3.</i> | Cuprinsul Ghidului Consultantului | 59 |
| <i>Anexa 4.</i> | Extrase din legislația internațională și națională în domeniul antitrafic | 60 |

INTRODUCERE

Deși în ultimii ani au apărut și există tot mai multe surse de informare a populației, serviciul telefonic rămâne totuși a fi un mijloc de informare cel mai solicitat chiar de când a fost inventat telefonul. Și asta pentru că el, telefonul, este cel mai accesibil, cel mai la îndemâna tuturor. Este foarte comod de utilizat și este cu totul diferit să obții o informație din mass media decât să telefonezi și să ai ocazia să discuți, să întreții un dialog cu un specialist sau consultant.

Organizarea corectă a serviciului telefonic determină în mare măsură eficiența activității unei organizații. Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”, chiar de la începutul activității sale, și-a propus ca obiectiv prevenirea și contracararea traficului de ființe umane în Republica Moldova, inclusiv prin inițierea unui serviciu telefonic. Astfel serviciul **Linia Fierbinte** a apărut în rezultatul unei necesități existente la moment. Migrația brațelor de muncă lua amploare, oamenii plecau pentru a câștiga un ban peste hotare neinformați, căzând adesea pradă ușoară în mâinile celor ce se căpătuiau pe seama exploataării umane. Prin intermediul Liniei Fierbinți persoane ce doreau să plece peste hotare erau ajutate să ia o decizie corectă, iar cele nimerite în trafic – să fie salvate din calvarul sclaviei. Acum, la 7 ani de activitate, este puțin a spune că Linia Fierbinte rămâne a fi și în continuare o necesitate iminentă pentru populație și un instrument foarte important în contracararea traficului de ființe umane. Ea continuă să ofere informații și ajutor nemijlocit persoanelor ce se află în situații critice, ea este de asemenea prima linie de interacțiune directă cu persoana ce are nevoie de ajutor, oriunde s-ar afla – în țară sau peste hotarele ei. Un astfel de serviciu bine pus la punct, firește, facilitează accesul beneficiarilor la asistența necesară.

Prezenta publicație reprezintă un ghid pentru organizarea activității Liniei Fierbinți în domeniul contracarării traficului de ființe umane. În pofida faptului că în ultima vreme există multiple servicii telefonice, literatură metodică referitoare la organizarea activității acestora este foarte puțină. Mai multă informație poate fi găsită referitor la aspectele psihologice ale consilierii telefonice, decât la managementul Liniei Fierbinți. Iar pentru o bună înțelegere a managementului Liniei Fierbinți este oportun a lua cunoștință de conceptele

de bază ale acestuia, pe care le-am și abordat în lucrarea dată. **Ghidul practic privind consilierea telefonică** este de fapt o tentativă de îmbinare într-un tot întreg a cunoștințelor teoretice și a experienței profesionale acumulate de consultanții Liniei Fierbinți a Centrului Internațional „La Strada”.

Ghidul își propune să învețe un începător cum să inițieze lucrul la Linia Fierbinte, care sunt componentele tehnice, criteriile de selectare a personalului, care sunt instrumentele necesare și care sunt momentele specifice în consilierea telefonică. Acest ghid este de asemenea destinat pregătirii specialiștilor pentru o organizare eficientă a lucrului unui asemenea serviciu prin:

- familiarizarea cu componentele, formele, procedura, ideile care stau la baza organizării reușite a lucrului la Linia Fierbinte;
- obținerea unor abilități de organizare a lucrului la Linia Fierbinte;
- familiarizarea cu elemente esențiale ale specificului consilierii telefonice în domeniul migrației și traficului de ființe umane.

În acest îndrumar începătorii vor afla răspunsuri la următoarele întrebări: *Ce înseamnă o Linie Fierbinte și cum se administrează ea? Care sunt principiile generale de consiliere, funcțiile și calitățile unui consultant? Care este algoritmul unei consilieri generale la telefon? Care sunt componentele psihologice recomandabile în consiliere și cum să facem față sindromului „arderii profesionale” etc.*

Prezentul ghid mai este și un suport de curs pentru trainingul **Organizarea și gestionarea Liniei Fierbinți**, dar poate fi folosit în calitate de instrument metodic și în lipsa trainingului. Toate exemplele menționate în acest suport de curs sunt preluate din experiența Centrului Internațional „La Strada”, care administrează Linia Fierbinte în domeniul contracarării traficului de ființe umane începând cu anul 2001. Intenția alcătuitoarelor a fost de a împărtăși cunoștințele obținute și experiența acumulată în timpul celor șapte ani de activitate tuturor persoanelor interesate de aplicarea acestor cunoștințe în practică. La dezvăluirea informației și experienței bogate, a procedurii de administrare a Liniei Fierbinți alcătuitoarii au utilizat un limbaj viu și accesibil, oferind exemple clare și incluzând în text sfaturi practice, detalii curioase, ceea ce face lucrarea interesantă și accesibilă oricărui cititor. Alcătuitoarii speră de asemenea că **Ghidul practic privind consilierea telefonică** va deveni un suport de neînlocuit pentru toți cei care doresc să inițieze un serviciu telefonic cu specificul contracarării traficului de ființe umane.

Bineînțeles, în funcție de obiectivele potențialilor utilizatori, acest îndrumar poate fi adaptat, modificat și ajustat la scopurile și sarcinile proprii.

Capitolul I. LINIA FIERBINTE: INSTRUMENT DE PREVENIRE A TRAFICULUI DE PERSOANE

Astăzi serviciul telefonic consultativ nu mai este o noutate. Sute de persoane apelează la asemenea servicii ori de câte ori au nevoie de informații pentru a-și rezolva o problemă.

Ca și orice tip de activitate, consilierea telefonică are atât avantaje, cât și dezavantaje. În linii mari, avantajele consilierii prin telefon rezidă în:

- eficiența, promptitudinea, timpul redus dintre apariția nevoii de consiliere și satisfacerea acesteia;
- contactul facil cu clienții îndepărtați;
- identitatea ascunsă a abonatului (favorabilă persoanelor emotive, ezitante), „securitatea” în situații sociale și/sau personale, etichetate ca neplăcute/delicate;
- facilitarea depășirii barierelor de comunicare etc.

Drept dezavantaje sau dificultăți pot fi percepute următoarele momente:

- „medierea” comunicării prin mecanisme tehnice, deci impersonale;
- imposibilitatea de a observa abonatul și conduita sa generală, reducerea elementelor de *feed-back* pe parcursul comunicării (comunicarea non-verbală, contactul vizual, postura, gesturile, mimica, stilul vestimentar);
- îngustarea registrului de elemente paraverbale (ton, ritm, modulația și articulația vocii etc.) în funcție de condițiile tehnice și sensibilitatea aparatului telefonic.

Oricum, în pofida tuturor dezavantajelor, dar și grație comodității telefonului, a accesului rapid, consilierea telefonică rămâne a fi un instrument des utilizat și contribuie la ajută abonații să ia decizii importante în viața lor.

I.1. Noțiuni și termeni utilizați în consilierea telefonică

În literatura de specialitate întâlnim diferite denumiri ale serviciilor telefonice. În funcție de profilul lor și de axa tematică se conturează următoarele denumiri: *Linie Fierbinte (Hot Line)*, *Linie SOS/de ajutor (Help Line)*, *Telefon de Încredere*, *Linie de Criză (Crisis Line)*, *Linia Vieții (Life Line)*, *Linia Verde (Green Line)* etc. Este

destul de complicat a determina limitele acestora, ele având foarte multe asemănări și tot atâtea deosebiri, iar multe organizații le utilizează chiar combinat. De exemplu, adesea *Linia de Criză* sau *Linie Fierbinte* activează și ca *Linie SOS*. Și Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” este atât un serviciu telefonic pentru educarea potențialilor migranți privind aspectele migrației securizate, minimizarea riscurilor traficului de ființe umane, cât și o linie SOS pentru facilitarea accesului prezumatelor victime ale traficului la asistență adecvată.

În dicționarul **Wikipedia** figurează următoarea definiție pentru noțiunea de Linie Fierbinte: „Linie telefonică care oferă acces rapid și direct la o sursă de informație sau ajutor, sau linie telefonică care acordă asistență imediată într-o problemă”.

Dacă e să vorbim despre persoanele ce activează la Linia Fierbinte, deseori apar ambiguități în ceea ce privește denumirea funcției lor. În literatura de specialitate se întâlnesc termenii *operator*, *consultant*, *consilier*. Prin *operator* de obicei se subînțelege persoana care operează cu o informație inclusă într-o bază de date automatizată, cum sunt birourile de informații, unde la întrebare se răspunde fără explicații sau intervenții. *Consultant* este persoana la care se recurge ocazional sau permanent pentru sfaturi, fiind specialist într-un anumit domeniu și oferind consultații de specialitate. În sfârșit, *consilier* este profesionistul care ghidează individul prin metode psihologice, în special pentru colectarea datelor privind istoria cazului, utilizând diferite tehnici de interviu și testând interese și aptitudini (**Merriam-Webster online dictionary**).

În cazul Liniei Fierbinții a Centrului Internațional „La Strada”, mai aproape sunt termenii *consultant* și *consilier*, deoarece pe lângă informația solicitată se oferă și suportul psihologic celui ce telefonează.

Un alt termen folosit de specialiști este *consiliere telefonică*. O noțiune potrivită ce definește consilierea prin telefon este cea a lui I. Rosenfield (1997): „Serviciu prin care un consilier pregătit pentru aceasta lucrează cu un client sau grup de clienți, prin telefon, pentru a-i/le permite clientului/clientilor să-și exploreze starea, problemele sau crizele personale într-o singură sesiune sau într-o relație terapeutică pe termen lung sau continuă”. Abonatul demarează un proces de consiliere sunând la telefon, el decide cum va reda subiectul apelului, ce anume va relata, consultantul doar ajutându-l să găsească o soluție la problema sa sau să ia o decizie, însă nu poate rezolva problema în locul lui.

În fine, ținem să precizăm că în contextul prezentei lucrări autorii au folosit câteva lexeme de ordin general în calitate de termeni. Bunăoară, substantivele *consultant* și *consilier* sunt utilizate, cu titlu de termeni, practic ca sinonime absolute. Substantivul *abonat* este și el utilizat cu un sens mai extins

– nu numai de persoană care este abonată la o un serviciu de telefonie mobilă sau fixă, ci de orice persoană care solicită o consultație, un ajutor unui serviciu telefonic consultativ, în cazul nostru, orice persoană care apelează telefonic la Linia Fierbinte. Altminteri, în mediul serviciilor telefonice consultative, lexemul *abonat* pare a fi consacrat mai degrabă ca termen.

I.2. Linia Fierbinte: scop și obiective. Beneficiarii Liniei Fierbinți

Orice activitate de succes trebuie să înceapă cu clarificarea scopului general și a obiectivelor unei structuri, iar locul, rolul unității într-un complex structural este determinat prin statutul ei. Stabilirea clară a scopului general, a misiunii influențează construirea sistemului de organizare a lucrului la Linia Fierbinte, mecanismul său de funcționare, alegerea metodelor optime de lucru, de-aceea acest lucru trebuie făcut chiar înaintea lansării ei.

Scopul este ceea ce își propune să realizeze prin acțiunile sale o unitate. Spre exemplu, scopul Liniei Fierbinți a Centrului Internațional „La Strada” este promovarea migrației securizate și a drepturilor persoanelor traficate.

Obiectivele Liniei Fierbinți derivă din scopul serviciului respectiv. Ele pot fi definite după cum urmează:

- Educarea potențialilor migranți privind migrația securizată și pericolul traficului de ființe umane.
- Facilitarea accesului necondiționat al persoanelor traficate la asistență adecvată.
- Monitorizarea migrației, traficului de ființe umane și altor fenomene asociate.

Beneficiarii se identifică reieșind din misiunea organizației și scopul Liniei Fierbinți. Odată identificați, vom stabili algoritmul de consiliere pentru fiecare tip de beneficiari. Practic, urmează să răspundem la întrebarea: „Cine poate suna la Linia fierbinte?”. Grupând răspunsurile, vom primi categoriile de beneficiari. Astfel, beneficiarii serviciului telefonic, al cărui scop este prevenirea traficului de ființe umane prin promovarea migrației securizate și facilitarea accesului la asistență adecvată în cazurile de trafic de persoane, pot fi:

- *potențialii migranți*, adică persoanele care solicită informație despre plecarea peste hotare;
- *emigranții*, adică persoane care au plecat deja peste hotare și au întrebări ce țin de legalizarea statutului, reunificarea familiei etc.;
- *persoane traficate, indiferent de scopul exploatării și rudele, apropiații acestora*;

- *grupurile profesionale* (reprezentanți ai mass media, cadre didactice, lucrători sociali, cadre medicale, reprezentanți ai organelor de drept, organizații internaționale, ONG-uri etc.), care de cele mai dese ori solicită informație ce ține de fenomenele migrației și traficului de ființe umane (statistică, literatură în domeniu etc.).

Stabilirea clară a scopului, direcțiilor de activitate și beneficiarilor va permite consultanților la Linia Fierbinte să înțeleagă *CE* și *CUM* fac, pentru *CINE* lucrează și *CARE* este mandatul/menirea lor. După ce au fost stabilite aceste momente, la fel de util este a analiza mediul extern, piața serviciilor, regiunea unde va fi lansat serviciul telefonic. Este important să cunoaștem dacă mai există servicii telefonice, pentru ce domenii, ce structuri le gestionează, pentru a înțelege care sunt punctele comune, unde putem colabora și cum putem referi beneficiarii. Practic, ar trebui să răspundem la următoarele întrebări:

- Mai există servicii telefonice similare pe piața serviciilor?
- Dacă da, de ce nivel sunt ele și care sunt argumentele forte în favoarea deschiderii unui alt serviciu telefonic în domeniul dat?
- Care sunt riscurile lansării unui serviciu telefonic în cazul existenței serviciilor similare? Ce prevalează – argumentele forte în favoarea lansării serviciului telefonic sau riscurile?
- Care sunt nevoile grupului țintă (beneficiarilor serviciului telefonic)?
- De ce resurse va trebui să dispunem pentru a satisface nevoile beneficiarilor?
- Care va fi modalitatea de operare și organizare a serviciului telefonic (orele de lucru, câți consultanți urmează a fi instruiți, de câte linii telefonice active vom avea nevoie etc.)?

Bineînțeles, răspunsurile la unele dintre aceste întrebări se vor modifica odată cu acumularea experienței. Cert este însă faptul că de aceste momente se va ține cont de la bun început, pentru a asigura atingerea obiectivului propus, planificarea eficientă și o activitate de succes a serviciului telefonic.

1.3. Principii generale de lucru la Linia Fierbinte și principii etice. Reguli de securitate

Confidențialitatea, moralitatea, deschiderea, responsabilitatea reciprocă sunt o serie de principii generale, care guvernează activitatea de consiliere, aplicabile inclusiv și în consilierea telefonică, indiferent de domeniu (violență domestică, migrație, prevenirea traficului de ființe umane etc.). Iată o descriere succintă a principiilor generale de lucru la Linia Fierbinte.

1. Principiul confidențialității și anonimatului. Confidențialitatea în relația consultant-abonat presupune folosirea informației oferite de cel din urmă doar pentru soluționarea problemei abonatului, fără a o divulga persoanelor terțe sau celor implicate subiectiv. Altfel zis, consultantul va păstra secretul discuției cu abonatul, care este liber să aleagă, la rândul său, a-și spune sau nu numele. Orice înregistrare (consemnată în scris sau audio) ori transmitere de date se face doar cu acordul liber exprimat al abonatului.

2. Principiul abordării umaniste. Consultantul va manifesta încredere în abonat, în posibilitatea și capacitatea acestuia de a-și rezolva independent problema și va exclude orice abordare autoritară. Dialogul se va desfășura din perspectiva egalității în relația cu abonatul, atât în cercetarea problemei, cât și la soluționarea ei.

3. Principiul accesibilității presupune posibilitatea fiecărui abonat, indiferent de vârstă, sex, apartenență etnică, religie etc. de a apela la serviciile Liniei Fierbinți.

4. Principiul responsabilității nepărtinitoare prevede responsabilitatea consultantului față de profesionalismul prestației sale (informația oferită beneficiarului trebuie selectată din mai multe surse și expusă într-o formă consistentă și inteligibilă persoanei care o solicită). Consultantul își va perfecționa continuu abilitățile de consiliere și va folosi în activitatea de zi cu zi informație actualizată. El trebuie să-și cunoască limitele competenței sale, abonatul fiind responsabil pentru decizia luată privind soluționarea problemei.

5. Principiul răspunsului pozitiv presupune o soluție oricât de plauzibilă – indiferent de problema cu care se adresează abonatul, inclusiv în cazul în care ea nu vizează domeniul Liniei Fierbinți, consultantul se va strădui să ofere cel puțin o informație unde ar putea să se adreseze abonatul pentru a-și rezolva problema.

Pe lângă principiile generale, consultanții de la Linia Fierbinte se ghidează și de niște principii etice. Ele constituie un șir de norme morale, utilizate în lucrul cu abonații întru a asigura calitatea și operativitatea consilierii într-un climat psihologic favorabil și se rezumă la următoarele reguli:

1. Consultantul va asigura în timpul consilierii respectarea demnității și vieții private a abonatului, va manifesta loialitate și consens cu valorile, interesele și aptitudinile beneficiarului.

2. Beneficiarul trebuie asigurat că întreaga convorbire se desfășoară în deplină siguranță și confidențialitate (inclusiv față de rudele acestuia) și datele comunicate sunt în deplină securitate. Identitatea beneficiarului va fi prote-

jată cu strictețe în orice situație. Consultantul nu-i va cere abonatului să se identifice dincolo de limitele pe care acesta le consideră rezonabile.

3. Beneficiarul va fi informat dacă există dispozitive de înregistrare a convorbirii (ca efect al unei reguli, proceduri sau recomandări interne ale organizației, de regulă, doar o înregistrare de serviciu pentru consemnarea ulterioară a unor date în formă scrisă) și va fi întrebat dacă mai dorește să continue conversația în aceste condiții.

4. Beneficiarul nu poate fi abandonat în cursul consilierii la Linia Fierbinte și nici tratat cu superficialitate. Consultantul poate solicita întreruperea convorbirii numai în situații excepționale.

5. Beneficiarului i se vor crea condiții și/sau va fi pus în situația ce-i permite să ia decizii proprii, în mod responsabil și în cunoștință de cauză.

6. Beneficiarul va fi ajutat să gândească pozitiv, să depășească momentele de impas, fiind încurajate ideile pozitive în soluționarea problemei.

7. Consultantul va asigura beneficiarul de imparțialitatea sa în tratarea problemelor și nu va admite nici o discriminare privind vârsta, genul sau orientarea sexuală, apartenența etnică, rasa, cultura, opiniile politice sau religioase, valorile de referință poziția social-economică, starea de handicap etc.

8. Consultantul nu-și va exprima dezacordul sau propria opinie pentru a nu influența decizia abonatului. În situații evident defavorabile beneficiarului, consultantul se va limita la evidențierea avantajelor și dezavantajelor, riscurilor și beneficiilor unei asemenea hotărâri.

9. În cazul în care beneficiarul nu-și manifestă expres dorința de a prelungi convorbirea, consultantul se va limita strict la oferirea informației concise și esențiale la subiectul solicitat.

10. Consultantul va evita să-și proiecteze sau transfere valorile, interesele sau credințele sale beneficiarului.

11. Interferența consultantului în viața privată a abonatului va fi nulă sau minimă; oarecare interferență poate avea loc numai în interesul acestuia și cu acordul său.

12. Consultantul va acționa în cadrul competențelor sale profesionale și, ori de câte ori va fi cazul, își va recunoaște limitele de informare și va apela la alți specialiști din alte domenii, se va informa suplimentar, oferind ulterior informații corecte beneficiarului și asumându-și răspunderea pentru informația difuzată.

13. Consultantul de la Linia Fierbinte poate utiliza informațiile acumulate direct sau prin intermediul instrumentelor de lucru, exclusiv în interes de serviciu.

14. Beneficiarul va fi informat asupra costurilor serviciilor Liniei Fierbinți, precum și despre taxele convorbirii, în cazul în care acestea sunt cu plată.

În concluzie, atât principiile generale de lucru, cât și principiile etice ale consilierii la Linia Fierbinte ghidează conversația telefonică întotdeauna în favoarea și spre binele beneficiarului.

Reguli de securitate. Traficul de ființe umane este o infracțiune contra libertății, cinstei și demnității persoanei, fiind de multe ori o crimă organizată. Din acest considerent, în timpul discuției la telefon consultantul va ține cont de o serie de măsuri de securitate personală și a colegilor săi.

- Nu vom divulga numele consultantului, el se substituie cu un pseudonim.
- Nu vom vorbi despre sine.
- Nu ne vom întâlni niciodată cu abonații. Să ținem minte: oferim doar consultații telefonice!
- Nu vom comunica adresa unde se află Linia Fierbinte.
- Nu vom povesti persoanelor întâmplătoare despre locul de muncă.
- Nu se admite a filma fața consultantului sub nici o formă.

Respectarea conștiințioasă și cu strictețe a principiilor etice și regulilor de securitate asigură nu numai securitatea și siguranța părților implicate în procesul de consiliere telefonică, dar și, în mare măsură, succesul Liniei Fierbinți, întregind prestația profesională a consultantților, iar, finalmente, imaginea și prestigiul organizației. Experiența celor peste șapte ani de activitate a Liniei Fierbinți în cadrul Centrului Internațional „La Strada” confirmă cu prisosință valoabilitatea acestor afirmații.

I.4. Algoritmul general al consilierii telefonice

În consilierea telefonică putem evidenția trei etape de bază: *stabilirea contactului cu abonatul, cercetarea problemei beneficiarului și încheierea discuției.*

1. Stabilirea contactului cu abonatul

- *Formula de salut* este primul semn că la celălalt capăt al firului abonatul ar putea afla sprijinul atât de necesar la moment. E foarte important ca salutul să fie bine articulat și să exprime dorința interlocutorului de a comunica. Totodată, solicitantul, nefiind încă familiarizat cu vocea consultantului, are nevoie de o scurtă perioadă de timp (2-3 secunde) ca să se adapteze la modul de discuție. De-aceia, în introducere vom menționa fie numele organizației, fie Linia Fierbinte, fie ambele.

Așadar, vom începe salutul, spunând „*Linia Fierbinte, Centrul ... Bună dimineața (bună seara etc.)*”.

- *Predispunerea abonatului la dialog.* Consultantul va manifesta neapărat interes față de persoana abonatului, de problema cu care acesta se adresează chiar de la începutul dialogului („*Cu ce vă pot ajuta? Etc.*”).
- *Crearea unei atmosfere deschise și de încredere.* Adresarea pe nume față de abonat, dacă acesta s-a recomandat, este un semn în plus de deschidere. Nu ezitați să-i comunicați pseudonimul, dacă abonatul solicită acest lucru, ceea ce imprimă dialogului o doză mai mare de încredere.

2. Cercetarea problemei abonatului

Această etapă ce constituie din două faze principale, care, la rândul lor, se conțin din mai multe elemente. Să le analizăm mai detaliat pe fiecare în parte.

➤ *Identificarea problemei*

Consilierea telefonică este lipsită de elementele vizuale (ale comunicării non-verbale), care ne-ar ajuta să înțelegem mai lesne subiectul discuției. De aceea ne vom concentra exclusiv asupra comunicării verbale, pentru a înțelege cât mai bine problema abonatului. Beneficiarii la fel nu ne văd, din care considerent trebuie să le insuflăm siguranță cu ajutorul vocii și să-i asigurăm că îi ascultăm. La telefon vocea trebuie să fie mai expresivă decât în cazul discuțiilor directe, față în față. O atenție deosebită vom acorda „mimicii vocale”. Discuțiile la telefon pot fi ușor influențate de ton, articulația, modulațiile vocii, de enunțări încurajatoare, afirmative, de accentuări și viteza cu care vorbim. În cazul în care nu spunem nimic ori facem pauze prea mari, abonatul poate crede că nu-l ascultăm sau nu ne interesează problema lui, își pierde siguranța în dialog. Cu ajutorul unor confirmări verbale simple, cum ar fi *da, bineînțeles*, putem încuraja interlocutorul să continue conversația.

Ca și în cazul dialogului direct, tăcerea va fi tolerată, dar nu va fi menținută pe o durată prea lungă. E complicat să definim durata unei „tăceri apăsătoare” în secunde, cu toate acestea „mesajul” tăcerii este și el important. În funcție de caz și de beneficiar, vom utiliza metoda de intervenție corespunzătoare. Vorbirea cu voce tare poate fi interpretată de client ca o agresivitate, provocându-i îngrijorare și neîncredere. Un ritm rapid al vorbirii poate provoca presiuni asupra interlocutorului și genera o stare de stres.

În cazul în care intuim că interlocutorul nu mai continuă dialogul, putem întreba la ce se gândește. Iar dacă abonatul pare să-și fi pierdut concen-

trarea, îl putem readuce la subiect printr-un scurt comentariu: „*Spuneți mai devreme că...*”. Un apel telefonic care începe cu tăcere vine din partea unei persoane care întâmpină probleme în a discuta cu persoane necunoscute. Asemenea abonați au nevoie de încurajare și aprobare. Dacă tăcerea continuă, putem încuraja beneficiarul să revină ulterior cu un sunet, când va fi pregătit să discute.

👉 **Diagnosticarea problemei**

La faza diagnosticării problemei vom analiza resursele personale și de mediu, precum și limitele abonatului. Factorul timp este mai limitat în cazul consilierii prin telefon decât a celei directe. Acest aspect poate fi rezolvat prin consiliere direcționată și prin întrebări ajutătoare. Vom adresa întrebări deschise, închise, succesive și vom evita întrebările sugestive. Întrebările pot motiva și activa abonații care sunt nesiguri, ezitanți sau nespecifici. Aceștia spun mai multe despre ei înșiși, iar încrederea în consiliere crește.

Diferite tipuri de întrebări pot fi înțelese și analizate din diferite perspective. Întrebările ce urmează sunt clasificate după intenția lor.

Întrebările închise sunt formulate în așa fel, încât răspunsurile posibile să fie doar „Da” sau „Nu”. (De exemplu: *Ați verificat licența firmei?*) Ele permit controlul conversației. Răspunsurile sunt previzibile, persoanele vorbărețe pot fi oprite, iar cele nesigure pot fi convinse să-și ia angajamente.

Întrebările deschise lasă solicitantului spațiu amplu pentru a-și formula răspunsurile. În acest mod putem dezvălui subiectul conversației, iar pe solicitanții nesiguri sau timizi îi putem determina să acționeze. (De exemplu: *Care sunt condițiile agenției ce va propus plecarea peste hotare?*)

Adresând *întrebări alternative*, alegerea răspunsurilor este, de obicei, limitată la două opțiuni. (De exemplu: *Ce credeți, cum este mai bine să pleci peste hotare – legal sau ilegal?*) Ele pun clientul în situația de a avea o anumită poziție. Întrebările alternative pot conduce convorbirea în direcția unor elucidări mai ample și decizii mai corecte.

Întrebările de dirijare sunt folosite pentru a influența opinia cuiva. În consiliere, la ele putem recurge sporadic, pentru a provoca intenționat solicitantul, pentru a contrazice sau verifica atitudinea acestuia. (De exemplu: *Cum credeți, care este beneficiul agenției de la faptul că ea achită toate cheltuielile?*)

Întrebările de verificare ne ajută să verificăm dacă am fost înțeleși corect. Secțiunea curentă a conversației poate fi rezumată, după care poate demara următorul subiect.

Există însă și un tip de întrebări ce pot fi folosite cu intenții *strategice*. Ele vizează fie acțiuni concrete ale soluționării problemei abonatului, fie anumiți pași ce vor facilita soluționarea ei.

Întrebări de informare. Acestea ne vor ajuta să aflăm nivelul cunoștințelor necesare continuării conversației (fapte, date etc.). De regulă, ele solicită răspunsuri scurte și simple. (De exemplu: *Știți care este procedura de verificare a agenției ce oferă angajări peste hotare?*)

Întrebări de progresie. Prin ele vom rezuma statutul curent al conversației, urmând să trecem la următorul nivel, unde se deschid noi subiecte de discuție. (De exemplu: *Ați reținut etapele de aflare a adresei concrete a fiicei Dvs.?*)

Întrebări cu privire la obiectiv, care servesc la vizualizarea și descrierea unui rezultat dorit sau sperat. Ele vizează viitorul și motivează prin anticiparea ipotetică a nevoilor abonatului. Totodată, prin ele vom verifica cursul și natura conversației. (De exemplu: *Deci, la moment ce veți face?*)

La faza de diagnosticare a problemei abonatului de o mare importanță sunt abilitățile de a clarifica și rezuma mesajul. În acest scop, recomandăm următorii pași în discuția cu abonatul:

- Ascultarea abonatului.
- Reflectarea evenimentelor, sentimentelor și valorilor abonatului.
- Înțelegerea doleanței/problemei și adresarea întrebărilor, parafrizarea și reformularea problemei.
- Examinarea mai multor variante de soluționare a problemei (implicarea resurselor interne și externe).
- Decizia finală, care aparține abonatului.

3. Încheierea discuției

Este foarte greu de estimat cât va dura discuția telefonică. În cazul în care abonatul așteaptă un răspuns concret la o singură întrebare, conversația se va sfârși în câteva minute. Există însă beneficiari care ezită, au anumite temeri, respectiv, au nevoie de timp pentru formularea solicitărilor. Uneori, în spatele unei simple solicitări se ascunde o problemă emoțională sau pur și simplu nevoia apelantului de a fi ascultat, iar conversația poate dura 20-30 de minute sau și mai mult. În asemenea cazuri consultantul va recurge la ascultarea activă, încurajarea și susținerea abonatului. Pentru a evita apelurile care nu se mai sfârșesc, trebuie totuși stabilită o limită de timp. Întrucât perioada de concentrare maximă este 50 - 60 minute, convorbirea telefonică în nici un caz nu poate dura mai mult. Ținând cont de acest lucru, consultantul va apropia sfârșitul convorbirii, intervenind cu: *Mai aveți întrebări? Dacă mai apar întrebări, reveniți cu un sunet.*

Oricare ar fi durata discuției, la încheierea convorbirii ne vom axa pe:

- totalizarea discuției;
- solicitarea feedback-ului de la abonat;
- sugestia de a reveni cu orice întrebare și ori de câte ori are nevoie.

I.5. Aspecte psihologice în consiliere

Pentru a asigura „confortul psihologic” al abonatului, vom ține cont de o serie de momente psihologice.

1. Menținerea unei **atitudini general pozitive**. Atunci când transmitem optimism și încredere, abonatul simte acest lucru. Important este să nu ignorăm temerile sau îndoielile abonatului.

2. **Seriozitate maximă** față de problema abonatului, chiar dacă unele lucruri par inadecvate sau lipsite de gravitate.

3. Consultantul va evita să-și expună **păreerea proprie**, care poate leza sentimentul demnității abonatului.

4. Consultantul va evita de asemenea să-și exprime **dezacordul**, să **învinuiească** abonatul, să-l ia în **derâdere** sau să-l **rușineze**.

5. Abonatul trebuie **ajutat să ia o decizie** – odată identificată problema abonatului, i se vor oferi alternative și explicații de rigoare pentru alegerea soluției optime.

În cazul consilierii telefonice **ascultarea activă** are o importanță și mai mare decât în cazul unui dialog direct. „Fiecare are nevoie de o ureche pentru plângerile sale”, glăsuiește un proverb portughez. Ascultarea activă este de fapt arta înțelegerii și presupune:

- a oferi abonatului posibilității de a adresa întrebări utile și de a manifesta reacții de răspuns (consultantul poate vorbi numai după ce ascultă abonatul, persoana care caută un sfat, poate asculta doar după ce se expune);
- a oferi interlocutorului independență și autonomie, astfel el are libertatea de a vorbi și a se descoperi, obține spațiu pentru individualitate și propria identificare.

Prin ascultarea activă consultantul asigură **susținerea abonatului**, manifestând:

interesul real față de ceea ce i se spune;

- susținere minimă, semne de înțelegere (afirmații verbale scurte da, așa ș.a.);

- expunerea susținerii, „legături” verbale mai lungi (*Eu sunt cu Dvs., Eu vă aud, Eu am timp destul, Eu nu mă grăbesc nicăieri*);
- validarea emoțiilor vorbitorului, dându-le statut de simțăminte normale și firești, ce au dreptul la existență (*Vă înțeleg că ați trecut anume prin așa emoții, Cred că în astfel de situații fiecare ar simți același lucru*).

În sfârșit, cu ajutorul ascultării active putem clarifica sentimentele altei persoane, structura stările emoționale dificile, determina mai clar problema și oferi abonatului posibilitatea de a soluționa problema sa.

Un alt aspect psihologic în consilierea telefonică este comunicarea cu o persoană agresivă. În asemenea cazuri este indicat să ținem cont de următoarele:

- Vom pune întrebări ajutătoare ce-i permit abonatului să-și explice motivul agresivității.
- Vom aștepta până când abonatul își va încheia discursul agresiv (dar nu nelimitat).
- În momentele de iritare/tulburare emoțională ale abonatului mesajul transmis de către consultant va fi unul pozitiv.
- Vom exclude tonul agitat sau ridicat al vocii.
- Consultantul va spune adevărul, dar întotdeauna delicat.
- Vom evita confruntările.
- Dacă spiritele nu se calmează, consultantul îi va sugera abonatului să revină, adoptând o voce calmă, dar fermă.
- Vom manifesta neapărat empatie față de abonat, încercând să ne plasăm în locul lui, pentru a-i înțelege emoțiile.
- Vom evita orice critică și nu vom intra în polemică. Acestea ar putea genera abonatului un mecanism de apărare, el se poate supăra sau chiar închista.



Atenție! Capcane!

Capcana know-how-ului. „Ura, am găsit!”, exclamă consultantul când îi vine ex-prompt o soluție „genială” de soluționare a problemei abonatului. Țineți minte, noi nu diagnosticăm, noi oferim informația necesară ca abonatul să ia o decizie privind problemele și trăirile lui.

Capcana vorbăriei. Abonatul povestește în detalii despre problema sa, adoptând o tonalitate lejeră de discuție, un bun simț al umorului. Ai impresia că poate vorbi continuu, dezvăluind detalii noi, creând impresia că lucrează intensiv, dar în realitate nu evoluează în direcția înțelegerii suferințelor sale. În asemenea situații consultantul va îndrepta abonatul spre încheierea discuției.

Capcana „Spune doar două cuvinte, și eu voi afla restul”. De-acum vreme de un minut auziți glasul abonatului, sunteți sigur că vă sună nu pentru prima dată, ba chiar este „clientul” Dvs. permanent. Firește, ați devenit o autoritate pentru el. Acest lucru are loc atunci când abonatul nu primește atenția de care are nevoie din partea celor din jur. Dat fiind faptul că Dvs. nu încercați să scăpați de abonat, deoarece credeți că el vă sună nu pentru prima dată, chiar dacă abonatul neagă acest lucru. Veți oferi informația maximală în limita competenței Liniei Fierbinți, fără a încerca să-l faceți să recunoască că a mai telefonat și a mai primit această informație.

Capcana „Ce ați face în locul meu?”. Persoana vrea să vadă în dumneavoastră un magician, care are răspunsul cel așteptat. Dacă veți cădea în cursă și-i veți da un sfat direct, abonatul poate să revină cu reproșul: „M-ați sfătuit ..., dar asta nu m-a ajutat”. Iată de ce nu dați sfaturi, ci ajutați abonatul să ia o decizie pe propria răspundere.

Capcana sunetului „tăcit” (fără cuvinte). Tratați asemenea sunet de parcă abonatul își adună puterile pentru a începe discuția. Nu-l tratați ca fiind o glumă. Nu puneți receptorul înaintea abonatului, ci îndemnați-l: „Dacă vă hotărâți să vorbiți, sunați, noi vă vom oferi ajutorul/informația necesară”. Respectați această regulă! Dvs. nu sunteți un simplu lucrător din sfera serviciilor, ci trebuie să deveniți o persoană apropiată pentru abonat.

Capitolul II. **OBIECTIVELE LINIEI FIERBINȚI A CENTRULUI INTERNAȚIONAL „LA STRADA”**

Orice serviciu telefonic poate avea mai multe direcții de activitate, care de obicei ele sunt stipulate în Regulamentul intern al Liniei Fierbinți.

Întreaga arie de activitate a Liniei Fierbinți a Centrului Internațional „La Strada” este subordonată realizării a trei obiective principale: – educarea potențialilor migranți privind aspectele migrației securizate și pericolul traficului de ființe umane, facilitarea accesului persoanelor traficate la asistență adecvată, analiza și monitorizarea migrației și traficului de ființe umane prin intermediul serviciului telefonic consultativ.

II.1. Obiectivul nr. 1. Educarea potențialilor migranți privind migrația securizată și pericolul traficului de ființe umane

II.1.1. Categoriizarea apelurilor

Dat fiind faptul că unul din principiile de consiliere este oferirea unui răspuns pozitiv, consultantul nu va refuza să-i comunice abonatului o informație, chiar dacă acesta nu se înscrie în categoria de beneficiari ai Liniei Fierbinți. Dar pentru a oferi un minim de informații și acestei categorii de apelanți, e nevoie a colecta date și despre alte organizații active în diferite domenii, spre a readresa apelurile. În acest sens, e foarte important a stabili din start procedura de lucru cu organizațiile la care vor fi readresați abonații. Consultanții vor oferi abonaților contactele organizațiilor specializate în domeniul corespunzător. În aceste cazuri, consultantul este responsabil de informația oferită, dar nu și de calitatea serviciilor prestate de organizațiile în cauză.

Toată informația de care dispune un serviciu telefonic urmează a fi compartimentată pe categorii cu scopul de a o accesa cât mai operativ. Categoriizarea apelurilor care parvin la Linia Fierbinte are loc în baza analizei subiectului, a problemei beneficiarului. Întrebarea, problema cu care se adresează abonatul – iată ce determină de fapt categoria apelurilor. La momentul lansării, categoriile apelurilor sunt stabilite provizoriu, anticipând întrebările ce vor parveni de la abonați și colectând informațiile necesare consilierii. Ulterior, cu acumularea experienței, se profilează o categorizare reală, efectuată nemijlocit în baza apelurilor recepționate. Evident, e nevoie de ceva timp pentru acumularea informațiilor, chiar dacă misiunea Liniei Fierbinți este clar definită.

Categorizarea apelurilor este influențată și de specificul țării în care a fost lansată Linia Fierbinte (situația economică, social-politică, amploarea unui fenomen social sau altul, posibilitățile și oportunitățile oferite de țara dată), de profilul abonatului, apartenența lui la careva etnie, religie, precum și de tipul țării (de origine, tranzit sau destinație, în cazul când vorbim despre fenomenul trafic de persoane). De exemplu, o Linie Fierbinte începătoare (fie și în domeniul contracarării traficului de ființe umane și a migrației ilegale) și-ar putea lua un model de tipologie a apelurilor de la altă organizație, însă organizația-model poate fi dintr-o țară de origine a victimelor, pe când Linia Fierbinte se lansează în una de destinație. Respectiv, misiunea ei coincide, dar tipologia sunetelor diferă – în țara de origine predomină apelurile ce țin de plecarea peste hotare, iar în cea de destinație cele referitoare la statutul migrantului.

Un alt moment care poate genera o categorie diferită de sunete este condiționat de principiile de care se conduce organizația. Dacă organizația decide să colecteze informație care prezintă interes pentru organele de drept (date despre traficanți, recrutori, declarații ale victimelor, sesizări etc.), atunci va avea o categorie de sunete care poate fi numită informație operativă. În plus, tipurile de apeluri pot suferi cu timpul modificări – careva categorii dispar, se compilează, altele apar.

Inițial, Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” opera în domeniul contracarării traficului de persoane (direcțiile de activitate fiind prevenirea fenomenului și acordarea asistenței celor care au suferit în urma lui) și evidenția două categorii mari de apeluri:

- *apeluri de prevenire* (de la potențialii migranți);
- *apeluri privind accesul la asistența corespunzătoare – SOS* (apeluri de la presupuse victime ale traficului sau rudele acestora).

Cu timpul însă am observat că publicul larg este interesat în cunoașterea fenomenului și a proiectelor existente în acest domeniu. Astfel a fost delimitată o categorie nouă, referitoare la propuneri de colaborare, solicitare de seminare, documentare din partea mass mediei, solicitarea datelor privind evoluția traficului de ființe umane, a fenomenului migrație, numită *apeluri de informare și cooperare*. Toate aceste apeluri țin de competența consultanților, ceea ce-i face să-și actualizeze permanent cunoștințele, fiind obligați să răspundă adecvat și profesionist la aceste sunete.

La orice serviciu telefonic parvin și sunete **ce nu fac obiectul competenței lui**. Spre exemplu, consultanții Liniei Fierbinți sau Telefonului de Încredere ce prestează consiliere pur psihologică nu vor oferi consultație juridică; consultanții unui serviciu telefonic din domeniul sănătății nu vor fi capabili să ofe-

re o consiliere specializată în problema migrației etc. Dacă vorbim despre sunetele ce nu intră în competența Liniei Fierbinți a Centrului Internațional „La Strada”, putem preciza că ele se referă la ajutor umanitar pensionarilor, copiilor, asistență psihologică pe diverse probleme, altele decât fenomenul migrație și trafic de persoane, consultație juridică specializată. Parte din abonați, fiind impresionați de campaniile de promovare (în special de faptul că serviciile sunt gratuite și ușor accesibile), telefonează la Linia Fierbinte a Centrului, indiferent de tipul problemei lor, în speranța că vor afla un răspuns, o ieșire din situația dificilă. Aceste apeluri sunt plasate de obicei la categoria *Altele*, deoarece abonații respectivi nu se încadrează în categoria beneficiarilor noștri.

II.1.2. Mecanismul consilierii telefonice

Cum una din direcțiile principale ale Centrului Internațional „La Strada” este cea de prevenire, adică educare a potențialilor migranți privind migrația securizată și pericolul traficului de ființe umane, practic și obiectivul numărul unu în activitatea Liniei Fierbinți va fi acesta. Altfel zis, **consilierea telefonică** constituie prima și cea mai importantă activitate în direcția dată. Ca procedură ea depinde și de faptul cum se **colectează, actualizează datele/informația** necesară pentru consiliere, unde este ea stocată.

Consilierea telefonică se bazează pe tipurile de sunete. Experiența ne arată că sunetele de prevenire este un domeniu vast, de-aceea ele sunt divizate la rândul lor după tipul problemei sau informației solicitate.

Sunetele de prevenire parvenite la Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” vizează *plecarea la lucru peste hotare, plecarea în turism, căsătoria cu un cetățean străin, sistemul au-pair, studiile peste hotare, statutul migrantului peste hotare, reunificarea familiei*. Aceste apeluri pot avea un caracter atât **general**, cât și **specific**. De exemplu, informație generală despre plecarea la lucru peste hotare poartă un caracter general, iar consilierea unui abonat care dorește să plece la lucru peste hotare urmând o ofertă concretă are un caracter specific.

Indiferent cum prezintă abonatul problema (spune dintr-odată toate condițiile, procedura de plecare, oferta etc.), consultantul se va ghida de un algoritm prestabilit. El își va pregăti din timp o listă de întrebări, care să-i faciliteze stabilirea contactului cu abonatul, să-i eficientizeze conversația întru o mai bună soluționare a problemei sale. O astfel de listă standard este în principal recomandată consultantților noi, fără experiență, dar care este permanent ajustată la situația actuală. Necesitatea ei dispare odată cu acumularea experienței de lucru la Linia Fierbinte.

Atunci când abonatul telefonează la Linia Fierbinte, el poate să nu menționeze toate detaliile privind problema sa. Consultantul însă trebuie să fie apt a-l dirija în comunicare, pentru a depista momentele principale și a-l face pe abonat capabil să ia singur o decizie corectă, reieșind din posibilitățile care le are și informația oferită de consultant. De exemplu, când este vorba de plecarea peste hotare, există un model de comunicare vizând procedura legală (pașaport, contract de muncă, viză, condiții, structuri competente implicate în angajări la muncă peste hotare etc.). Dar există și o procedură mai specifică de consiliere, în parte, când pe lângă scopul plecării peste hotare apar careva detalii, de tipul: abonatul a apelat la un intermediar (agent economic ce oferă lucru peste hotare, firme turistice, matrimoniale, persoane juridice, fizice etc.). În aceste cazuri pe abonat îl interesează detalii mai specifice, deaceia consilierea diferă de cea cu caracter general și consultantul va trebui să-l informeze despre necesitatea și procedura de verificare a legalității ofertei. În situația apelurilor ce țin de statutul migrantului peste hotare, abonații întrebă de regulă peste cât timp va primi cetățenia statului în care lucrează ori e căsătorit, cum poate să-și legalizeze șederea fiind plecat ilegal, unde să se adreseze dacă i s-au furat documentele etc. În asemenea cazuri algoritmul consilierii diferă în funcție de problema abonatului.

Un alt exemplu este situația când intermediarul îi propune abonatului o metodă de plecare ori foarte simplă și urgentă, ori sofisticată, cu traversarea altor state ce nu se înscriu în traseul spre țara de destinație. În astfel de situații consultantul nu poate avea un careva șablon în consiliere, dar se va ghida de algoritmul general de plecare legală. Însă în plan individual, fiecărui abonat îi va oferi răspunsuri, sfaturi respectând principiul abordării individuale a problemei abonatului. În asemenea cazuri consultatul va pune accent pe momentele care par a fi suspecte, pe situațiile care prezintă un risc vădit de a fi înșelat, de a nimeri în trafic sau chiar pericol pentru viață. Astfel de momente pot fi dezvăluite doar printr-un dialog direct între abonat și consultant.

Uneori avem de-a face cu situații cu totul neobișnuite – persoanei i se propune o plecare la muncă peste hotare, urmând un traseu prin deșertul Egiptului ca să ajungă în Israel. Oricât ar fi de straniu, dar persoana este absolut convinsă că oferta aleasă este bună. Consultantul nu poate decât să strângă din umeri când își dă seama că e vorba de o plecare ilegală și plină de riscuri, iar abonatul pus ferm pe plecare... Dar să nu neglijăm faptul că totuși ceva l-a făcut să telefoneze la Linia Fierbinte, ceva ce i se pare dubios, deși nu recunoaște acest lucru. Sarcina consultantului este de a-i demonstra că există posibilități de plecare legală și de a-i vorbi, fie și o dată în plus, despre riscurile ce-l pot aștepta. Firește, nu-l va speria, ci doar va invoca fapte reale, dându-i posibilitate abonatului să cântărească singur. Astfel el se va simți responsabil de deciziile luate.

II.1.3. Colectarea informației necesară pentru consiliere

Menirea unui serviciu telefonic consultativ este de a informa. Indiferent de specificul lui, a misiunii organizației din care face parte, consultantii trebuie să ofere informații și răspunsuri pertinente la toate întrebările abonatului. Ceea ce înseamnă că și consultantul, la rândul lui, are nevoie de această informație.

Dacă ne referim la Linia Fierbinte în domeniul prevenirii și contracarării traficului de persoane, vom preciza că pentru apelurile de prevenire este absolut necesară informația privind procedura de plecare legală peste hotare, indiferent de țară, modalitățile de plecare, privind anumite aspecte migraționiste în legislația internațională și națională etc. Aceasta presupune că la începutul lansării serviciului trebuie să avem deja acumulat un minim necesar de informație, evitând astfel riscul de a nu câștiga sau pierde din start încrederea abonaților. Însă pe tot parcursul activității Liniei Fierbinți colectarea informației rămâne un proces continuu din cauza apariției unor oferte de plecare și dispariția altora, a schimbărilor care survin în fenomen, legislație, situația socială, în preferințele populației etc. Odată cu acumularea experienței, procesul rezidă nu atât în colectarea, cât mai ales în ajustarea informației la tendințele noi apărute, schimbările intervenite.

Pentru a facilita procesul de colectare a informației, se recomandă a întocmi o listă cu puncte de reper:

- Specificul Liniei Fierbinți
- Ce întrebări pot avea abonații
- În funcție de întrebări, care ar fi răspunsurile, informația oferită
- Sursele de colectare a informației
- Persoanele responsabile de colectare
- Contacte ale organizațiilor implicate în domeniul dat
- Intervalul de timp la care va fi nevoie de actualizarea informației
- Formatul de păstrare a informației acumulate
- Modalitatea cea mai eficientă de accesare a informației necesare.

Pornind de la experiența Centrului Internațional „La Strada”, informația necesară consultantilor la LF se conține într-o bază, intitulată **Baza de Date Informațională (BDI)**. De colectarea și actualizarea ei este responsabil un consultant, aceasta fiind o activitate complementară și permanentă a lui. Lunar, consultantul responsabil actualizează informația de primă necesitate: lista telefoanelor utile și informația cu care consilierii operează în fiecare zi.

În vederea asigurării veridicității, informația este verificată și reeditată de două ori pe an. O dată la jumătate de an se face și inventarierea BDI, modalitățile aplicate fiind diferite, în funcție de tipul informației:

- contactarea directă prin telefon;
- vizite la organizații;
- expedierea chestionarelor;
- accesarea site-urilor ce conțin informații privind plecarea peste hotare (organizațiilor active în domeniu, misiunilor diplomatice etc.);
- scrisori de solicitare a informației prin poșta electronică;
- participarea la diverse evenimente naționale și internaționale (conferințe, seminare ș.a.).

Fiecare dintre aceste modalități de colectare a informației are avantajele, precum și dezavantajele sale. De exemplu, scrisorile de solicitare a informației de la diferite organizații iau timp puțin pentru expediere, în schimb primirea răspunsului poate dura enorm de mult (fie că organizația nu dispune de timp pentru răspuns, fie că e-mailul nu mai este valabil etc.), ceea ce complică verificarea informației. Verificarea prin telefon se poate solda cu un rezultat imediat, dar dezavantajul rezidă în convorbirile de același gen pentru fiecare organizație, care pe lângă faptul că sunt costisitoare (mai ales când e vorba de verificarea contactelor internaționale) și răpesc mult timp, ocupă permanent o linie de telefon (este absolut contraindicat a ocupa unica linie de telefon a LF, mai ales în timpul campaniilor publicitare). Sunt foarte binevenite participările la diverse evenimente (seminare, conferințe, vizite de studiu), când angajații vorbesc pe viu cu reprezentanții organizațiilor respective, fac schimb de contacte, dar ele sunt ocazionale, nu au o frecvență stabilă.

Bineînțeles, este absolut imposibil ca un consultant să fie la curent cu toate schimbările ce au loc în aria de informație interesată. De-aceia în colectarea informației se implică mai multe persoane, transmițând-o consultantului responsabil de introducerea în BDI. Totodată, orice noutate în domeniu este afișată pe un panou informativ, ca toți consultanții să poată lua cunoștință.

Informația poate fi stocată pe direcții de activitate, pe diferite compartimente ce au ceva comun între ele. La Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” BDI este stocată în două instrumente de lucru:

- ◆ **Ghidul de Referință**, care include toate datele de contact (telefon, adresă, persoană de contact) necesare consilierii pentru toate categoriile de apeluri (Anexa 2). Orice nouă ediție a lui este verificată continuu și printată o dată la jumătate de an.

- ◆ **Ghidul Consultantului**, în care e stocată *informația necesară consilierii tuturor categoriilor de sunete* cu care se adresează abonații. El include nu doar algoritmul consilierii pe diferite tipuri de întrebări, dar și altă informație, după necesitate (Anexa 3). Structura ambelor instrumente este flexibilă și nu este condiționată de lista punctelor de reper, specificate la pag. 22. Orice nouă ediție a Ghidului Consultantului este printată în luna decembrie a fiecărui an.

II.1.4. Accesibilitatea informației

Pentru ca abonatul să obțină un răspuns imediat, evitând astfel pauzele lungi în consiliere ori revenirea cu un apel repetat, se utilizează metode de accesare rapidă a informației și anume:

- utilizarea panoului de informare, unde este afișată informația de primă mână, precum și contactele cele mai des folosite, noutățile cele mai proaspete;
- menținerea informației în format electronic, ceea ce-i oferă consultantului acces operativ la informații mai detaliate nemijlocit în timpul consilierii;
- schimbul de informații proaspete la ședințele de lucru.

Se recomandă ca locul foilor cu informații să nu fie schimbat – în timpul consilierii consultantul își îndreaptă privirea (inconștient, conștientul fiind ocupat cu procesul de consiliere) anume spre locul unde a văzut informația pentru prima oară și l-a memorizat. Dacă e posibil, în același scop e bine ca un anume tip de informație să fie printat pe hârtie de aceeași culoare, iar păstrarea ei să fie în același format, pentru a fi accesată mai rapid în timpul consilierii (de exemplu, lista contactelor Ambasadelor – în ordine alfabetică sau, dacă le este mai comod consultantilor, după orașele/țările unde-și au sediul). Cât privește lista contactelor organizațiilor guvernamentale sau neguvernamentale, ele pot fi grupate după categorii (conform domeniului de activitate, regiunii unde se află, tipului de servicii acordat beneficiarilor, femei, copii, bătrâni, veterani etc.). De altfel, ca și informația în format electronic, preferabil împreună cu linkurile din internet, evitând astfel culegerea adresei în procesul consilierii. Se mai recomandă utilizarea căștilor de telefon, ca în timpul consilierii consultantul să aibă mâinile libere pentru a-și face notițe ori a căuta informația atât în fișierele electronice, cât și în ghidurile corespunzătoare.

II.2. Obiectivul nr. 2. Facilitarea accesului persoanelor traficate la asistență adecvată

Aceste obiectiv vizează aspectele generale ale consilierii telefonice în cazul sunetelor SOS, cum se colectează datele/informația necesară pentru

acordarea asistenței victimelor traficului de persoane, cum se poate facilita accesul la asistență, care sunt acțiunile consultantului în caz de recepționare a sunetului SOS și limitele competenței lui.

Organizarea acordării asistenței victimelor traficului poate să difere de la o organizație la alta. În unele cazuri consultantul nu numai recepționează apelurile și identifică victima, ci și efectuează nemijlocit asistența. O altă modalitate de lucru este atunci când consultantul recepționează apelul, identifică preliminar victima și transmite informația unui asistent social specializat, care ulterior organizează asistența necesară.

II. 2.1. Consecințele stresului post-traumatic asupra comportamentului victimei

Pentru consilierea calitativă a apelurilor SOS, consultantul are nevoie de cunoștințe în domeniu, inclusiv ce înseamnă stresul post-traumatic și efectele lui asupra victimelor traficului de persoane.

Vorbind despre stresul post-traumatic, trebuie să avem în vedere că victima a trecut prin unul sau mai multe momente traumatice, care au lăsat amprente adânci în psihicul său. Aceste momente se deosebesc radical de experiența anterioară sau au cauzat suferințe atât de mari, încât persoana a reacționat la ele într-un mod profund negativ. Psihicul uman are capacitatea de a atenua trauma provocată de experiența negativă prin schimbări de comportament (persoana își schimbă atitudinea față de lumea înconjurătoare, cade în amnezie, fantezii etc.). Aceste schimbări de comportament reprezintă mecanisme de acomodare la tensiuni, în situația când nu le putem evita.

În principiu, acesta este stresul post-traumatic. Simptomele lui, care în complexitatea lor se prezintă ca devieri psihice, în realitate nu sunt altceva decât comportamente bine înrădăcinate, generate de evenimente extreme din trecut.

Simptomele clinice

1. **Vigilență nemotivată.** Persoana este suspicioasă la tot ce se întâmplă în jur, de parcă e permanent amenințată.

2. **Reacții „explosive”.** La orice lucru neprevăzut victima reacționează cu mișcări bruște.

3. **Reducerea emoțiilor.** Se întâmplă ca victima să piardă parțial sau complet capacitatea de a-și exprima emoțiile și îi este greu să stabilească relații prietenești cu cei din jur, îi sunt inaccesibile bucuria, dragostea, entuziasmul creativ, vioiciunea și spontaneitatea. Mulți pacienți se plâng că de când au trecut prin suferințe mari, le este mult mai greu să trăiască astfel de emoții.

4. **Agresivitate.** Tendință de a rezolva problemele cu ajutorul puterii. Cu toate că aceasta ține mai mult de influența fizică, se constată și influența psihologică, emoțională, verbală. Persoana tinde să aplice forța fizică asupra celor din jur de fiecare dată când vrea să dobândească ceva, chiar dacă scopul nu este unul important.

5. **Deficiențe de memorie și concentrare.** Victima se confruntă cu dificultăți când trebuie să se concentreze sau să-și amintească ceva. Uneori aceste dificultăți apar numai în condiții specifice.

6. **Depresie.** În starea de stres post-traumatic depresia atinge cele mai întunecate disperări, când se pare că totul este inutil și fără sens. Stării depresive i se alătură extenuarea/epuizarea nervoasă, apatia, atitudinea negativă față de viață.

7. **Anxietate generală.** La nivel fiziologic se exprimă prin dureri în spate, de stomac, de cap), iar în sfera psihologică prin îngrijorare permanentă, accese paranoide (frica neîntemeiată de persecuție), în trăirile emoționale prin frică, neîncredere în sine, prin complexul culpabilității.

8. **Explozii de furie** și nu accese de mânie moderată.

9. **Abuz de substanțe narcotice și medicamentoase.** Victima devine dependentă față de acestea și nu poate fără ele.

10. **Amintiri nedorite.** Este unul din cele mai importante simptome, care denotă sindromul post-traumatic. În memoria victimei apar brusc scene groaznice, asociate evenimentului traumatizant. Acestea pot apărea în timpul somnului, dar și în starea de veghe.

11. **Halucinații.** Prezintă o formă aparte de amintiri neplăcute despre evenimentele traumatizante, cu deosebirea că în trăirile halucinatorii amintirea celor întâmplate e atât de vie, încât evenimentele din prezent sunt refulate și par a fi mai puțin reale decât amintirile. În această stare halucinatorie victima se comportă de parcă ar retrăi evenimentul traumatizant, acționează, gândește, simte la fel ca în momentele când își salva viața.

12. **Insomnia** (probleme de adormire și somn superficial). Dacă victima are coșmaruri, avem temei să considerăm că ea însăși se împotrivesc adormirii. Motivul insomniei: persoanei îi este frică să adoarmă și să vadă din nou coșmarul. Insomniile continue conduc la extenuare nervoasă și completează simptomatologia stresului post-traumatic. Insomnia poate fi provocată și de nivelul înalt de anxietate, însoțite de incapacitatea de a se relaxa și senzații continue de durere fizică și sufletească.

13. **Tendințe suicidale.** Pacientul se gândește permanent la sinucidere sau planifică acțiuni, care în final ar provoca moartea. Când viața se prezintă mai dureroasă și mai înfricoșătoare decât moartea, gândul sinuciderii și izbăvirii de suferințe poate părea atrăgător. Omul nu vede nici o soluție a problemelor sale și este atât de disperat, încât începe să se gândească tot mai des la moarte.

14. **„Complexul supraviețuitorului”.** Sentimentul culpabilității de a fi supraviețuit în situații groaznice, în care pe alții i-au costat viața, le este caracteristică celor care suferă de „răceală emoțională” (incapacitatea de a trăi bucurie, dragoste, compătimire etc.) din momentul evenimentelor traumatizante.

II.2.2. Specificul consilierii apelurilor SOS

Din experiența Centrului Internațional „La Strada”, apeluri SOS sunt considerate cele care țin de:

1. Facilitarea accesului persoanelor traficate la asistență (apeluri/solicitări de facilitare la asistență din partea victimelor sau parvenite de la persoane terțe).

2. Asistența pe cazuri prezumate de trafic și cazuri de dispariție a persoanelor (apeluri de la persoane terțe privind căutarea persoanelor, considerate victime și/sau posibilitatea recuperării, căutarea persoanelor dispărute).

Consultantul divizează și consulta sunetele SOS conform categorizării acestora în *cazuri curente* sau de *urgență*.

Cazurile curente sunt considerate apelurile de la victime reîntoarse în țară privind asistența curentă sau de la rudele persoanelor traficate care solicită ajutor. Pentru a câștiga încrederea abonatului, consultantul va asigura un mediu psihologic favorabil al conversației, urmând următorul algoritm:

- consultantul va ajuta abonatul și-i va da posibilitate să-și exprime trăirile și nevoile ce țin de problema pe care o are, va accepta trăirile emoționale negative ale beneficiarului și se va asigura ca până la finele discuției starea acestuia se va stabili;
- consultantul va asculta activ, punând întrebări ajutătoare și întrebări deschise în special referitor la detaliile mai importante;
- odată ce problema a fost identificată și solicitarea abonatului a fost înțeleasă, consultantul va concluziona aceasta și va solicita confirmarea abonatului;
- consultantul va comunica abonatului planul preliminar de lucru/intervenție și va stabili modalitatea de comunicare.

Cazurile de urgență sunt considerate apelurile directe parvenite de la victimele aflate peste hotare, în captivitate sau care solicită intervenție imedia-

tă. Consultantul va trece direct la subiect, evitând discuții prelungite despre trăiri, emoții etc. Totodată el va asigura susținerea și sprijinul moral al victimei pe durata conversației. Consultantul se va concentra neîntârziat pe:

- identificarea situației curente a victimei, circumstanțele în care se află;
- identificarea problemelor și nevoilor imediate ale ei.

Acțiunile consultantului în timpul consilierii:

- va evalua imediat situația și va comunica primele decizii privind posibilitățile și alternativele de ajutor și intervenție, inclusiv va informa abonatul despre unele riscuri asociate deciziilor luate de ea;
- va informa victima despre planul de intervenție, despre fiecare măsură întreprinsă sau pe care o va întreprinde;
- va stabili modalitatea de menținere a contactului (după caz, el va afla dacă îi poate telefona abonatului în caz de necesitate);
- va asigura victima că ea poate telefona la orice oră cu orice problemă.

Victima traficului adesea se află în stare de șoc, dezamăgire, neglijare, de cataclism al emoțiilor (furie, frică-teroare, supărare, confuzie, vină etc.), de dezechilibru psihologic. Aceste stări nu-i permit să-și expună clar problema, să pună întrebări și să dea răspunsuri directe și clare. Pentru a facilita discuția cu victima și a avea o consiliere eficientă, consultantul:

- va conduce discuția;
- va pune întrebări închise, ce solicită răspuns „DA” sau „NU”;
- va adresa întrebări de constatare, de precizare,;
- va pune întrebări repetate pentru a confirma unele fapte.

Ca să poată opera cu apelurile ce țin de cazurile de trafic, consultantul trebuie:

- să fie apt a identifica și înțelege starea moral-spirituală a abonatului;
- să posede abilitatea de a convinge abonatul că vrea și poate să-l ajute;
- să aibă cunoștințe specifice privind problema abordată; în cazul în care consultantul nu are experiență, nu se simte sigur sau nu cunoaște cum să abordeze astfel de apeluri, el va transmite imediat receptorul consultantului mai experimentat;
- să posede calități empatice (se va imagina în situația abonatului, pentru a identifica astfel trăirile și sentimentele) și să ajute abonatul să-și exprime/controleze emoțiile și sentimentele;

- să descrie reacțiile fizice și psihice posibile la situațiile de stres, ca victima să poată înțelege ce se întâmplă cu corpul său și cum să lupte cu ele;
- să se concentreze asupra momentelor principale, căci uneori nu poți să reții toate amănunțele despre care vorbește victima;
- să se străduiască să înțeleagă problema integral și să schițeze un plan individual de acțiuni;
- să reacționeze la ideile și problemele expuse, și nu la personalitate, să nu facă concluzii pripite;
- să informeze beneficiarul despre tipurile de servicii accesibile, să-l asigure că va avea grijă ca el să beneficieze de ele, să asigure accesul la ele, contactând o persoană concretă;
- să nu facă promisiuni false.

Uneori conversația poate fi ascultată sau supravegheată, din care motiv victima nu poate vorbi deschis. Adesea ea e limitată în timp, ceea ce nu-i permite să furnizeze toată informație necesară. În astfel de cazuri consultantul va începe conversația cu întrebări care să clarifice posibilitățile de discuție ale victimei și care să permită o estimare primară a riscurilor: *Poți vorbi liber? Cineva stă lângă tine? Cât timp ai la dispoziție? Vrei/pot să te sun eu? Când te pot/mă vei contacta? Poți să scrii un număr de telefon?*

Pentru a spori șansele soluționării imediate a cazului, consultantul va sugera victimei să noteze numărul de telefon al organizației competente din țara în care se află, nu înainte de a se asigura că ea poate face acest lucru. Este cazul în care victima nu va mai putea telefona suplimentar de peste hotare, va fi transferată în alt loc sau va apela la ajutorul unei persoane (client) ocazionale și-i va solicita să telefoneze la organizația respectivă în numele ei.

II.2.3. Accesul persoanelor traficate la asistență adecvată

Organizarea asistenței victimelor traficului de persoane este o procedură complexă și se rezumă la o serie de pași concreți.

➡ Identificarea preliminară a victimei traficului

Indiferent în ce domeniu activează LF, un rol aparte printre responsabilitățile consultantilor revine identificării beneficiarilor, cărora le va fi acordată nu numai asistență informațională, ci și un pachet de servicii mai amplu, în conformitate cu capacitățile organizației. **Descoperirea (identificarea) persoanelor care au suferit în urma traficului de ființe umane este importantă din perspectiva protecției dreptului omului, în special a victimelor traficului, deoarece identificarea este menită, înainte de toate, să asigure accesul per-**

soanelor traficate la asistența necesară. În acest context, rolul consultantului este nespus de important, deoarece în momentul când prezumata victimă telefonează la Linia Fierbinte, el este primul care poate identifica preliminar statutul ei. Consultantul care recepționează asemenea apeluri trebuie să posede cunoștințe speciale privind identificarea victimelor traficului de ființe umane, să cunoască regulile de comunicare cu persoanele traficate, precum și ordinea acțiunilor ce urmează a fi întreprinse în sensul asistenței. Acest proces este destul de complicat și cere o pregătire specială, precum și o experiență bogată în domeniul dat. Cert este că în timpul acestei proceduri cel care înfăptuiește identificarea victimei traficului trebuie să ajungă, în baza unor anumiți indicatori, la o concluzie cât de cât concretă referitor la faptul dacă persoana a suferit sau nu de pe urma acestei infracțiuni.

Modalitățile de identificare pot fi diferite:

- identificare nemijlocit în procesul comunicării cu victima;
- identificare în procesul comunicării cu o persoană terță (cu o rudă sau apropiat al victimei, cu o structură guvernamentală sau un ONG, implicate în asemenea activitate).

La identificarea preliminară a victimelor, consultantul se va ghida de două acte normative de bază – **Protocolul privind prevenirea, reprimarea și pedepsirea traficului de persoane, în special al femeilor și copiilor, adițional la convenția Națiunilor Unite împotriva criminalității transnaționale organizate** (cunoscut specialiștilor și cu denumirea de **Protocolul de la Palermo**) și **Legea Republicii Moldova nr. 241-XVI din 20.10.2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane** –, precum și de **Codul penal al Republicii Moldova** (Legea nr. 985-XV din 18.04. 2002, articolele 165 și 206). Protocolul de la Palermo conține prima și principala definiție a traficului de ființe umane, acceptată la nivel internațional. Codul penal conține și el definiția traficului de ființe umane, inclusiv cea a traficului de copii, stipulând și măsurile de pedeapsă în Moldova pentru asemenea infracțiuni. Legea privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, pe lângă mai multe definiții (a căror cunoaștere, nu încapă îndoială, este obligatorie consultantului de la Linia Fierbinte), include și definițiile **victimelor traficului de ființe umane** (persoană fizică prezumată sau constatată ca fiind supusă acțiunilor de trafic) și **identificării victimelor traficului de ființe umane** (proces de verificare a persoanelor care se prezumă a fi victime ale traficului de ființe umane). În Anexa 4 am inserat mai multe extrase relevante din aceste trei acte normative.

Deși în legislația internațională nu există o definiție oficială a identificării, iar în cea națională doar una sumară, în contextul în care termenul este utilizat devine clar că prin **identificarea victimelor traficului** se subînțelege un

complex de acțiuni, în procesul cărora specialistul, în baza datelor obținute de la presupusa victimă a traficului sau de la o persoană fizică ori juridică, care dispune de date despre încălcarea normelor de drept în raport cu victima, analizează informația obținută, compară indicii infracțiunii săvârșite cu elementele definiției traficului de ființe umane și trage concluzia că persoana în cauză este victimă a traficului.* Identificarea victimelor are scopul de a asigura accesul gratuit al persoanei traficate la pachetul de asistență necesară, volumul căruia este stabilit în conformitate cu legislația sau posibilitățile organizației ce activează în domeniu.

Identificarea victimelor traficului trebuie realizată operativ, după un algoritm mai simplificat, spre deosebire de procedura de calificare a infracțiunii. (Calificarea infracțiunii are loc în strictă conformitate cu normele Codului penal, pe când identificarea victimelor este un proces mai simplu, el nu comportă o urmărire penală și se poate baza pe o instrucțiune ori pe un set de indicii, care trebuie să fie flexibil, oferind posibilitatea reacționării la noile tendințe și schimbările de situații). Tot în acest scop sunt binevenite și cunoștințele despre portretul psihologic și social al victimei, raportat la media statistică. Informațiile obținute sunt supuse doar unei verificări sumare și asupra lor nu se colectează probe exacte.

Pentru identificarea victimelor traficului mai putem recurge la **caracteristicile circumstanțelor cazului concret**, comparându-le cu cazuri deja cunoscute de trafic (bunăoară, caracteristica mediului de habitat sau a celui de exploatare).

➤ **Evaluarea nevoilor victimelor traficului**

Odată ce cazul a fost preliminar identificat, consultantul porcede la evaluarea nevoilor primare ale victimei traficului de persoane și organizarea asistenței, care are loc în 4 direcții (denumirile direcțiilor de asistență aparțin Centrului Internațional „La Strada”).

1. **Asistență la recuperarea din locul exploatării (prin intermediul partenerilor din țara de destinație).**
2. **Asistență pre-repatriere (azil temporar, asistență medicală și psihologică, mâncare, haine ș.a.).**

* În problema identificării victimelor traficului de ființe umane, consultații de la Linia Fierbinte a Centrului internațional „La Strada” se mai ghidează de un șir de publicații tematice ale Centrului ce vizează mecanismul identificării (a se vedea www.lastrada.md, „Date și cifre/Rapoarte și studii”, publicațiile tematice „La Strada EXPRESS”, nr. 2, *Identificarea victimelor traficului de ființe umane, „Identificarea victimelor traficului de ființe umane în Moldova (Recomandări pentru ONG-urile specializate din Republica Moldova)”*).

3. **Asistență repatriere (obținerea documentului de repatriere, acoperirea cheltuielilor de transport, întâlnire la aeroport etc.).**
4. **Asistență post-repatriere, inclusiv reabilitare și reintegrare socială (adăpost, asistență medicală, psihologică, ajutor umanitar, instruire profesională, angajare în câmpul muncii ș.a.).**

Asistența socială poate fi acordată de structurile de stat, de organizațiile neguvernamentale și interguvernamentale, de proiecte și programe, activitatea cărora este orientată către persoanele vulnerabile. Același lucru este valabil în cazul asistenței victimelor traficului de persoane. În acest context contează mult colaborarea și comunicarea eficientă între structurile competente din țările de destinație, tranzit și de origine. În țările de destinație sunt solicitate 2-3 tipuri de asistență, iar în cele de origine există mai multe structuri ce acordă în mod special asistență post-repatriere, deși sunt organizații care oferă și alte tipuri de servicii din cele enumerate. De multe ori operativitatea acordării asistenței (inclusiv recuperarea din locul exploatării), depinde în mare măsură și lucrul consultanților de la Linia Fierbinte.

II.2.4. Colectarea datelor necesare pentru consilierea apelurilor SOS. Sistemul intern de referire

La Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” toată informația despre fenomenele migrație, trafic de ființe umane alcătuiește conținutul Bazei



Care sunt elementele infracțiunii trafic de ființe umane?

Definiția „traficul de persoane” din Protocolul de la Palermo este destul de complicată și se bazează pe trei **grupe de elemente principale**:

- A) acțiuni criminale** – recrutarea, transportul, transferul, adăpostirea sau primirea de persoane;
- B) mijloacele de constrângere** – amenințarea cu forța sau folosirea forței sau altor forme de constrângere, prin răpire, fraudă, înșelăciune, abuz de putere sau de situația de vulnerabilitate sau prin oferirea sau acceptarea de plăți sau foloase pentru a obține consimțământul unei persoane care deține controlul asupra unei alte persoane;
- C) scopurile** – exploatarea, care include, la nivel minim, exploatarea prostituției altora sau alte forme de exploatare sexuală, muncă sau servicii forțate, sclavie sau practici similare sclaviei, servitute sau prelevare de organe.

De menționat, că infracțiunea „trafic de persoane” poate fi descoperită la etapa de început – la faza recrutării sau transportării, până ca persoana traficată să fie supusă exploatării. În acest caz este suficient de a demonstra intenția exploatării, pentru a atribui infracțiunea la trafic de ființe umane.



Adevăruri dure despre victimele traficului

- Pot refuza ajutorul propus, fiindcă nu au încredere în oamenii care oferă ajutor – au fost deja înșelate de persoane în care au avut încredere.
- Se străduiesc să se apere și le este frică să spună adevărul.
- Se rușinează de planurile lor de viitor sau de incapacitatea de a-și planifica viitorul.
- Adesea până la plecarea peste hotare au fost agresată de unii membri ai familiei.
- Pot fi îndrăgostite/dependente de angajator/proxenet/client.
- Multe dintre ele folosesc în exces alcool sau substanțe narcotice (droguri).

de Date Informaționale, despre care am pomenit anterior. Pentru consilierea sunetelor SOS însă există o bază de date electronică, în care se stochează toată informația și datele personale despre victimele traficului, la care au acces direct în exclusivitate consultanții Liniei Fierbinți și asistenții sociali de la Centrul de Contact (departament ce oferă asistență socială victimelor traficului de ființe umane). Altor colaboratori ai organizației accesul direct la acest tip de informație (despre victime) este categoric interzis.

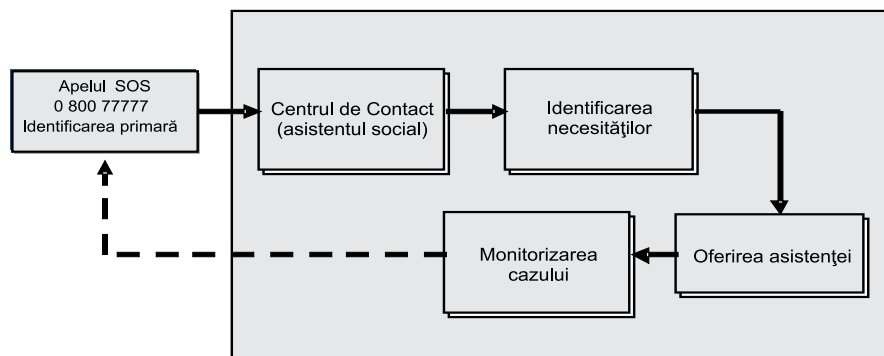
În principal, datele necesare consilierii apelurilor SOS se rezumă la colectarea informației privind:

- datele de contact ale organizațiilor competente și abilitate să acorde asistență persoanelor vulnerabile, inclusiv victimelor traficului de persoane, precum și informații privind pachetul de servicii, tipul de asistență acordat;
- datele de contact ale diferitelor structuri de stat competente, precum și termenii și condițiile de acordare a asistenței;
- procedura în cazurile de căutare a persoanelor dispărute;
- procedura de asistență a victimelor/prezumatelor victime, aflate în țările în care nu există structuri de contact.

Ținând cont de faptul că principiul esențial în lucrul cu victimele traficului de persoane este confidențialitatea, informația acumulată în urma discuției cu victima este supusă unei filtrări riguroase și se transmite numai unor structuri anume, în funcție de nevoile victimei și tipul informației recepționate.

Există două modalități de lucru cu informația. **Prima:** consultantul efectuează doar identificarea primară a victimei, prin colectarea tuturor informațiilor și transmiterea acestora asistentului social. Ulterior, acesta decide ce infor-

mație în ce mod poate fi utilizată și cui poate fi transmisă pentru ca victima să beneficieze de ajutorul necesar. De acest principiu se conduce și organizația pe plan intern, circuitul informației urmând traseul din schema de mai jos.



A doua modalitate: consultantul este responsabil de lucrul cu victima traficului de persoane și atunci el hotărăște cui și ce informație poate oferi.

Informația cu privire la cazurile de trafic prezintă interes pentru următoarele categorii de persoane:

- lucrătorul social responsabil pe caz;
- rudele și apropiații victimei traficului de ființe umane;
- organizația intermediară prestatoare de servicii;
- reprezentanții organelor de drept;
- reprezentanții structurilor de stat abilitate;
- jurnaliști.

Pentru ultima categorie, în afară de date statistice, informație de ordin general, deseori oferim „istorii” ale victimelor, dar cu respectarea principiului confidențialității (nume codificat, de regulă, numele localității și a țării de destinație schimbate pentru cazul concret).

II. 3. Obiectivul nr. 3. Monitorizarea migrației și a traficului de ființe umane

Dacă printre obiectivele organizației în care activează Linia Fierbinte se numără și **monitorizarea problemei** (bunăoară, colectarea informației despre migrație și traficul de persoane sub formă de rapoarte, a datelor statistice), atunci acest serviciu telefonic poate genera informație valoroasă, care ulterior este prelucrată, analizată, sintetizată de alte subdiviziuni sau specialiști. Dar oricum, consultantul este cel ce obține primul și colectează informația despre problemă.

Vorbind despre Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada”, vom preciza că, în definitiv, consilierea nu înseamnă exclusiv oferirea informației abonaților, dar și colectarea informației de la ei, adică studiul problemei cu care apelează aceștia, conținutul ei. O înregistrare continuă și sistematică a apelurilor are drept scop și evaluarea calitativă a activității serviciului telefonic în ansamblu. Analiza apelurilor parvenite la Linia Fierbinte permite înțelegerea mai profundă a fenomenelor migrație, trafic de ființe umane, precum și a celor asociate. Informația acumulată la Linia Fierbinte reflectă impactul schimbărilor de ordin legislativ, a politicilor și strategiilor migraționiste ale diferitelor state, dar și faptul cum influențează ele asupra cetățenilor de rând. În această ordine de idei înregistrarea și stocarea informației colectate în timpul apelurilor telefonice asigură realizarea calitativă a obiectivului nr. 3.

➤ **Înregistrarea sunetelor. Registre de evidență a sunetelor și baze de date**

Înregistrarea apelurilor devine necesară și din motivul că la LF lucrează mai mulți consultanți, permițându-le fiecăruia să fie la curent cu problema abonatului și să se orienteze în cazul apelurilor repetate, la început consiliate de un alt coleg.

Se recomandă ca sunetele să fie înregistrate inițial într-un registru de evidență. În cazul nostru, instrumentul primar de lucru al consultantului este **Registrul de Evidență a Apelurilor (REA)**, el fiind temelia activității ulterioare de consiliere telefonică. Pe o pagină separată a registrului sunt trecute numele consultanților și pseudonimele lor. Zilnic consultantul înregistrează apelurile recepționate și consiliate în Registru conform schemei următoare:

| Numărul | Data, ora | Dosarul Nr. | Localitate | Genul, vârsta, limba vorbită | Sursa cunoașterii telefonului LF | Problema abordată | Recomandări | Consultantul LF |
|---------|-----------|-------------|------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Fiecărui apel i se atribuie un număr de înregistrare, ceea ce permite evidența rapidă a numărului de apeluri consiliate în general sau lunar, revenirea la el când apare necesitatea monitorizării sau cuantificării unei probleme

concrete, precum și pentru a cunoaște/afla problema abonatului (în special în cazul apelurilor privind asistența victimelor). Înregistrarea indicatorului timp (data, ora) permite analiza dinamicii recepționării apelurilor, specificului lor în funcție de zi, oră, lună, anotimp, perioadă a anului.

Contează mult înregistrarea sursei de cunoaștere a LF, pentru a evalua eficiența mijloacelor de promovare a ei, precum și sursele de informare mai des utilizate de beneficiari. În timpul discuției consultantul va încerca foarte discret să afle de unde telefonează abonatul, vârsta lui, acest indiciu fiind important pentru consilierea ulterioară.

În cazul recepționării apelului SOS (privind asistența victimei), acestuia de asemenea i se atribuie un cod (numărul dosarului), care este identic cu codul înregistrat în Baza de Date a Centrului de Contact, fapt ce asigură legătura directă între cele două baze de date. În cazul recepționării unui sunet SOS repetat, la rubrica dosar consultanții scriu numărul de înregistrare a primului apel, spre a vedea cum a evoluat cazul, iar pentru sunetele de prevenire e suficientă remarca *repetat*.

Limba vorbită se înregistrează pentru evaluarea necesităților în materiale promoționale într-o limbă sau alta. Genul, vârsta și localitatea din care telefonează abonatul se înregistrează pentru a cunoaște mai bine profilul abonatului și a evalua eficiența activităților de promovare, a serviciilor oferite. Spre a nu sfida abonatul, se recomandă să obținem această informație în formă de întrebare necesară pentru consiliere. Ideal ar fi să adresăm asemenea întrebări la finele consultației, dar în practică depinde de modul în cum decurge dialogul.

Cel mai pe larg se va descrie în registru problema cu care s-a adresat abonatul, pentru a permite și altor consultanți să se familiarizeze ce ea în detaliu, iar în cazul revenirii abonatului să preia consultația de unde a fost întreruptă sau să-l consilieze în contextul primului apel. În același mod se vor nota recomandările/consultația oferită de consultant, iar la ultima rubrică se va trece pseudonimul lui.

Toate înregistrările sunt confidențiale și nu se difuzează fără acordul abonatului.

Baza Electronică de Stocare a Informației (BESI). Registrul de Evidență a Apelurilor (REA) este un instrument de înregistrare a datelor, care asigură păstrarea informației în caz de pierderea ei în format electronic. Or, căutarea unui apel înregistrat mai demult prezintă dificultate dacă stai să răsfoiești REA, răpește timp pentru a o găsi. În scopul simplificării accesului la datele recepționate anterior, a fost creat un suport electronic de date, numit **Bază Elec-**

tronică de Stocare a Informației. Firește, evidența datelor este importantă și pentru analiza calitativă și cantitativă a informației, materializată în rapoarte, materiale informative, publicații tematice, activități de promovare. Însă forma și numărul bazelor de date rămâne a fi la discreția fiecărei organizații. Se recomandă să se țină doar o singură bază de date electronice pe apeluri. De asemenea experiența a demonstrat că este inutil a crea o bază electronică sofisticată din primul an de activitate, deoarece încă nu sunt stabilite toate tipurile de întrebări cu care apelează abonații. Necesitatea acesteia apare cam în al doilea an de lucru, când consultanții care lucrează nemijlocit pot preciza categoriile, rubricile necesare. Centrul Internațional „La Strada” și-a început activitatea cu o bază de date în Excel, iar după doi ani de lucru a creat una în Acces. Principiul de transfer a informației este numărul de înregistrare a apelului. Astfel, fiecare apel va include informație privind:

- datele generale despre abonat și
- informația privind problema abordată.

Baza de date a apelurilor permite în primul rând colectarea, intrarea și stocarea informației după mai mulți parametri, pentru o orientare mai rapidă și eficientă privind apelurile parvenite, precum și o generare mai eficientă de statistici privind numărul de apeluri pe zi, pe zile ale săptămânii, în funcție de gen, în funcție de limba vorbită, de vârstă; numărul de apeluri în funcție de sursa cunoașterii LF, de problema abordată, precum și numărul de apeluri pe categoriile menționate mai sus în diferite perioade ale anului (lunar, trimestrial, pe anotimpuri etc.). Fiecare consultant este responsabil pentru trecerea informației în baza de date a apelurilor recepționate și consiliate de acesta. Se recomandă trecerea datelor cel târziu la finele zilei de lucru.



De ce este nevoie a colecta informație la Linia Fierbinte?

De informația colectată prin Linia Fierbinte vom ține cont neapărat la conceptualizarea campaniilor de sensibilizare și informare a populației. Mesajul campaniei, instrumentele și canalele folosite se bazează pe nevoile/așteptările grupului țintă, identificate anume din conținutul apelurilor telefonice. Totodată, Linia Fierbinte este un instrument de monitorizare a impactului campaniilor de sensibilizare și informare desfășurate. Conținutul apelurilor telefonice în timpul și după campanie reflectă măsura în care au fost atinse obiectivele campaniilor de promovare, precum și în ce măsură au fost satisfăcute nevoile și așteptările beneficiarilor.

Mai mult ca atât, Linia Fierbinte trebuie utilizată pentru monitorizarea impactului politicilor și strategiilor migraționiste. Informația colectată va fi folosită de organizație pentru activitățile de advocacy și lobby în cazurile efectelor negative ale acestora asupra cetățeanului de rând în scopul modificării anumitor prevederi legislative.

Capitolul III. **RESURSELE UMANE ȘI MANAGEMENTUL LINIEI FIERBINȚI**

Cea mai valoroasă resursă în cadrul unei organizații este omul. Anume omul este cel care creează, realizează fructul creației și tot el culege laurii succeselor sale. Dar pentru ca acest lucru să fie posibil, iar activitățile să poată fi realizate cu maximă eficiență mai avem nevoie de strategii de planificare, organizare, recrutare și selectare a cadrelor, evaluare și motivare a personalului.

III.1. Planificarea activității și regimului de lucru al LF

Atitudinea pozitivă a unui grup țintă față de un serviciu telefonic depinde în mare măsură de accesibilitate, adică de programul de activitate a acestuia. **Regimul de lucru** la Linia Fierbinte se rezumă la orele de lucru și numărul consultanților care o deservește. Numărul de ore depinde de:

- tipul țării (de origine sau destinație); în cazul când Linia Fierbinte este lansată într-o țară de destinație, unde sună preponderent victimele, se recomandă un regim de lucru non-stop, deoarece, spre exemplu, victimele exploatării sexuale au posibilitate să sune mai degrabă în orele de noapte;
- tipul LF (națională sau regională);
- numărul de apeluri parvenite.

Numărul de consultanți care consiliază în orele de zi/noapte este determinat de:

- numărul orelor de lucru;
- câte apeluri pot fi recepționate în paralel;
- numărul total (în medie) de apeluri;
- orele cu număr sporit de apeluri;
- durata medie a apelului.

Anume în baza acestor factorii se decide asupra numărului concret de consultanți și asupra regimului de lucru. Ideal, o LF ar trebui să asigure accesul beneficiarilor maximal posibil. Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” funcționează în regim 24/24 ore. În perioada 8.00 – 20.00 consultanții lucrează în echipă a câte 2 persoane, iar noaptea (20.00 – 8.00) – câte unul sau doi consultanți, în funcție de numărul de sunete (adică regim obișnuit

sau regim de campanie informativă). Graficul de lucru se întocmește lunar, respectând principiul după o noapte minim două consultantul trebuie să se odihnească. În caz de necesitate graficul poate fi modificat cu acordul tuturor consultanților.

Activitatea eficientă a LF mai depinde încă de organizarea unor *ședințe de lucru*, la care se discută chestiuni altele decât cele privind apelurile (activitățile/funcțiile la general, dificultățile întâmpinate de consultanți, necesități suplimentare pentru realizarea sarcinilor). Se recomandă ca ședințele de lucru să aibă loc de 2 ori pe lună (la mijlocul și sfârșitul lunii). Fiecare consultant poate convoca, la necesitate, o ședință tematică suplimentară privind sarcinile individuale. Consultantul responsabil de ședințe întocmește procesul verbal.

O altă componentă esențială pentru buna desfășurare a activităților este **Planul de lucru**, care poate fi de mai multe tipuri:

- anual;
- lunar;
- săptămânal;
- pe ore (fiecare consultant își planifică orele de lucru).

Tipul planului este ales în funcție de statutul unității în organizație. Dacă LF este o unitate independentă, atunci ea trebuie să-și elaboreze un plan anual, în care se vor specifica activitățile prioritare, numărul de apeluri preconizate. Planul anual de lucru este relativ flexibil și poate fi completat/modificat pe parcursul anului în caz de necesitate. Lunar, consultanții elaborează planul individual (lunar/săptămânal/pe ore), unde își distribuie volumul de lucru preconizat pentru luna curentă.

Pentru evitarea suprapunerii activităților și resurselor necesare, coordonatorul LF monitorizează realizarea planului și confruntă planurile individuale. În baza planurilor individuale coordonatorul întocmește planul lunar, ce include activitățile curente, cele mai de proporții și produsul final. Este necesar ca fiecare sarcină a consultanților să-și afele reflectare în planul de lucru. După compilare, planul este aprobat de superiorul responsabil din cadrul organizației. Planul lunar este și el flexibil și poate fi completat pe parcurs. Planul săptămânal sau pe ore nu este obligatoriu.

➡ **Regulamentul intern al Liniei Fierbinți**

Un rol important în organizarea lucrului serviciului telefonic îl joacă Regulamentul intern al Liniei Fierbinți. El cuprinde regulile și normele de conduită necesare pentru buna desfășurare a activității unității (a se vedea Anexa 1).

Prevederile Regulamentului intern sunt obligatorii pentru consultanți și întră în vigoare din moment ce au luat cunoștința de el. La începutul activității el poate avea 2-3 pagini, mai târziu poate fi completat cu noi prevederi, în funcție de experiența acumulată și dezvoltarea unității, dar din proprie experiență îl recomandăm ca fiind indispensabil.

Avantajele existenței unui Regulament intern

- Conține informație referitor la toate momentele de organizare a lucrului.
- Răspunde la întrebările: *CUM, UNDE, CÂND, CINE și DE CE.*
- Un consultant nou angajat înțelege foarte ușor lucrul la Linia Fierbinte, atât momentele organizatorice, cât și cele tehnice, de lucru.

Ca oricare alt document, el este revizuit, de preferat nu mai des decât o dată pe an, pentru a evita transformarea lui într-un obstacol. De fapt periodicitatea revizuirii o stabilește fiecare organizație în parte, dar practica mai arată că dacă schimbările în organizarea muncii nu sunt introduse în Regulament, conținutul lui foarte curând se transformă în teorie seacă.

III.2. Resursele umane și recrutarea personalului

Atunci când ne referim la planificarea resurselor umane pentru Linia Fierbinte, înainte de toate va trebui să răspundem la următoarele întrebări:

- Care va fi regimul de lucru la LF?
- De cât personal avem nevoie?
- Care sunt cerințele minime față de candidați?
- Ce schimbări de statut pot interveni (promovări, devansări, disponibilizări)?

La etapa de planificare vom ține cont de faptul că numărul apelurilor diferează de la un serviciu telefonic la altul. Ar fi binevenit să obținem chiar de la bun început cât mai multă informație de acest gen. În caz contrar, va trebui să analizăm ipotetic câteva aspecte importante, care, ulterior, odată cu acumularea experienței, pot fi corectate. Este vorba de:

- numărul total de apeluri pe lună;
- perioadele cu volum sporit de apeluri;
- durata medie a unui apel.

În vederea unei consilieri calitative și pertinente, e de dorit de la bun început să **definim postul** (adică funcțiile consultanților și a coordonatorului), care se identifică de fapt cu obiectivele Liniei Fierbinți: educarea potențialilor

migranți privind migrația securizată și pericolul traficului de ființe umane, facilitarea accesului persoanelor traficate la asistența necesară, analiza și monitorizarea acestor fenomene.

Urmează de asemenea să stabilim și care vor fi **orele de lucru**. Din experiența Centrului Internațional „La Strada”, la Linia Fierbinte, care operează 24 din 24 de ore, activează minimum 4 consultanți și un coordonator, el oferind de asemenea consiliere la telefon, atunci când parvine în paralel al doilea apel. Aceste momente sunt importante pentru planificarea resurselor umane, deoarece de ele depinde regimul de lucru al fiecărui consultant.

Odată ce am stabilit de câți angajați avem nevoie, putem purcede la **recrutarea personalului** – procedură folosită la atragerea specialiștilor calificați să candideze pentru posturile vacante din cadrul unității, organizației. Firește, nu toți candidații vor satisface în totalitate exigențele posturilor pentru care pretind. Astfel că după ce mai multe persoane au fost atrase să solicite postul, vom recurge la o **procedură de selectare**, desemnând candidații care pot îndeplini efectiv sarcinile organizației și care, eventual, vor fi angajați.

Selectarea este faza finală a etapei de recrutare și se rezumă la o serie de pași după cum urmează:

Atragerea candidaților. Recrutarea candidaților poate fi internă sau externă. Recrutarea internă se face prin selectarea candidaților din rândul membrilor organizației. Acest lucru poate fi analizat atât din perspectiva promovării angajaților mai activi și competenți, cât și din cea a devansării celor ce nu fac față exigențelor anumitelor funcții. În plus, în cazul Centrului Internațional „La Strada”, recrutarea internă mai are loc și din rândul voluntarilor Centrului, care deja cunosc specificul organizației și domeniul de activitate în care sunt implicați nemijlocit și ei. În decurs de șapte ani, peste 50% din numărul consultanților (dacă ținem cont și de fluctuația/promovarea cadrelor) au fost recrutați din rândul voluntarilor. Recrutarea externă se realizează în instituții de învățământ superior, prin intermediul agențiilor de consultanță și recrutare a personalului, a birourilor de ocupare a forței de muncă, anunțuri în mass media.

Anunțul de recrutare. Indiferent unde va fi plasat, anunțul de recrutare urmează modelul oricărui aviz de angajare în câmpul muncii și cuprinde *denumirea organizației și o scurtă descriere a acesteia, denumirea postului vacant* (consultant la Linia Fierbinte, departamentul în cadrul căruia este integrat postul), *cerințele postului* (descrierea postului, a principalelor responsabilități și atribuții), *cerințele față de candidat* (pregătirea profesională necesară ocupării postului, calificări, abilități, experiență în domeniu sau unul similar, trăsături personale relevante pentru ocuparea postului vacant), *documentele ce urmează a fi depuse* (CV-ul, scrisoare de intenție, scrisoare de recomandare),

data limită și modalitatea de depunere a dosarului (e-mail, fax), un telefon de contact pentru informații suplimentare.

Întocmirea „listei scurte”. După expirarea datei limită, toate CV-urile colectate în organizație sunt supuse unei analize preliminare. Dat fiind că nu toate sunt relevante pentru postul vacant, urmând criteriile de selectare, se va întocmi o primă listă de CV-uri, ai căror titulari vor fi invitați la interviu.

Interviul. În baza CV-urilor selectate („listei scurte”), sunt programați candidații la un interviu preliminar, în cadrul căruia comisia de selectare își formează o primă impresie despre aplicanți, oferindu-le informații cât mai concrete despre post. Pentru conducerea interviului pot fi adoptate diverse strategii: abordarea sinceră și prietenoasă, abordarea axată pe un comportament din trecutul candidatului, abordarea orientată spre soluționarea de probleme (interviu situațional), abordarea ce simulează un climat stresant. În practică sunt utilizate combinații ale acestor strategii.

Întrebările adresate țin de domeniile *comunicare, cunoașterea problemei, echilibrul emoțional, capacitatea de a lucra în echipă*. Aplicantul este invitat doar la un interviu (prin telefon sau față în față), după care pot avea loc teste (de aptitudini, de inteligență, profesionale etc.). Unele organizații folosesc teste de aptitudini, interese și personalitate, pentru a compara cerințele postului cu anumite caracteristici ale candidaților, altele – o serie de interviuri (cu șeful direct, cu managerul de resurse umane, cu managerul general).

Decizia comisiei de selectare și comunicarea acesteia candidaților. Informațiile acumulate în urma interviului sunt suprapuse cu cerințele postului vacant, adică are loc evaluarea compatibilității „candidat – post vacant”. Dar persoanele care corespund acestei compatibilități încă nu sunt angajate – ele sunt informate că vor urma un curs de instruire, pe parcursul căruia vor învăța care sunt regulile și standardele organizației. În acest scop ele urmează o perioadă de orientare sau integrare. După ce persoanele selectate s-au orientat/integrat în sistem, de obicei, e nevoie să fie ajutate să-și actualizeze capacitățile, atitudinile și competențele generale, aducându-le la nivelul considerat potrivit în organizație prin intermediul unui program de instruire și dezvoltare. La Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” în calitate de consultanți lucrează persoane care au beneficiat de o pregătire specială în consilierea telefonică, care cuprinde:

- *Treningul „Abilități de consiliere telefonică în domeniul migrației securizate și asistenței persoanelor traficate”.* Această primă instruire finalizează cu o evaluare a cunoștințelor acumulate pe parcursul treningului. După evaluare doar acei participanți la trening care au făcut față cerințelor trec în etapa următoare, și anume –
- *Instruirea la locul de muncă.* Ca să facă o consiliere la cel mai înalt nivel, consultantul trebuie să posedă cunoștințe vaste pentru a se simți confortabil și pentru a răspunde la orice întrebare a abonatului. Pe o perioadă de timp, deja potențialii angajați sunt supuși unei perioade de testare practică, care rezidă în analiza calității prestației. Perioadă ce-i permite de asemenea consultantului potențial să ia decizia finală privind antrenarea în această activitate. În perioada de instruire la locul de muncă, consultantii experimentați ghidează și sprijină viitorii angajați în îndeplinirea sarcinilor încredințate, precum și supervizează lucrul lor. Se recomandă ca după fiecare consiliere consultantul experimentat să analizeze împreună cu potențialul consultant actul de consiliere, să aprecieze calitatea lui și să dea recomandările corespunzătoare. În perioada de instruire la locul de muncă, orarul de lucru al noilor consultați poate include câteva ore pe zi, în funcție de volumul de lucru, dar și poate varia de la caz la caz.

Decizia finală și angajarea candidatului. Abia după ce consultantul-candidat probează, în procesul instruirii la locul de muncă, calitățile și abilitățile unui consultant la Linia Fierbinte, selectarea se consideră finalizată, iar candidatul devine consultant și activează conform programului de lucru, fiind supervizat în continuare de către un consultant cu experiență sau de coordonatorul unității.

Se cuvine să precizăm, că în definitiv, cunoașterea calităților și aptitudinilor necesare unui consultant la Linia Fierbinte permite schițarea unui profil. De acest profil ne vom conduce la efectuarea interviurilor, ceea ce ne va asigura succesul selectării consultaților.

Calitățile necesare unui consultant

Viitorul consultant trebuie să posede calități/aptitudini necesare și să corespundă anumitor cerințe. Cerințele (preferabile) pe care le înaintează Centrul Internațional „La Strada” față de consultantii la Linia Fierbinte se rezumă la următoarele:

- Vârsta nu mai mică de 20 ani.
- Studii superioare (complete/incomplete).
- Cunoașterea limbii române, ruse și engleze (preferabil).
- Abilități de lucru la calculator.

Profesionalismul consultantului este marcat și de aptitudinile și calitățile personale ale acestuia.

| Aptitudini recomandabile | Calități personale necesare consultantului | Calități incompatibile consultantului la LF |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel înalt de concentrare și stabilitate a atenției (posibilitatea de a se concentra la un obiect fără să-și distragi atenția). ➤ Nivel înalt de distribuție a atenției (posibilitatea de a efectua mai multe activități concomitent). ➤ Aptitudini mnemice (dezvoltarea memoriei de lungă și scurtă durată, memoriei auditive, imaginative). ➤ Gândire logică și imaginație dezvoltată. ➤ Aptitudini comunicative (posibilitatea de a stabili ușor contact cu oamenii). ➤ Abilitatea de a asculta, analizator auditiv sensibil. ➤ Aptitudini oratorice (abilitatea de vorbi clar, expresiv, fără defecte în vorbire, de a-și exprima clar gândurile). ➤ Abilități de autocontrol. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilitate. ➤ Caracter sociabil. ➤ Răbdare, toleranță. ➤ Respect față de alte persoane. ➤ Originalitate. ➤ Inițiativă, perseverență. ➤ Intuiție. ➤ Calitatea de a păstra informația în secret. ➤ Empatie. ➤ Stabilitate emoțională. ➤ Tenacitate la stres. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Instabilitate psihică și emoțională. ➤ Agresivitate. ➤ Închidere în sine. ➤ Neîncredere în forțele proprii. ➤ Incapacitatea de a lucra cu oamenii. ➤ Lipsa empatiei. ➤ Rigiditatea gândirii (nepuțința de a-și ajusta metodele de soluționare a problemelor la mediul schimbător). ➤ Intelect scăzut. |

III.3. Funcțiile consultantului de la Linia Fierbinte

Ca și oriunde, lucrul la Linia Fierbinte presupune îndeplinirea anumitor funcții. Funcțiile consultantului pot fi **primare** (adică generale pentru toți consultantii) și **complementare**. În baza acestor funcții sunt organizate fișele de post.

Funcțiile **primare** sunt obligatorii pentru toți consultanții și includ:

- consilierea telefonică;
- înregistrarea apelurilor;
- identificarea și colectarea datelor, în cazul apelurilor privind prezumate cazuri de trafic cu ființe umane;
- supervizarea candidaților și transmiterea bunelor practici privind consilierea telefonică pentru consultanții noi veniți (în special, pe durata perioadei de instruire la locul de muncă).

Funcțiile **complementare** sunt și ele obligatorii, dar pot fi divizate, în măsura posibilității egal, între angajați, în dependență de specificul calităților și aptitudinilor, volumul sarcinilor acestora. Atât funcțiile complementare, cât și distribuția lor ar putea să difere de la o organizație la alta. În cazul nostru, funcțiile complementare derivă din experiența Centrului Internațional „La Strada” și cuprind:

- colectarea informației necesare pentru consiliere, inclusiv actualizarea BDI;
- asigurarea circulației informației în echipă (menținerea panoului informativ, consultarea poștei electronice, distribuirea noutăților în echipă etc.);
- întocmirea statisticii și a rapoartelor cantitative și calitative de activitate a Liniei Fierbinți;
- studiul și analiza ofertelor de plecare peste hotare în mass media și scrierea unor informații pentru pagina WEB a Centrului (de exemplu, studiul anunțurilor referitor la oferte de muncă, vize etc. plasate într-un ziar specializat, cum ar fi publicația „Makler”);
- documentarea ședințelor de lucru ori tematice (scrierea proceselor verbale);
- menținerea arhivei (rapoarte, materiale promoționale, instrumente de lucru, registrul de evidență a sunetelor);
- elaborarea programului și planului de promovare a Liniei Fierbinți, a materialelor promoționale, scrierea și plasarea articolelor în ziare, stabilirea și dezvoltarea relațiilor de colaborare, menținerea corespondenței (scrisori de solicitare a informației, de mulțumire etc.);
- administrarea bazelor electronice de date ș.a.

O serie de funcții complementare pot să nu fie obligatorii pentru toți consultanții, ci țin de competența coordonatorului Liniei Fierbinți sau a consultanților care au și calitatea de formatori (ori altele, de asemenea, complementare).

Printre ele se numără:

- planificarea, organizarea și evaluarea activității Liniei Fierbinți, a prestației consultanților, monitorizează lucrul consultanților, întocmirea graficului de lucru etc.;
- coordonarea procesului de instruire, elaborarea și desfășurarea modulelor de consolidare a capacității consultanților (traininguri, seminare);
- coordonarea procesului de elaborare a materialelor metodice, necesare pentru activitatea unității;
- identificarea necesităților consultanților și satisfacerea lor;
- participarea la diferite evenimente (ce țin de funcționarea, experiența Liniei Fierbinți), la nivel național și internațional.

Experiența Centrului Internațional „La Strada” ne convinge că ar fi bine ca aceste funcții să fie îndeplinite de o persoană, de regulă, mai experimentată și care posedă suficiente abilități organizatorice și analitice pentru aceasta.

III.4. Perfecționarea și consolidarea capacității profesionale. Evaluarea consultanților

Pentru a face față cerințelor, consultanții, ca și orice angajat, trebuie să se autoperfecționeze continuu. Autoinstruirea unui consultant la Linia Fierbinte rezidă în familiarizarea cu literatura referitoare la problema traficului de ființe umane, politica și regimul migraționist, strategiile și inițiativele naționale și internaționale antitrafic etc., colectarea și studierea informației privind activitatea serviciilor telefonice consultative. În scopul consolidării capacităților profesionale consultanții de la Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada” participă la schimbul de experiență cu alte ONG-uri, ce administrează o linie telefonică similară și/sau activează în domeniul antitrafic, la ateliere de lucru, conferințe, seminare naționale sau internaționale, consacrate problematicii traficului de ființe umane sau domeniului consilierii telefonice (în calitate de reprezentant al organizației și/sau expert/vorbitor), la alte activități ale Centrului. De regulă, desemnarea persoanelor la astfel de evenimente ține de competența superiorilor în ierarhia organizației.

Un element foarte important în orice organizație este evaluarea activității. „Dacă nu poți măsura ceva, nu poți înțelege. Dacă nu poți înțelege, nu poți controla. Dacă nu poți controla, nu poți îmbunătăți”, afirmă cunoscutul specialist în probleme de evaluare H. Harrington. Prin evaluare ne pronunțăm asupra stării unui fapt, proces la un anumit moment, a unei activități din perspectiva informațiilor pe care le culegem cu ajutorul unui instrument ce ne permite să măsurăm activitatea în raport cu indicatorii prestabiliți. Evaluarea performanțelor rezidă în aprecierea nivelului de realizare a responsabilităților de serviciu.

Evaluarea ne ajută:

- să învățăm din greșelile trecutului pentru a nu le mai repeta în viitor;
- să recunoaștem abilitățile și potențialul fiecărui angajat;
- să creștem motivația și satisfacția în muncă;
- să intensificăm relațiile de colaborare între angajați și între angajați și manageri.

Obiectivele evaluării

- **Motivarea angajaților.** Feed-backul se răsfrânge benefic asupra motivării consultanților, le permite să-și îmbunătățească prestația și să-și sporească productivitatea muncii.
- **Planificarea instruirii personalului.** Evaluarea angajaților ne oferă posibilitatea de a depista lacunele în competențele fiecărui lucrător și de a realiza activități ce înlătură lacunele.
- **Stabilirea cuantumului de remunerare, a motivelor de avansare profesională, devansare sau concediere.** Evaluarea sistematică a colaboratorilor organizației permite conducerii să ia decizii argumentate privind mărirea salariului, avansarea sau disponibilizarea angajatului.

Procesului de evaluare poate fi supus atât consultantul în parte, cât și unitatea în întregime. Evaluarea Liniei Fierbinți are loc după anumiți indicatori:

- **Numărul de sunete.** Pe parcursul anilor am observat că anual numărul de sunete rămâne aproximativ același și numai în perioada campaniilor informaționale sau a celor publicitare el crește. Lucru care se reflectă în statistică și rapoarte.
- **Reflectarea tendințelor noi privind fenomenul traficului și al migrației.** De exemplu, Campania de sensibilizare privind noile tendințe ale traficului de ființe umane în Moldova, organizată de Centrul Internațional „La Strada” în 2007 a fost marcată de o intensificare a apelurilor telefonice din partea bărbaților, iar nemijlocit în perioada desfășurării ei, pe baza apelurilor recepționate la Linia Fierbinte, specialiștii Centrului de Resurse au identificat noi aspecte, particularități ale fenomenului. Caracterul apelurilor ne permite să identificăm noi tendințe și ale fenomenului migrație (intensificarea mișcării migraționiste, noi etape, de exemplu, de întregire a familiei, creștere-descreștere a remitențelor etc.). Toate aceste tendințe sunt de asemenea reflectate în rapoartele bianuale sau anuale, ele completând sau chiar stând la baza unor cercetări ale departamentelor Centrului.
- **Credibilitatea Liniei Fierbinți.** Acest lucru este verificat prin sursa cunoașterii numărului de telefon al LF (dar și a existenței acesteia). Din

moment ce minimum 10% din abonați indică sursa cunoașterii rudele, cunoscuții, este clar că aceștia din urmă le recomandă Linia Fierbinte fiind siguri de profesionalismul consultanților. Și acest procent este reflectat în rapoartele lunare.

- **Promptitudine la nevoile beneficiarilor.** Toate schimbările care au loc în fenomenele migrație și trafic de ființe umane trebuie să se regăsească în procesul consilierii. Bunăoară, dacă numărul sunetelor privind Austria este în creștere, atunci informația despre această țară trebuie actualizată și inclusă numaidecât în Ghidul Consultanțului. Sau dacă apar schimbări în procesul de control și exploatare a victimelor, acestea se iau în considerare atunci când are loc identificarea primară a presupuselor cazuri de trafic. Acest indicator poate fi verificat în instrumentele de lucru ale Liniei Fierbinți (Ghidul Consultanțului, Ghidul de Referință).
- **Numărul aparițiilor în mass media.** Pe parcursul mai multor ani interesul mass mediei naționale și internaționale nu scade. Interesul jurnaliștilor, precum și numărul articolelor scrise nemijlocit de consultanții de la Linia Fierbinte a Centrului, este nu numai un instrument de promovare, dar și un indicator de evaluare a activității serviciului. Indicator care de asemenea își află reflectare în rapoartele de activitate.

Bineînțeles, indicatorii de evaluare diferă de la o organizație la alta, în funcție de domeniul de activitate și profilul serviciului telefonic consultativ. Astfel încât și metodele de evaluare utilizate pot fi diferite. La Centrul Internațional „La Strada” evaluarea calității prestației consultanților se efectuează continuu de către coordonatorul Liniei Fierbinți în baza a doi indicatori principali: *gradul de realizare și calitatea sarcinilor primare, gradul de realizare și calitatea sarcinilor complementare*, inclusiv prin metoda chestionării.

III.5. Sindromul „arderii profesionale” și profilaxia lui

Să arzi la serviciu, susțin unii psihologi cu experiență, este real. Ne-am obișnuit cu gândul că persoana care a suportat un infarct miocardic la locul de muncă este *un erou*. Dar de fapt aceasta doar ne spune că ceva a fost incorect planificat, neevaluat îndeajuns, neprevenit la timp.

Consultanții la LF deseori se confruntă cu diferite situații puternic emotive, fie că e vorba de apelurile cu caracter SOS ori o consiliere cu un abonat agresiv, fie că rutina consilierii (repetarea aceluiași tipuri de apeluri și răspunsuri) le suscită emoții negative sau chiar depresii. Astfel încât șansele de a „arde” profesional sunt destul de mari.



Definiție

Arderea profesională este sindromul, ce apare și evoluează pe fundalul stresului cronic și conduce la extenuarea resurselor emoțional-energetice și a personalității lucrătorului.

Arderea profesională apare în rezultatul interiorizării emoțiilor negative fără posibilitatea de a le exterioriza sau „elibera” (după G. Se-lie). H. Freudenbergt definește această noțiune ca extenuare energetică a profesionistului din domeniul asistenței sociale, când se simte încărcat cu problemele altor oameni. Lucrătorul devine ineficient în acțiunile sale.

Mai repede „ard” lucrătorii cu caracter de tip introvert, ale căror particularități individual-psihologice nu corespund profesiei ce solicită comunicare intensă – nu dispun de exces de energie, sunt modești și timizi, predispuși izolării și concentrării la obiectul activității lor profesionale. Anume ei acumulează disconfort emoțional fără a „elibera”/exterioriza trăirile negative.

Sindromul arderii profesionale apare mai ales atunci când persoana se află într-un anturaj nou, unde trebuie să manifeste eficiență maximă. Sunt predispuși arderii profesionale lucrătorii care au unele particularități de personalitate, cum ar fi tendință către succes permanent, hiperresponsabilitatea, lipsa altor interese în afara serviciului.

O calitate foarte importantă a persoanelor rezistente la arderea profesională este capacitatea de a forma și păstra clișee și valori pozitive (optimiste) atât față de sine, cât și în relațiile cu cei din jur și, în general, în viață.

O importanță deosebită în prevenirea sindromului arderii profesionale este depistarea la timp a factorilor ce provoacă acest sindrom.

III.5.1. Factori ce provoacă „arderea profesională”

Factori externi

Încordare psihoemoțională cronică. Activitatea solicită comunicare intensivă cu oamenii. Consultantul suprasolicită în activitatea sa unele procese psihice (fixarea și memorizarea informației, gândirea analitică, soluționarea activă a problemelor).

Dezorganizare la locul de muncă. Se manifestă prin planificare ineficientă, stabilirea unor performanțe irealizabile, organizare neadecvată a activităților curente etc. Efectul negativ este multiplu: se răsfărâge atât asupra beneficiarilor, cât și asupra angajatului, a colectivului în ansamblu.

Responsabilitate excesivă în îndeplinirea funcțiilor. Lucrătorul în sfera relațiilor interpersonale se află în permanentă presiune. Multe persoane care lucrează cu

oamenii își asumă prea multă responsabilitate morală și juridică pentru starea de bine a beneficiarilor (pacienți, clienți, elevi etc.). De exemplu, medicul care își asumă o răspundere excesivă față de viața și sănătatea pacienților săi ajunge să plătească pentru aceasta cu supraîncordare nervoasă.

Climat psihologic nefavorabil în colectivul de muncă. Climatul nefavorabil este determinat, de cele mai multe ori, de două circumstanțe: a) conflict „conducător-subaltern” sau b) conflict „coleg - coleg”. Anturajul stresant îi determină pe unii să-și facă emoții negative, iar pe alții să caute metode pentru a-și economisi resursele psihice. Persoanele precaute, cu sistem nervos puternic, vor accepta mai devreme sau mai târziu tactica arderii profesionale – vor prefera să fie departe de toți și toate, nu vor lua nimic aproape de inimă, se vor conduce de principiul „neuronii nu se restabilesc”.

Contingent dificil din punct de vedere psihologic. Persoane cu anomalii de caracter (psihopatii, neuroze, precum și alte dereglări psihice mai serioase) ori pur și simplu clienți capricioși și brutali uneori „ne scot din sărite”. E bine să prevenim astfel de situații și să „economisim” resursele emoționale, recurgând la formula „Nu-i lua în seamă...”

Factori interni

Predispoziție spre rigiditate emoțională. Arderea emoțională, ca mecanism de apărare, apare mai des la cei care, genetic, au un sistem nervos inert – sunt mai puțin reactivi și perceptivi, sunt mai rezervați emoțional. La persoanele cu sistem nervos mobil apariția simptomelor arderii profesionale este întârziată – impresiabilitatea și sensibilitatea ridicată blochează formarea și dezvoltarea mecanismului de apărare psihologică. Totodată, persoanele cu sistem nervos mobil se recuperează mai rapid și mai ușor.

Interiorizarea intensivă (percepție și trăire) a circumstanțelor activității profesionale. Fenomenul psihologic respectiv apare la oamenii cu o responsabilitate ridicată în realizarea sarcinilor de serviciu. Persoanele emoționale se dedică lucrului totalmente. Fiecare exemplu stresant din experiență lasă o urmă adâncă în suflet, trezește o coparticipare și o trăire intensă, provoacă gânduri apăsătoare și insomnii. Resursele emoțional-energetice treptat se consumă, apare nevoia de a le păstra și periodic de a le recupera.

Motivația și dedicația emoțională insuficientă în activitatea profesională. Poate avea la bază 2 cauze: a) lucrătorul consideră inoportun sau nu este interesat să-și manifeste coparticipare și empatie față de beneficiarul său, ceea ce generează apariția formelor limitrofe arderii profesionale – indiferența, brutalitatea; b) angajatul nu este apt a-și stimula sentimentul coparticipării, empatia, pentru el dedicarea emoțional altruistă nimic nu înseamnă,

el nu simte satisfacția dedicării, percepând-o ca ceva firesc, iar pierderea emotivității o trăiește ca pierderea unui simț omenesc.

Defectele morale și dezorientarea personalității. Posibil că lucrătorul avea defecte morale până a începe să lucreze cu oamenii, dar poate că le-a dobândit pe parcursul activității profesionale. Defectul moral este lipsa unor calități morale ca demnitatea, bunăvoința, onestitatea, corectitudinea, respectul drepturilor și demnității altei persoane. Dezorientarea personalității este incapacitatea de a delimita răul de bine, beneficiul de daunele pricinuite abonatului.

III. 5. 2. Profilaxia „arderii profesionale”

Profilaxia acestui fenomen la nivel organizațional presupune respectarea unui șir întreg de reguli.

1. În timpul serviciului lucrătorul nu va fi izolat. Vom crea un climat psihologic de lucru care să-i asigure posibilitatea de a comunica cu alți consultanți, lucru necesar pentru reacția emoțională imediată, pentru discutarea sunetului dificil, problematic.
2. Consultanțului i se va oferi posibilitatea de a alege orele și zilele de serviciu, la fel și colegul cu care va lucra în pereche.
3. Vom crea condiții necesare consilierii: locul de lucru al consultanțului trebuie să fie maximal confortabil, izolat de persoane străine și de gălăgie.
4. Contează foarte mult atmosfera de prietenie, de susținere, de acceptare în colectiv.
5. Pentru ameliorarea problemelor profesionale și de personalitate ale consultanților sunt binevenite ședințele de psihoterapie în grup sau individuale, de psihocorecție.
6. Se recomandă organizarea ședințelor de lucru la care se discută sunetele problematice, a treningurilor ce abordează problema stării emoționale a lucrătorului, identifică mecanismele de apariție a unei sau altei reacții la starea stresantă. Fiecare consultant poate să se adreseze pentru terapie individuală, conform propriei alegeri, altui coleg.

Supervizarea lucrului la Linia Fierbinte

O condiție obligatorie și necesară atât pentru psihoterapeuți, cât și pentru consultanți este supervizarea lucrului angajaților.

Supervizarea lucrului la Linia Fierbinte, în special a consilierii la telefon, rezidă în acordarea continuă a suportului metodic necesar consultanților, crearea unui climat pozitiv între consultanți, astfel încât fiecare persoană să se dezvolte în plan profesional și personal, iar în final să crească eficiența lucrului unității.

Evită singur sindromul „arderii profesionale”**Sfaturi utile**

Cunoaște-te pe sine însuși. Ia în calcul de cât timp vei avea nevoie zilnic pentru somn și încearcă să te odihnești pe deplin.

Alimentează-te conform nevoilor proprii. Alege un regim care să-ți permită să-ți menții echilibrul corespunzător stilului tău de viață.

Practică exerciții fizice. Alege un complex de exerciții pe care să le practici zilnic. E bine să frecvențezi un club sportiv, unde ai posibilitatea să practici sportul împreună cu alte persoane.

Creează-ți o rețea de susținere. Un rol deosebit îl pot juca colegii și prietenii care te motivează și te fac să râzi. Umorul e cel mai bun leac pentru stres.

Îngrijește-te sistematic de dezvoltarea ta profesională. Deprinde noi abilități și lărgeste-ți aria competenței profesionale, orizontul cunoștințelor.

Croiește-ți în fiecare zi timp numai pentru tine. Oricât de mult te-ar copleși problemele de serviciu ori de familie, croiește-ți timp personal pentru relaxare și odihnă. Citește cărți, ascultă muzică, vorbește la telefon cu prietenii etc.

Recunoaște-ți meritele și succesele proprii. Este foarte bine când alte persoane îți acordă un feedback pozitiv, dar nu trebuie să lipsească și propria evaluare a progresului pe care l-ai atins, mai ales dacă inițial ți-ai stabilit un scop.

Fii atent în special la semnalele ce apar în urma influenței puternice din exterior. Caută aceste semnale și întreprinde ceva înainte ca simptomele unui stres să se dezvolte.

Diversifică-ți viața profesională. Nu te limita numai la rutină, află și latura frumoasă a profesiei.

Propune-ți scopuri realizabile de viață. Evaluează sistematic succesul lor, dar și insuccesul.

Fă-ți un cadou! Cumpără-ți o floare, o agrafă de păr, ceva pentru tine personal.

Organizează o sărbătoare pentru tine! Gătește bucatele preferate, așterne pe masă o față de masă frumoasă, aranjează cele mai bune tacâmuri. Pune muzică, aranjează-ți părul, machiază-te, îmbracă rochia cea mai frumoasă.

Tehnici utile**1. Tehnica „Respirație colorată”**

Acest exercițiu este bazat pe imaginație apariția și menținerea ei. Inspiră un aer curat, ce are culoarea ta preferată. De exemplu, oranj...

2. Tehnica „Centrul liniștii”

Încearcă să-ți imaginezi că undeva, în interiorul tău există un spațiu, o părticică mică, care este absolut liniștită și fericită. Închipuie-ți că această părticică începe să crească – de la mărimile unui grăunte până la mărimea unui măr. Și chiar mai mare...

3. „Discută cu o persoană importantă”

Încearcă să vorbești cu cineva important pentru tine (care nu e prezent în momentul de față). Imaginează-ți că este chiar în fața ta. Ce îți vei spune?...

4. „Singur în sânul naturii”

Închide ochii și imaginează-ți un colț al naturii ce-ți procură amintiri plăcute: pădurea copilăriei, trlul păsărilor, mirosul frunzelor ori a mării, culoarea ei, mirosul, gustul. Privește, pur și simplu, apa (chiar și getul care curge din robinet) ori închipuie-ți diverse imagini cu apa – un râuleț ce fuge la vale, o cascadă, luna așternând o cărare pe suprafața mării etc. Pune mâna pe getul de apă și închipuie-ți că îți „spală” toate emoțiile negative...

5. „Emoțiile din palmă”

Așează-te și închide ochii. Închipuie-ți un rug ori o lumânare arzând. Lasă mâinile pe genunchi, cu palmele în sus. Închipuie-ți că în palma stângă s-au acumulat toate emoțiile negative. Când veți simți că palma a devenit grea, aruncă brusc toate emoțiile în foc...

P.S. Bineînțeles, înlăturarea acțiunii factorilor stresanți este imposibilă doar prin aceste tehnici, dar diminuarea acțiunii lor, schimbarea reacțiilor proprii în timpul sau după o situație grea, e posibilă.

Componentele supervizării

1. Analiza sunetelor „grele” și „neutralizarea” emoțiilor negative.
2. Încurajarea consultanților după consultații „bune” și/sau „fără succes”.
3. Împărtășirea experienței pozitive.
4. Căutarea resurselor informaționale noi.
5. Oferirea sprijinului necesar în studierea/clarificarea problemelor abonaților.

La începutul activității LF ședințele de supervizare au loc în fiecare zi, mai târziu – o dată în săptămână. Periodicitatea supervizării depinde de mai mulți factori: angajarea consultanților noi, schimbarea tendințelor în domeniul traficului, numărul de apeluri etc.

III. 6. Promovarea Liniei Fierbinți. Metode de promovare

O condiție primordială a eficienței activității Liniei Fierbinți este publicitatea ei, adică promovarea numărului (numerelor) de telefon. În realizarea acestui obiectiv ne vine în ajutor în primul rând mass media. Printr-un puternic flux de informații posturile TV, de radio, ziarele și revistele, presa electronică influențează cel mai mult conștiința populației, schimbă atitudinea societății față de o problemă, un fenomen. Specialiștii susțin că 1/3 din activitatea unui ONG trebuie să fie orientată (mai ales la începuturi) promovării activității sale anume prin mijloacele mas media.

Dar colaborarea cu mas media are efect atunci când contactele se mențin sistematic și stabil. Nu trebuie să așteptăm până presa va afla despre activitatea organizației, ci trebuie să fim chiar noi primii care le vom relata despre activitatea noastră.

Înainte de a recurge la ajutorul presei, este bine să decidem ce anume dorim să obținem și cui intenționăm să adresăm mesajul. Totodată, pentru a evita efectele nedorite ale publicității, vom avea grijă ca jurnaliștii să reflecte activitatea în mod dezirabil, convenind în prealabil cu ei *care și cum* vor fi puse accentele în elucidarea subiectului abordat, inclusiv care sunt cele mai eficiente metode de mediatizare a numărului de telefon de la Linia Fierbinte.

La Linia Fierbinte apelează și reprezentanții mas media, solicitând informație despre activitatea serviciului sau a Centrului. Este o ocazie de a stabili relații de colaborare și a exploata oportunitatea de promovare. În același timp consultantul nu va uita că este în drept să ofere informație amplă cu caracter general despre activitatea Centrului, a serviciului telefonic, dar în nici un caz pe cea clasificată ca fiind confidențială (numele consultanților, abonaților, victimelor etc.). Contează foarte mult prima prezentare a serviciului telefonic, Centrului și prima impresie pe care o produce consultantul în timpul convorbirii telefonice cu jurnalistul, dar ea mai totdeauna este una de scurtă durată, informația oferită este de obicei laconică. Este de preferat să invităm jurnalistul în oficiu pentru

o informare mai amplă și corectă cu domeniile de activitate, inclusiv de către persoana indicată (ofițerul de presă, dacă există asemenea uniute).

Din propria experiență ne-am convins că folosirea mai multor canale de promovare în masă contribuie la creșterea eficacității lucrului Liniei Fierbinți cu aproximativ 70%. Randamentul cel mai înalt al publicității este confirmat deocamdată de posturile TV și radio, după care urmează materialele informative (distributive) cu caracter publicitar, publicitatea stradală (panourile mari) și cea în transportul public etc. Oricât ar fi de straniu, dar presa scrisă se înscrie printre ultimele în această ierarhie. Adevărat, alegerea canalului de informare în masă depinde în mare măsură de tipul produsului/serviciului și de grupul-țintă. Vom lua neapărat în considerație și accesibilitatea metodei alese pentru promovarea produsului/serviciului către consultantul potențial.

Metode/canale de promovare recomandate organizațiilor ce dețin o LF

Televiziunea. Deși prezintă mijlocul cel mai costisitor de plasare a publicității, este și cel mai eficient, influențând concomitent asupra percepției vizuale și auditive a spectatorului și acoperind o largă audiență. Este necesar a alege orele de emisie cu maximă audiență, adică timpul, emisiunea când majoritatea spectatorilor din grupul-țintă stau cu ochii pe televizor. Vom ține cont și de faptul că, în temei, costul publicității cu caracter social este mai scăzut decât a celei comerciale, ceea ce trebuie valorificat neapărat.

Radioul este și el unul din canalele eficiente de promovare a serviciilor. Aparatele de radio sunt amplasate adesea la bucătărie, unde în majoritatea cazurilor sunt ascultate de gospodine, care petrec acolo o bună parte din timpul lor liber, dar și de alți membri ai familiei (dimineața, în timpul dejunului, seara la cină). Publicitatea socială poate fi plasată atât pe posturile de radio naționale, cât și cele locale.

Transportul public (troleibuzul, autobusul, minibusul), mai ales în condiții de oraș, reprezintă un „panou informativ” zilnic pentru populația urbană. Este imposibil ca reclamele lucioase, atrăgătoare din mijloacele de transport să nu fie observate și analizate cu atenție de către pasageri. Această metodă de promovare poate fi aplicată cu succes și în mijloacele de transport cu rute internaționale și interurbane.

Reclama stradală, în special în metropole și în orașe mari, a devenit o parte indispensabilă a peisajului urban. Designul original și vizibilitatea sporită oferă posibilitatea citirii din mers și memorizării numărului de telefon. E bine ca telefonul de contact să fie ușor memorabil, iar panoul de reclamă iluminat pe timp de noapte.

Folosirea **publicității** în ziare, prin intermediul broșurilor, „fluturașilor” (materiale distributive de format mic), calendarelor, rechizitelor de birou și altor materia-

le informative are rost atunci când ele sunt adresate unor grupuri-țintă anumite. Materialele educative, publicațiile tematice care reflectă și lucrul Liniei Fierbinți constituie nu numai o metodă de promovare a numărului de telefon, ci și una de mobilizare a societății, de informare a grupurilor profesionale.

De altfel, **lucrul cu publicul larg** presupune desfășurarea de întruniri tematice, lecții și treninguri cu profesioniști (lucrători sociali, pedagogi, polițiști, reprezentanți ai administrației publice), care, la rândul lor, direct sau indirect, pot fi mesagerii serviciului în rândul tineretului, persoanelor socialmente vulnerabile, populației în ansamblu. Practica demonstrează că răspândirea informației „din gură în gură” este de asemenea destul de eficientă. De exemplu, în cadrul seminarelor „De la egal la egal”, desfășurate în instituțiile de învățământ la tema prevenirii traficului de ființe umane, lectorii (echipa de voluntari a Centrului) propuneau elevilor să discute cele auzite cu cel puțin doi prieteni/cunoscuți.

Ca o formă de promovare dintre cele mai eficiente trebuie considerate Campaniile informative (numite și campanii sociale de informare a populației), pe care se recomandă a le organiza cel puțin o dată în an. Efectul lor este ca regula creșterea indicatorilor de eficacitate:

- numărului de apeluri parvenite;
- numărul persoanelor, cărora li s-a acordat asistență.

Elaborarea Campaniei informative ține de competența unor profesioniști în domeniul promovării, dar pentru ei informația de la Linia Fierbinte este deosebit de valoroasă la elaborarea conceptului. În plus, consultanții serviciului telefonic pot juca un rol important în fiecare din cele trei etape ale campaniei de informare – elaborare, pilotare, implementare. Ei pot fi primii care vor „simți” cât este de potrivit mesajul, canalul de difuzare, dacă are priză la abonați etc. De asemenea, participând nemijlocit la acțiunile desfășurate în cadrul campaniilor informative, consultanții au ocazia să ofere interviuri pentru presă, în cadrul cărorora nu vor rata șansa de a promova numărul de telefon de la Linia Fierbinte.

Mai nou, o metodă de promovare tot mai promițătoare și care nu solicită prea multe mijloace materiale este **Internetul**, în varianta de **pagină WEB**. Informația despre Linia Fierbinte, serviciile acesteia, regimul de lucru, tipurile de informație urmează a fi neapărat plasată pe site-ul organizației sau chiar pe un portal creat aparte. În afară de numerele de telefon, credem că este oportun a afișa și un e-mail al serviciului telefonic pentru eventuali beneficiari ce ar putea lua/menține legătura cu Linia Fierbinte prin poșta electronică.

În concluzie, orice metodă este bună pentru promovarea Liniei Fierbinți, important este să o alegem pe cea care se potrivește mai bine mediului de promovare și să alegem corect mesajul care va avea priză mai bună la grupu-țintă respectiv.

Anexa 1

Model de Regulament intern al Liniei Fierbinți

- § 1. Dispoziții generale (statut, misiune, direcții de activitate, beneficiari)
- § 2. Obligațiile și drepturile conducerii organizației
- § 3. Obligațiile și drepturile personalului unității Linia Fierbinte
- § 4. Organizarea timpului de muncă
 - A. Programul de lucru
 - B. Organizarea muncii
 - C. Modul de acordare a zilelor de repaus
 - D. Evidența prezenței personalului
 - E. Programarea concediilor
- § 5. Angajarea și promovarea personalului
- § 6. Salarizare
- § 7. Sancțiuni
- § 8. Procedura de soluționare a cererilor sau reclamațiilor individuale ale personalului
- § 9. Dispoziții finale

Anexa 2

Cuprinsul Ghidului de Referință

Misiuni Diplomatie și Consulate Onorifice, acreditate pentru Republica Moldova (cu sediul în republică/străinătate)

Misiuni Diplomatie și Consulate Onorifice ale Republicii Moldova (cu sediul în străinătate)

Reprezentanțe ale organizațiilor internaționale în Republica Moldova

Reprezentanțe permanente ale Republicii Moldova în străinătate

Structuri de stat responsabile pentru contracararea traficului de ființe umane și pentru probleme de migrație

Agențiile de Ocupare a Forței de Muncă

Alte structuri de stat în domeniu

Organizații neguvernamentale din Republica Moldova ce acordă servicii femeilor

Organizații neguvernamentale din Republica Moldova ce acordă servicii copiilor

Organizații neguvernamentale din Republica Moldova de ocrotire a drepturilor omului

Organizații din Republica Moldova de binefacere, caritate și religioase

Organizații internaționale/interguvernamentale în străinătate care administrează servicii telefonice consultative tip Linia Fierbinte

Misiuni ale OIM în străinătate

Rețeaua Internațională „La Strada”

Organizații ce oferă consiliere telefonică din Moldova

Coduri (prefixe) telefonice interurbane ale Republicii Moldova

Lista agenților economici, titulari de licență pentru activitatea legală de plasare în câmpul muncii a cetățenilor în țară și /sau în străinătate

Site-uri utile

Anexa 3

Cuprinsul Ghidului Consultantului

(Ca model este citat Ghidul Consultantului de la Linia Fierbinte a Centrului Internațional „La Strada”)

CAPITOLUL I. **Cadru general al consilierii telefonice**

- § 1. Principii recomandabile de consiliere
- § 2. Algoritm general al consilierii telefonice

CAPITOLUL II. **Consiliere telefonică. Aspectul prevenire**

- § 1. Algoritm de consiliere în funcție de categoriile de apeluri de prevenire
- § 2. Algoritm de consiliere în funcție de categoriile de apeluri de informare și cooperare
- § 3. Informații generale necesare pentru consilierea apelurilor de prevenire.
 - Regimul viza
- § 4. Informații despre vize. Tipologia vizelor
- § 5. Informație specifică. Lucru în Republica Moldova și peste hotare
- § 6. Informație specifică. Sistemul au-pair
- § 7. Informație specifică. Studii peste hotare
- § 8. Informație specifică. Turism

- § 9. Informație specifică. Căsătorie cu un cetățean străin
- § 10. Informație specifică. Emigrare
- § 11. Informație specifică. Azil politic
- § 12. Riscuri și consecințe ale migrației ilegale. Sfaturi potențialilor migranți.
- § 13. Cerințe privind acordarea vizelor de intrare în Republica Moldova
- § 14. Legalizarea documentelor

CAPITOLUL III. **Consiliere telefonică. Aspectul asistență socială**

- § 1. Aspecte generale
- § 2. Algoritmul consilierii în funcție de apelurile de asistență

CAPITOLUL IV. **Consilierea telefonică. Informații despre țările de destinație**

CAPITOLUL V. **Promovarea Liniei Fierbinți**

Anexa 4

Extrase din legislația internațională și națională în domeniul antitrafic

Definiții

Protocolul privind prevenirea, reprimarea și pedepsirea traficului de persoane, în special al femeilor și copiilor, adițional la Convenția Națiunilor Unite împotriva criminalității transnaționale organizate (Protocolul de la Palermo)*

a) „Trafic de persoane” înseamnă recrutarea, transportul, transferul, adăpostirea sau primirea de persoane prin amenințare cu forța sau prin folosirea forței sau a altor forme de constrângere, prin răpire, fraudă, înșelăciune, abuz de putere sau de situație de vulnerabilitate sau prin oferirea sau acceptarea de plăți sau foloase pentru a obține consimțământul unei persoane care deține controlul asupra unei alte persoane în scopul exploatării. Exploatarea va include, la nivel minim, exploatarea prostituției altora sau alte forme de exploatare sexuală, muncă sau servicii forțate, sclavie sau practici similare sclaviei, servitute sau prelevare de organe;

b) Consimțământul unei victime a traficului de persoane privind exploatarea intenționată definită în aliniatul (a) al prezentului articol nu este relevant în cazul în care s-au folosit oricare dintre mijloacele enunțate la aliniatul (a);

c) Recrutarea, transportul, transferul, adăpostirea sau primirea unui copil în scopul exploatării vor fi considerate „trafic de persoane” chiar dacă aceasta nu implică nici unul din mijloacele prevăzute în aliniatul (a) din prezentul articol;

d) „Copil” înseamnă orice persoană sub 18 ani.

* Ratificat prin Legea Republicii Moldova nr. 17-XV din 17 februarie 2005 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr. 36-38, art. 126).

Legea Republicii Moldova nr. 241-XVI din 20 octombrie 2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane **

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, se utilizează următoarele noțiuni principale:

1) **trafic de ființe umane** - recrutarea, transportarea, transferul, adăpostirea sau primirea de persoane, prin amenințare cu forța sau prin folosirea forței ori a unor alte mijloace de constrângere, prin răpire, fraudă, înșelăciune, abuz de putere sau de situație de vulnerabilitate ori prin darea sau primirea de bani ori de beneficii de orice gen pentru a obține consimțământul unei persoane care deține controlul asupra unei alte persoane, în scopul exploatării acesteia;

2) **trafic de copii** - recrutarea, transportarea, transferul, adăpostirea sau primirea unui copil în scop de exploatare, chiar dacă aceste acțiuni nu se realizează cu aplicarea vreunui din mijloacele specificate la pct.1);

3) **exploatare a persoanei** - abuz față de persoană pentru a obține un profit, și anume:

- a) obligarea de a executa anumite munci sau de a presta servicii prin recurgere la forță, amenințări sau prin alte mijloace de constrângere, contrar prevederilor legale privind condițiile de muncă, salarizare, sănătate și securitate;
- b) ținerea în sclavie, aplicarea anumitor practici similare sclaviei sau recurgerea la alte procedee pentru privarea de libertate;
- c) obligarea la practicarea prostituției, la participarea la reprezentări pornografice în vederea producerii, difuzării și punerii în circulație a acestora pe orice cale, achiziționării, comercializării sau posedării de materiale pornografice, practicarea unor alte forme de exploatare sexuală;
- d) obligarea la prelevarea de organe sau țesuturi pentru transplant ori prelevarea de alte părți componente ale corpului uman;
- e) folosirea femeii în calitate de mamă-surogat ori în scop de reproducere;
- f) abuzarea de drepturile copilului în scop de adopție ilegală;
- g) folosirea în conflicte armate sau în formațiuni militare ilegale;
- h) folosirea în activități criminale;
- i) obligarea de a practica cerșetoria;
- j) vânzarea către o altă persoană;
- k) obligarea de a desfășura activități prin care se încalcă drepturile și libertățile fundamentale ale omului.

** Publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 164-167/812 din 9.12.2005.

Consimțământul victimei traficului de ființe umane la exploatare intenționată, consemnate în punctul 3), nu este relevant atunci când se aplică orice mijloc de constrângere din cele specificate la pct. 1);

4) **copil** - persoană care nu a atins vârsta de 18 ani;

5) **document** - pașaport sau buletin de identitate, orice fel de documente de călătorie ale persoanei supuse exploatarei;

6) **confiscare a documentelor** - depozitare sub orice formă a persoanei supuse exploatarei de documentele prevăzute la pct. 5);

7) **ținere în servitute pentru achitarea datoriei** - priverare a persoanei de libertate, inclusiv de libertatea de mișcare, reținerea ca ostatic până când ea sau un terț va achita datoria stabilită legal sau ilegal;

8) **sclavie** - stare sau condiție a persoanei asupra căreia se exercită unul sau mai multe drepturi ce derivă din dreptul de proprietate;

9) **practici similare sclaviei** - stare a persoanei ținute sau puse în situația în care o altă persoană are stăpânire asupra ei sau o impune, prin înșelăciune, prin amenințare cu forța, prin violență sau prin alte mijloace de constrângere, să presteze anumite servicii, inclusiv să se angajeze ori să rămână în raport de concubinaj sau de căsătorie;

10) **stare de vulnerabilitate** - stare specială în care se află persoana astfel încât este dispusă să se supună abuzului sau exploatarei, în special din cauza:

a) situației precare din punctul de vedere al supraviețuirii sociale;

b) situației condiționate de vârstă, sarcină, boală, infirmitate, deficiență fizică sau mintală;

c) situației precare și ilegale de intrare sau de ședere în țara de tranzit sau de destinație;

11) **victimă a traficului de ființe umane** - persoană fizică prezumată sau constatată ca fiind supusă acțiunilor de trafic consemnate la pct. 1) și 2);

12) **traficant de ființe umane** - persoană care participă la organizarea și desfășurarea activităților de trafic de ființe umane;

13) **identificare a victimelor traficului de ființe umane** - proces de verificare a persoanelor care se prezumă a fi victime ale traficului de ființe umane.

Articolul 15. Identificarea victimelor traficului de ființe umane

Identificarea victimelor traficului de ființe umane se efectuează de către autoritățile publice competente cu concursul organizațiilor neguvernamentale sau de către organizațiile neguvernamentale care au motive rezonabile să creadă că persoana este victimă a unui astfel de trafic.

Reprimare

Codul penal al Republicii Moldova (Legea nr. 985-XV din 18 aprilie 2002)**

Articolul 165. Traficul de ființe umane

(1) Recrutarea, transportarea, transferul, adăpostirea sau primirea unei persoane, cu sau fără consimțământul acesteia, în scop de exploatare sexuală comercială sau necomercială, prin muncă sau servicii forțate, în sclavie sau în condiții similare sclaviei, de folosire în conflicte armate sau activități criminale, de prelevare a organelor sau țesuturilor pentru transplantare, săvârșite prin:

- a) amenințarea cu aplicarea sau aplicarea violenței fizice sau psihice nepericuloase pentru viața și sănătatea persoanei, inclusiv prin răpire, prin confiscare a documentelor și prin servitute, în scopul întoarcerii unei datorii a căror mărime nu este stabilită în mod rezonabil;
 - b) înșelăciune;
 - c) abuz de poziție de vulnerabilitate sau abuz de putere, dare sau primire a unor plăți sau beneficii pentru a obține consimțământul unei persoane care deține controlul asupra unei alte persoane, se pedepsește cu închisoare de la 7 la 15 ani, cu privarea de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 2 la 5 ani, iar persoana juridică se pedepsește cu amendă în mărime de la 3000 la 5000 de unități convenționale, cu privarea de dreptul de a desfășura o anumită activitate, sau cu lichidarea întreprinderii.
- (2) Aceleași acțiuni săvârșite:
- a) repetat;
 - b) asupra a două sau mai multe persoane;
 - c) asupra unei femei gravide;
 - d) de două sau mai multe persoane;
 - e) de o persoană cu funcție de răspundere sau de o persoană cu naltă funcție de răspundere;
 - f) cu aplicarea violenței periculoase pentru viață, sănătate fizică sau psihică a persoanei;
 - g) prin folosirea torturii, a tratamentelor inumane sau degradante pentru a asigura subordonarea persoanei ori prin folosirea violului, dependenței fizice, a armei, a amenințării cu divulgarea informațiilor confidențiale familiei victimei sau altor persoane, precum și a altor mijloace, se pedepsesc cu închisoare de la 10 la 20 de ani, cu privarea de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 2 la 5 ani, iar persoana juridică se pedepsește cu

*** Publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 128-129./1012 din 13 septembrie 2002.

amendă în mărime de la 5000 la 7000 de unități convenționale, cu privarea de dreptul de a desfășura o anumită activitate, sau cu lichidarea întreprinderii.

(3) Acțiunile prevăzute la alin. (1) sau (2):

- a) săvârșite de un grup criminal organizat sau de o organizație criminală;
- b) soldate cu vătămarea gravă a integrității corporale sau cu o boală psihică a persoanei, sau cu decesul acesteia ori sinuciderea, se pedepesc cu închisoare de la 15 la 25 de ani, cu privarea de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 3 la 5 ani sau cu detenție pe viață, iar persoana juridică se pedepsește cu amendă în mărime de la 7000 la 9000 de unități convenționale, cu privarea de dreptul de a desfășura o anumită activitate, sau cu lichidarea întreprinderii.

(4) Victima traficului de ființe umane este absolvită de răspundere penală pentru infracțiunile săvârșite de ea în legătură cu această calitate procesuală.

Articolul 206. Traficul de copii

(1) Recrutarea, transportarea, transferul, adăpostirea sau primirea unui copil, precum și darea sau primirea unor plăți ori beneficii pentru obținerea consimțământului unei persoane care deține controlul asupra copilului, în scopul:

- a) exploatării sexuale, comerciale și necomerciale, în prostituție sau în industria pornografică;
- b) exploatării prin muncă sau servicii forțate;
- c) exploatării în sclavie sau în condiții similare sclaviei, inclusiv în cazul adopției ilegale;
- d) folosirii în conflicte armate;
- e) folosirii în activitate criminală;
- f) prelevării organelor sau țesuturilor pentru transplantare;
- g) abandonării în străinătate, se pedepsește cu închisoare de la 10 la 15 ani, cu privarea de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate pe un termen de la 2 la 5 ani, iar persoana juridică se pedepsește cu amendă în mărime de la 3000 la 5000 de unități convenționale, cu privarea de dreptul de a desfășura o anumită activitate, sau cu lichidarea întreprinderii.