МІЖВІДОМЧІ НАСТАНОВИ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА

НАДАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ДОГЛЯДУ ТА ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА В УМОВАХ ГУМАНІТАРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2017

ПЕРШЕ ВИДАННЯ

USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

GBV IMS

Primero

INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE

International Medical Corps

UNHCR The UN Refugee Agency

UNFPA

unicef

Міжвідомчі настанови з ведення випадків ґендерно зумовленого насильства було перекладено за підтримки Представництва UNFPA в Україні в рамках проєкту «Посилення надання невідкладних, життєво важливих послуг щодо ґендерно зумовленого насильства та сексуального і репродуктивного здоров’я в Україні», який фінансується Бюро USAID з питань гуманітарної допомоги (BHA).

ЗМІСТ

Частина I. Закладення основи для ведення випадків ҐЗН 12

Глава 1. Підхід до ведення випадків ҐЗН, орієнтований на постраждалих 13

Глава 2. Розуміння контексту для послуг щодо ҐЗН 18

Глава 3. Організація якісних послуг із ведення випадків ҐЗН 24

Частина II. Етапи ведення випадків ҐЗН 36

Глава 1. Етапи ведення випадків ҐЗН 37

Глава 2. Етап 1: знайомство і налагодження контакту 41

Глава 3. Етап 2: оцінювання 48

Глава 4. Етап 3: планування дій 69

Глава 5. Етап 4: виконання плану дій 77

Глава 6. Етап 5: подальший контроль. Етап 6: закриття випадку 77

Частина III. Ведення випадків ҐЗН щодо жінок і дівчат підліткового віку 81

Глава 1. Ведення випадків насильства з боку інтимного партнера 83

Глава 2. Ведення випадків ҐЗН щодо жінок і дівчат підліткового віку, постраждалих від сексуального насильства 95

Глава 3. Ведення випадків ҐЗН у контексті дитячого/раннього шлюбу 102

Частина IV. Ведення випадків ҐЗН щодо інших уразливих груп 111

Глава 1. Ведення випадків лесбійок, геїв, бісексуалів/бісексуалок, трансґендерних людей та інтерсексуалів/інтерсексуалок, постраждалих від ҐЗН 112

Глава 2. Ведення випадків ҐЗН щодо чоловіків і хлопців, постраждалих від сексуального насильства 117

Глава 3. Ведення випадків ҐЗН щодо постраждалих з інвалідністю 121

Частина V. Контроль якості послуг, нагляд і турбота про персонал 130

Глава 1. Контроль якості послуг 131

Глава 2. Системи та методи наставництва й нагляду 134

Частина VI. Додатки та інструментарій 145

Частина VII. Глосарій термінів 216

ПОДЯКА

Цей ресурс є результатом дворічного проєкту, очолюваного Керівним комітетом Системи управління інформацією про ґендерно зумовлене насильство (GBVIMS), мета котрого полягала у розбудові спроможності з ведення випадків ҐЗН та управління інформацією, а також у посиленні зв'язків між цими напрямами з метою вдосконалення послуг, надаваних постраждалим від ҐЗН. Керівний комітет GBVIMS, до складу якого входять світові експерти з ҐЗН із «Міжнародного медичного корпусу», «Міжнародного комітету спасіння», ЮНІСЕФ, UNFPA та УВКБ ООН, а також колеги регіонального й національного рівнів, провів апробацію проєкту з розбудови спроможності з ведення випадків ҐЗН у шести країнах: Центральноафриканській Республіці, Йорданії, Лівані, Малі, Нігері та Сомалі. Пілотні заходи включали проведення навчання з питань ведення випадків ҐЗН і GBVIMS для надавачів/надавачок послуг у цих країнах. Зміст цього ресурсу ліг в основу вищезгаданого пілотного проєкту, а той у свою чергу послужив інформаційною основою для цього документа.

Мета цього ресурсу – встановити стандарти якісного, співчутливого догляду за постраждалими від ҐЗН в умовах гуманітарного реагування, з особливою увагою до надання послуг із ведення випадків ҐЗН. Сподіваємось, що цей ресурс і навчальні матеріали, що його супроводжують, забезпечать надавачів/надавачок послуг щодо ҐЗН в умовах гуманітарного реагування інформацією й настановами, потрібними їм для запровадження й надання якісних послуг із ведення випадків ҐЗН особам, постраждалим від ҐЗН.

Керівний комітет GBVIMS хотів би подякувати низці осіб за їхні внески в створення цього ресурсу. Це: Меган О'Коннор, яка очолювала процес розроблення й рецензування цього ресурсу та навчальних матеріалів, що його супроводжують; міжвідомча група рецензентів, що складалася з членів Сектору відповідальності з питань ҐЗН та Керівного комітету GBVIMS, а саме Дженіс Різдел, Лаура Каналі, Марія Катерина К'ямпі, Меган Лінд, Менді Марш, Міка Вільямс і Софі Ред-Хамільтон; додаткові рецензенти, які переглядали конкретні розділи цієї публікації, а саме Емма Пірс, Крісті Кребтрі, Констанц Квош, Лачин Хасанова, Захра Міргані та Ренате Фреш, а також Джордж Одіямбо. Ми хотіли б також висловити особливу вдячність Групі ЮНІСЕФ із ҐЗН в надзвичайних ситуаціях за дозвіл на адаптацію матеріалу та інструментів із програми *Communities Care: Transforming Lives and Preventing Violence* для розділів цього ресурсу.

Хочемо також подякувати міжвідомчим групам та іншим організаціям-учасницям у Центральноафриканській Республіці, Йорданії, Лівані, Малі, Нігері та Сомалі, які надали можливості для апробації матеріалу цього ресурсу з організаціями, які реагують на ҐЗН, і регіональним спеціалістам із розбудови спроможності Марії Хелені Арізі та Неллі Лімі, які здійснювали апробацію навчальних матеріалів у цих країнах.

Насамкінець зазначимо, що випуск цього ресурсу не був би можливим без щедрої підтримки Управління зовнішньої допомоги у випадку стихійних лих США.

ВСТУП

Ґендерно зумовлене насильство (ҐЗН) – це збірний термін, що означає будь-який шкідливий акт, скоєний проти людини і оснований на приписуваних суспільством (тобто ґендерних) відмінностях між чоловіками і жінками. Цей термін включає акти, що завдають фізичної, сексуальної або психічної шкоди чи страждань, погрози вчиненням таких актів, примус та інші види свавільного позбавлення волі[1]. Ці акти можуть учинятися як у громадському, так і у приватному житті. Поширеними формами ҐЗН є сексуальне насильство (зґвалтування, замах на зґвалтування, небажане торкання, сексуальна експлуатація та сексуальні домагання), насильство з боку інтимного партнера (також відоме як домашнє насильство, включно з фізичною, емоційною, сексуальною та економічною наругою), примусовий та ранній шлюб і калічення жіночих статевих органів. ҐЗН визнано дуже поширеною міжнародною проблемою в галузі громадського здоров'я та прав людини.

Під час гуманітарних криз багато факторів можуть загострювати ризик стати об'єктом ҐЗН. Ці фактори включають – і не тільки – посилення мілітаризації, брак захисту з боку громади й держави, переміщення населення, дефіцит основних ресурсів, припинення надання громадських послуг, зміни культурних і ґендерних норм, розірвання відносин і ослаблення інфраструктури[2].

В умовах гуманітарної діяльності реагування на сексуальне насильство є пріоритетом, тому що насильство, пов'язане з конфліктом, зокрема зґвалтування, як тактика ведення війни привернуло увагу міжнародної спільноти. Проте, дедалі більше зростає розуміння того, що групи населення, зачеплені конфліктами й стихійними лихами, зазнають різноманітних форм ҐЗН під час криз і переміщення, а також під час повернення і в подальшому. Зокрема, насильство з боку інтимного партнера дедалі більше визнається критичною проблемою в умовах гуманітарних операцій[3]. Інші форми насильства, зокрема щодо дівчат підліткового віку, також стали викликом, який потребує особливо ретельного реагування[4].

ҐЗН в усіх його формах спричиняє величезні фізичні, емоційні й соціальні наслідки для особи, яка стала його жертвою, котру часто називають «постраждалою»[5]. Особи, які постраждали від ҐЗН, мають право отримати якісний, співчутливий догляд і підтримку, спрямовану на подолання шкідливих наслідків насильства з метою допомогти їм одужати та відновитися. **Мета цієї публікації – встановити стандарти якісного, співчутливого догляду за постраждалими від ҐЗН в умовах гуманітарної діяльності, з особливим акцентом на наданні послуг із ведення випадків ҐЗН.** Вона основана на інших ресурсах стосовно реагування на ҐЗН і має використовуватися разом із ними. Це, зокрема *Caring for Survivors of Sexual Violence in Emergencies Training Package*[6] [«Догляд за постраждалими від сексуального насильства в умовах надзвичайних ситуацій. Комплект навчальних матеріалів»] та *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings*[7] [«Догляд за дітьми, постраждалими від сексуальної наруги. Керівні настанови для

[1] Interagency Standing Committee. (2015). *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Intervention in Humanitarian Action.* Geneva, IASC [Міжвідомчий постійний комітет (2015). Керівні принципи інтеграції заходів реагування на ґендерне насильство в умовах гуманітарної діяльності. Женева, МПК]. http://gbvguidelines.org

[2] Там же

[3] Там же

[4] UNICEF. (2014). A Statistical Snapshot of Violence against Adolescent Girls. UNICEF, New York [ЮНІСЕФ (2014). Статистичний огляд проблеми насильства щодо дівчат підліткового віку. ЮНІСЕФ, Нью-Йорк].

[5] Постраждала особа – це особа, яка зазнала ґендерно зумовленого насильства. Терміни «жертва» і «постраждала особа» можна вживати як синоніми. Термін «жертва» часто використовують у юридичній та медичних галузях, а терміну «постраждала особа», як правило, віддають перевагу у сферах психологічної та соціальної підтримки, тому що він передбачає життєстійкість. У тексті цього документа використовуватиметься термін «постраждала особа», щоб підсилити цю концепцію життєстійкості.

[6] Interagency Standing Committee. (2010). *Caring for Survivors of Sexual Violence in Emergencies Training Pack*.http://www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/GBV/Caring%20for%20Survivors.pdf

[7] International Rescue Committee and UNICEF (2012). *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings*. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

надавачів/надавачок медичних і психосоціальних послуг в умовах гуманітарної діяльності»].

1.1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Чому увагу в цьому ресурсі зосереджено на веденні випадків ҐЗН?

Через свою актуальність для використання з метою підтримки вразливих груп населення, які потребують низки послуг із різних секторів, та враховуючи багаторічну історію такого використання, методика ведення випадків ҐЗН стала поширеним підходом в умовах гуманітарної діяльності, великою мірою позиченим зі сфери соціальної роботи[8]. Оскільки ҐЗН призводить до шкідливих фізичних, емоційних і соціальних наслідків, які часто вимагають інформування й догляду з боку багатьох надавачів/надавачок послуг, ведення випадків у рамках соціальної роботи стало невід'ємною частиною реагування на ҐЗН в умовах гуманітарної діяльності. **Ведення випадків ҐЗН - це структурований метод надання допомоги постраждалій особі. Він передбачає, що одна організація, зазвичай суб'єкт, що надає психосоціальну підтримку чи соціальні послуги, бере на себе відповідальність за інформування постраждалої особи та її сім'ї про всі доступні їм можливості, за виявлення та скоординоване вирішення питань і проблем, з якими стикаються постраждала особа та її сім'я, а також за надання постраждалій особі емоційної підтримки впродовж усього цього процесу[9].** Ведення випадків ҐЗН також стало початковою відправною точкою для постраждалих осіб на шляху отримання антикризової та більш довгострокової психосоціальної підтримки, враховуючи, що в умовах гуманітарного реагування не вистачає більш усталених надавачів/надавачок послуг з охорони здоров'я й соціальної підтримки.

Зростання чисельності гуманітарних структур, які надають послуги з ведення випадків постраждалим від ҐЗН, привело до необхідності встановлення стандартів належної практики з метою забезпечити отримання постраждалими якісних послуг. Завдання цього ресурсу полягає в тому, щоб установити такі стандарти для низки ситуацій гуманітарного характеру – пов'язаних із біженцями, особами, які не є біженцями, конфліктами та стихійними лихами, - як надзвичайних, так і таких, що затягнулися, й надати керівні настанови організаціям і структурам, які підтримують постраждалих.

Для кого призначений цей ресурс?

У контексті гуманітарної діяльності допомогу постраждалим від ҐЗН надає широке коло осіб і організацій, як-от соціальні та громадські працівники й волонтери, медичний персонал, що працює на рівні громади або у закладах охорони здоров'я, співробітники поліції, адвокати та параюристи, вчителі та ін. Цей ресурс був розроблений для персоналу організацій, які надають постраждалим від ҐЗН послуги з догляду, підтримки й захисту в умовах гуманітарної діяльності, зокрема послуги з ведення випадків на основі соціальної роботи та психосоціальну підтримку. Хоча цей посібник великою мірою зосереджений на процесі ведення випадків ҐЗН, у ньому є кілька розділів, які будуть корисними для організацій або громадських груп, які не впроваджують усеохопну програму ведення випадків ҐЗН (як-от структури, що надають медичні чи юридичні послуги, жіночі організації, громадські групи підтримки), але є ключовими надавачами спеціалізованої підтримки постраждалим від ҐЗН.

Групи населення, охоплені цим ресурсом

[8] Ведення випадків – це методика, що сформувалася в сферах соціальних послуг і охорони здоров'я в Сполучених Штатах Америки понад сторіччя тому. Вона виникла з визнання того, що люди, які шукають медичної допомоги та допомоги з охорони психічного здоров'я, часто мають низку інших потреб у соціальних послугах, і що потрібна певна функція для координації цих, часто розпорошених функцій. Отже, функція «ведення випадків» стала спеціалізованою роллю в медичних і соціальних службах, яка передбачає надання інформації й забезпечення координації догляду й послуг для окремих осіб і сімей, контролюючи при цьому якість цього догляду й послуг. З часом інші галузі впровадили методику ведення випадків у свою роботу, відповідним чином адаптувавши її й передбачивши різні тлумачення та моделі залежно від особливостей галузі.

[9] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York [ЮНІСЕФ (2014). Програма догляду на рівні громад: перетворюємо життя й запобігаємо насильству. ЮНІСЕФ, Нью-Йорк].

Термін «ҐЗН» найчастіше використовують для опису насильства, вчиненого щодо жінок і дівчат. У Декларації Організації Об'єднаних Націй про викорінення насильства щодо жінок[10] ҐЗН визначено як «прояв нерівного співвідношення сил між чоловіками та жінками, яке склалося історично і призвело до панування над жінками й дискримінації щодо жінок із боку чоловіків, а також перешкоджає всебічному поліпшенню становища жінок». У визначенні ҐЗН, наведеному в публікації Міжвідомчого постійного комітету (МПК) *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action* [«Керівні принципи інтеграції заходів реагування на ґендерне насильство в умовах гуманітарної діяльності»] (2015), підкреслено, що «жінки та дівчата повсюди знаходяться у невигідному положенні з точки зору соціальної влади та впливу, контролю над ресурсами, контролю над своїм тілом та участі в громадському житті – все це є результатом соціально визначених ґендерних ролей та відносин», отже, ҐЗН щодо жінок і дівчат слід розуміти в контексті цього дисбалансу сил між чоловіками та жінками.

Ураховуючи, що більшість постраждалих від ҐЗН – жінки та дівчата, значна частина цієї публікації присвячена реагуванню на конкретний досвід жінок і дівчат підліткового віку, які зазнали сексуального насильства, насильства з боку інтимного партнера або стали об'єктом дитячого, раннього чи примусового шлюбу. Дівчата підліткового віку включені до сфери застосування цього ресурсу не тільки в контексті сексуальної наруги над дітьми, а й через різні форми насильства, яких вони зазнають і які не висвітлені у публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse Guidelines* [«Догляд за дітьми, постраждалими від сексуальної наруги»] (2012). Цей ресурс містить також главу, в якій викладено особливі міркування щодо роботи з постраждалими з інвалідністю, враховуючи підвищений ризик ҐЗН, з яким стикаються жінки та дівчата з інвалідністю, та відсутність керівних настанов щодо того, як працювати з ними та їхніми опікунами/опікунками.

У Настановах МПК щодо ҐЗН також зазначено, що в умовах гуманітарної діяльності деякі суб'єкти вживають термін «ҐЗН», щоб підкреслити ґендерно-диференційовані виміри певних форм насильства щодо чоловіків і хлопців, а також описати насильство, що вчиняється щодо лесбійок, геїв, бісексуалів/бісексуалок, трансґендерних людей та інтерсексуалів/інтерсексуалок (ЛГБТІ). У цьому ресурсі є розділи, що орієнтують надавачів/надавачок послуг стосовно аспектів, які слід ураховувати з метою надання безпечних і підтримувальних послуг із ведення випадків ҐЗН цим групам населення.

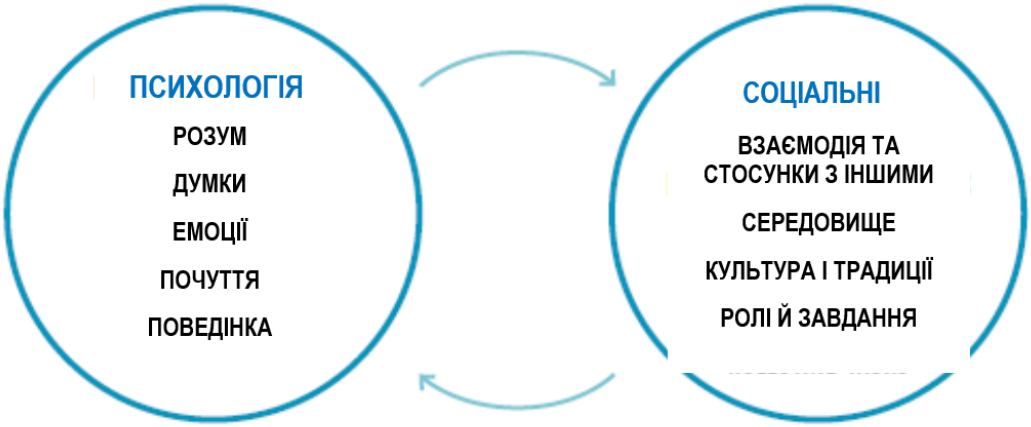
1.2 ЯКИЙ ЗВ'ЯЗОК МІЖ ВЕДЕННЯМ ВИПАДКІВ ҐЗН І ПСИХОСОЦІАЛЬНОЮ ПІДТРИМКОЮ?

Термін «психосоціальний» використовується з метою підкреслити взаємодію між психологічними аспектами людських істот і їхнім середовищем або соціальним оточенням. Психологічні аспекти стосуються нашого функціонування, як, наприклад, наші думки, емоції та поведінка. Соціальне оточення – це стосунки людини, її сімейні та суспільні зв'язки, культурні традиції та економічний статус, включно з життєвими завданнями, такими як навчання та робота. Цей зв'язок проілюстровано наведеною нижче схемою[11].

Термін «психосоціальний» використовується замість терміну «психологічний», щоб визнати, що психічне благополуччя людини визначається не тільки її психотипом, а й також соціальними факторами. Ці «соціальні» та «психологічні» фактори також впливають один на одного.

[10] Генеральна Асамблея Організації Об'єднаних Націй (1993). Декларація Організації Об'єднаних Націй про викорінення насильства щодо жінок. http://www.un.org/ documents/ga/res/48/a48r104.htm

[11] Action for the Rights of Children (2009). *ARC Resource Pack, Foundation Module 7, Psychosocial Support* [Ініціатива «Дії на захист прав дітей» (2009), Комплект навчальних матеріалів, основний модуль 7 «Психосоціальна підтримка»]. http://www.refworld.org/ pdfid/4b55dabe2.pdf



В умовах гуманітарної діяльності часто використовується складений термін «підтримка психічного здоров'я та психосоціальна підтримка» (ПЗПСП), який описує будь-який вид підтримки, що спрямований на захист або зміцнення психосоціального благополуччя і (або) на профілактику чи лікування психічного розладу. Заходи ПЗПСП в умовах гуманітарної діяльності класифікуються за багаторівневою системою доповняльних заходів підтримки, що можуть задовольняти потреби людей, постраждалих від кризи[12]. Ця багаторівнева система представлена нижче на схемі.

[12] Interagency Standing Committee. (2007). IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings. Geneva: IASC [Міжвідомчий постійний комітет (2007). Керівні принципи підтримки психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій. Женева, МПК].http://mhpss.net/iasc-guidelines-on-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings/

Базові послуги та безпека

Більшість людей представлена на нижньому рівні цієї піраміди. Люди в основному відновлюють своє психосоціальне благополуччя, коли забезпечена базова фізична безпека й вони отримують потрібні їм соціальні, комунальні та медичні послуги. Рекомендований спосіб, у який представники/представниці професій, що допомагають, можуть втрутитися в ситуацію, - це забезпечення врахування в основних послугах соціально-культурних факторів і людської гідності.

Заходи підтримки з боку громади та сім'ї

Менша, але все одне значна кількість людей для відновлення свого психосоціального благополуччя потребує додаткової підтримки від їхніх громад і сімей, як показано на другому рівні піраміди. Представники/представниці професії, що допомагає, можуть підтримувати людей, заохочуючи до здійснення відповідних традиційних заходів підтримки та залучення соціальних зв'язків.

Цільові, неспеціалізовані заходи підтримки

Ще менша частка людей може потребувати більш цілеспрямованих послуг для відновлення свого психосоціального благополуччя й захисту свого психічного здоров'я, як показано на третьому рівні. Такі послуги включають базову емоційну та практичну підтримку, як-от ведення випадків ҐЗН, яку надають працівники/працівниці чи організації, що діють за місцем проживання.

Спеціалізовані послуги

Для дуже малої частки людей окреслені вище заходи підтримки є недостатніми, і їхнє психічне здоров'я та здатність продуктивно функціонувати залежать від більш спеціалізованої допомоги. Цим особам потрібна професійна підтримка з боку навчених фахівців/фахівчинь, таких як психологи/психологині, які можуть здійснювати більш новітні заходи з охорони психічного здоров'я.

Ведення випадків ҐЗН, коли в ньому застосовується окреслений у цих настановах підхід, орієнтований на постраждалих, може вважатися формою ПЗПСП, що відноситься до третього рівня піраміди, – цільовою, неспеціалізованою ПЗПСП. Воно також є важливим методом надання постраждалим допомоги в доступі до інших послуг, програм і ресурсів із підтримки психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, наявних у їхній громаді, які відносяться до інших рівнів піраміди ПЗПСП. Наприклад, послуги з ведення випадків ҐЗН можуть допомагати постраждалим отримувати базові послуги (перший рівень), а також відновлювати зв'язки з системами підтримки з боку сім'ї та громади (другий рівень). У ситуаціях, де встановлено, що постраждала особа потребує більш високого рівня допомоги щодо психічного здоров'я (четвертий рівень), послуги з ведення ҐЗН можуть полегшити доступ цієї особи до такої допомоги.

Важливо пам'ятати, що не всі постраждалі особи захочуть отримувати послуги з ведення випадків або потребуватимуть таких послуг. Ви можете надати психосоціальну підтримку або зв'язати постраждалу особу з іншими службами, що надають психосоціальні послуги, без необхідності проходження постраждалою особою всього процесу ведення випадку. Крім того, в деяких обставинах підготовлених фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН може не бути, а інформацію від постраждалої від ҐЗН особи можуть першими отримувати представники/представниці інших секторів гуманітарного реагування (водопостачання, санітарії та гігієни, житла тощо). Роль цих суб'єктів у реагуванні на невідкладні потреби постраждалої особи неминуче обмежена, але все одне критично важлива.

1.3 СТРУКТУРА ЦЬОГО РЕСУРСУ

Частина I. Закладення основи для ведення випадків ҐЗН

Ця частина містить глави з таких питань, як підхід, орієнтований на постраждалих, і організація послуг із ведення випадків ҐЗН в умовах гуманітарної діяльності.

Частина II. Етапи ведення випадків ҐЗН

У цій частині подано детальну інформацію про етапи ведення випадків ҐЗН, а також викладено настанови для фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН щодо порядку здійснення кожного з цих етапів.

Частина III. Ведення випадків ҐЗН щодо жінок і дівчат підліткового віку

Ця частина, основана на частинах I та II, містить настанови щодо адаптації процесу ведення випадків ҐЗН до потреб роботи з жінками й дівчатами підліткового віку, а також опис конкретних видів ҐЗН, з якими вони стикаються.

Частина IV. Ведення випадків ҐЗН щодо інших уразливих груп

Ця частина, основана на частинах I та II, містить настанови щодо адаптації процесу ведення випадків ҐЗН до потреб роботи з іншими вразливими групами населення, які часто піддаються ризику ҐЗН, як-от постраждалі з числа ЛГБТІ, постраждалі від сексуального насильства особи чоловічої статі, постраждалі з інвалідністю.

Частина V. Контроль якості послуг, нагляд і турбота про персонал

Ця частина містить настанови та інструменти контролю якості послуг із ведення випадків ҐЗН, підходи до наставництва й нагляду за веденням випадків ҐЗН, а також інформацію щодо турботи про персонал.

Частина VI. Додатки та інструменти

У цій частині наведено інструменти та інші доповняльні матеріали, які згадуються в усьому тексті цього ресурсу.

Частина VII. Глосарій

Ця частина містить визначення ключових термінів, які використовуються в усьому тексті цього ресурсу.

У ТЕКСТІ ЦЬОГО РЕСУРСУ ВИ ПОБАЧИТЕ ТАКІ ПІКТОГРАМИ:

Навчальні матеріали

До складу цього ресурсу входять навчальні матеріали, які допоможуть безпосереднім керівникам/керівницям і практикам/практикиням у зміцненні спроможності фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН для надання ними послуг із ведення таких випадків. На початку кожної глави наведено перелік навчальних модулів, які відповідають викладеній у ній інформації.

Контекстні підказки

Оскільки умови в кожній країні та кожній громаді мають свої особливості, ці настанови необхідно буде адаптувати до конкретного середовища, в якому ви працюєте. «Контекстні підказки» надаються для того, щоб нагадати читачам про корективи, які їм необхідно буде розглянути й запланувати, виходячи з конкретного контексту.

Корисно знати

Вказує на додаткову інформацію, яку слід пам’ятати в процесі надання підтримки та послуг особам, постраждалим від ҐЗН.

Інструментарій

У ці настанови включено низку інструментів, за допомогою котрих ви можете забезпечувати розроблення, впровадження і моніторинг ваших послуг із ведення випадків ҐЗН. Ці інструменти зазначаються по всьому тексту даної публікації та висвітлюються у Частині VI.

Зразки сценаріїв

Зразки сценаріїв – це приклади того, що фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН може сказати постраждалій особі. Ці сценарії задумані як пропозиції щодо формулювань, які можна було б застосовувати в рамках підходу, орієнтованого на постраждалих. Деякі з вищезгаданих фахівців/фахівчинь, особливо ті, хто вперше займається веденням випадків ҐЗН, можуть знайти їх корисними для вивчення та практики – хоча не обов’язково використовувати їх дослівно. Програми та персонал повинні адаптувати їх згідно з потребами та обставинами.

ЧАСТИНА I

ЗАКЛАДЕННЯ ОСНОВИ ДЛЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Meredith Hutchison / International Rescue Committee

ГЛАВА 1

ПІДХІД ДО ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН, ОРІЄНТОВАНИЙ НА ПОСТРАЖДАЛИХ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Підхід до ведення випадків ҐЗН, орієнтований на постраждалих
- Теоретичні, практичні та дослідницькі підвалини підходу, орієнтованого на постраждалих
- Керівні принципи, що лежать в основі підходу, орієнтованого на постраждалих

Ведення випадків ҐЗН – це структурований метод надання допомоги постраждалій особі. Як зазначалося вище, він передбачає, що одна організація, зазвичай суб'єкт, що надає психосоціальну підтримку чи соціальні послуги, бере на себе відповідальність за інформування постраждалої особи та її сім'ї про всі доступні їм можливості й за виявлення та скоординоване вирішення питань і проблем, з якими стикається постраждала особа[13]. Цей метод має унікальні характеристики, які відрізняють його від інших підходів до ведення випадків ҐЗН. Цей підхід називають **«орієнтованим на постраждалих».**

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модулі 1–6. Основні поняття для розуміння ҐЗН та роботи над цією

→ Модуль 7. Теоретична основа підходу, орієнтованого на постраждалих

→ Модуль 8. Керівні принципи та ролі й обов'язки

1.1 ЩО ТАКЕ «ПІДХІД, ОРІЄНТОВАНИЙ НА ПОСТРАЖДАЛИХ»?

Підхід, орієнтований на постраждалих, має на меті створення сприятливого середовища, де поважаються права

[13] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

кожної постраждалої особи та де до цієї особи ставляться з гідністю та повагою. Підхід, орієнтований на постраждалих, визнає, що всі постраждалі особи[14]:

- мають рівні права на догляд і підтримку;
- є різними та унікальними;
- по-різному реагуватимуть на пережите ҐЗН;
- мають різні сильні сторони, можливості, ресурси та потреби;
- мають право відповідно до їхнього віку та обставин вирішувати, хто повинен знати про те, що трапилося з ними й що має відбуватися далі;
- заслуговують на довіру та поводження з повагою, добротою та співчуттям,

Використання підходу, орієнтованого на постраждалих, означає, що ви:

- **вважаєте пережите постраждалою особою правдою.** Підхід, орієнтований на постраждалих, підкреслює важливість доведення до відома постраждалої особи, що ми вирімо їй і не засуджуємо пережите нею або її рішення про те, що робити. Ми вирімо, що ця особа знає про свою ситуацію краще за інших;
- **прагнете розширити можливості постраждалої особи.** Підхід, орієнтований на постраждалих, ставить людину в центр процесу надання допомоги та має на меті розширити її можливості. Ми визнаємо, що пережите ҐЗН може позбавити людину контролю над її тілом і душею. Наша взаємодія з постраждалою особою має бути спрямована на відновлення у неї відчуття контролю, для чого слід забезпечити, щоб ця особа ухвалювала рішення впродовж усього процесу надання допомоги;
- **наголошуєте на сильних сторонах постраждалої особи.** Підхід, орієнтований на постраждалих, визнає, що у постраждалих є свої способи подолання труднощів і вирішення проблем. Розуміння та задіяння внутрішніх та зовнішніх ресурсів постраждалої особи – наприклад, досягнутих раніше успіхів у боротьбі з наслідками стресової чи травматичної події або у подоланні такої події – є чудовим способом почати переносити акцент зі слабких сторін і проблем особи на її сильні сторони. Цей підхід, орієнтований на сильні сторони, допомагає зміцнити та визнати притаманну особі життєстійкість;
- **ціните стосунки, які допомагають.** Підхід, орієнтований на постраждалих, підкреслює, що стосунки помічника/помічниці з постраждалою особою є відправною точкою для зцілення. Це означає, що ми повинні розглядати всі наші зустрічі з постраждалою особою як можливість налагодити зв’язки та завоювати довіру.

1.2 ЧОМУ ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ ПІДХІД, ОРІЄНТОВАНИЙ НА ПОСТРАЖДАЛИХ?

Підґрунтя та поштовх для використання підходу, орієнтованого на постраждалих, у роботі з людьми, які пережили ҐЗН, випливають із теорії, практики, адвокації з боку жіночих рухів і наукових досліджень. У його основі лежить практика осіб і груп, які вже кілька десятирічь виступають у перших лавах тих, хто працює з постраждалими від ҐЗН, - причому багато з них самі пережили сексуальне насильство й насильство з боку інтимного партнера. Цей підхід також уходить корінням у дослідження становища постраждалих, які чітко сформулювали, який саме вид підтримки є найбільш корисним для їхнього зцілення та відновлення. Ці елементи описані нижче.

Ведення випадків у соціальній роботі

[14] Там же

Ведення випадків ҐЗН спирається на підхід до ведення випадків, прийнятий у соціальній роботі. Нижче перераховані аспекти ведення випадків у соціальній роботі, які дуже помітні у підході, орієнтованому на постраждалих[15].

- **Послуги, орієнтовані на людину.** Постраждала особа перебуває в центрі процесу надання допомоги, а підтримка адаптована до її потреб і обставин.
- **Роль стосунків між постраждалою особою та соціальним працівником/соціальною працівницею.** Стосунки між фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН є невід'ємною складовою надання постраждалій особі допомоги в досягненні її цілей.
- **Схема «людина в середовищі».** На людину впливає її соціальне та фізичне середовище, й її досвід слід розуміти в цьому світлі. Ця схема є важливою для розуміння пережитого людиною насильства в умовах несправедливості та пригнічення – наприклад, патріархату.
- **Спрямованість на сильні сторони.** Замість того, щоб фокусувати увагу на тому, що з людиною не так, фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН підтримує життєстійкість і потенціал зростання, наявні у кожній людини, та спирається на ці якості.

Травма: теорія та практика

Акти зґвалтування, сексуальних посягань і постійного піддавання насильству, що трапляються у деяких стосунках між інтимними партнерами, можуть мати травматичний характер. Травма в цьому контексті визначається як подія, що викликає у людини тяжкі страждання та тривогу через дію сильних стресогенних факторів, як-от втрата або істотна зміна. Вона впливає на кожний аспект функціонування людини та «перевантажує звичайну систему догляду, яка надає людям відчуття контролю, зв'язку та сенсу життя в цьому світі»[16]. «Основними рисами психологічної травми є втрата можливостей та відчуження від інших»[17], що означає, що у процесі одужання слід робити наголос на розширенні можливостей та відновленні зв'язків з іншими на основі взаємовідносин, які зцілюють. Такі відносини можна налагодити між постраждалою особою та помічником/помічницею чи фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН.

Жіночі рухи

Історично склалося так, що жіночі рухи та організації на Глобальній Півночі та Глобальному Півдні першими почали реагувати на пережите жінками насильство з боку інтимного партнера й сексуальне насильство. Вони грали та продовжують грати критично важливу роль у наданні постраждалим емоційної й матеріальної підтримки та в обстоюванні їхніх потреб і прав від їхнього імені. Жіночі рухи також підкреслюють, що пережите жінкою насильство слід розуміти в контексті патріархату та насильства, дискримінації та пригнічення, яких жінки зазнають щоденно. Наголос робиться на підтриманні постраждалої з метою відновлення її сил та контролю над власним життям. Процес надання допомоги є одним із способів виконання цього завдання, тому що він зв'язує постраждалу з іншими жінками, які зазнали насильства, і створює можливості для того, щоб постраждала голосно заявила (якщо й коли вона буде готова до цього) про пережите нею.

---

[15] National Association of Social Workers. (2013). *Social Work Case Management Standards.* [Національна асоціація соціальних працівників (2013). Стандарти ведення випадків у соціальній роботі] http://www.socialworkers.org/practice/standards/ sw_case_mgmt.asp#intro.

[16] Herman, J. (1992). *Trauma and Recovery:* The Aftermath of Violence from Domestic Abuse to Political Terror, Basic Books, New York, 1992, p. 156 [Дж. Херман (1992), Травма і відновлення. Наслідки насильства – від домашнього насильства до політичного терору].

[17] Там же, с. 133

Свідчення постраждалих

Підхід до ведення випадків ҐЗН, орієнтований на постраждалих, великою мірою основується на тому, що ми знаємо з заходів реагування на насильство щодо жінок, здійснюваних галуззю охорони здоров'я, які набагато ширше досліджуються, ніж інші, менш формалізовані заходи. Дослідження, що проводяться закладами охорони здоров'я, дають підставу вважати, що жінки, які зазнали насильства, хочуть отримати від надавача/надавачки послуг: уважного слухання, чутливого, без суджень, вивчення їхніх потреб, визнання правдивості їхньої розповіді, посилення безпеки постраждалої та її дітей, надання підтримки й допомоги в доступі до ресурсів[18].

1.3 КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ[19]

Підхід, орієнтований на постраждалих, впроваджується через сукупність принципів, які спрямовують роботу всіх помічників/помічниць – незалежно від їхньої ролі – в усьому процесі їхньої взаємодії з людьми, які пережили ҐЗН. Ці принципи описані нижче.

ПРИНЦИП 1: ПРАВО НА БЕЗПЕКУ

«Безпека» означає як фізичну безпеку й захищеність, так і почуття психологічної і емоційної безпеки людей, які перебувають у стані вкрай сильного стресу. Важливо врахувати потреби щодо безпеки й захищеності кожної постраждалої, членів її сім'ї та осіб, які забезпечують догляд і підтримку.

Якщо сексуальне насильство й насильство з боку інтимного партнера пов'язане з конфліктом і політично мотивоване, безпекові ризики можуть бути ще вищими, ніж зазвичай.

Особи, які повідомляють про ҐЗН, можуть зазнавати високого ризику подальшого насильства, сексуального та іншого, з боку:

- кривдників;
- людей, які захищають кривдників;
- членів власної сім'ї – через поняття «сімейної честі».

ПРИНЦИП 2: ПРАВО НА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Конфіденційність означає право особи на те, щоб до будь-якої інформації про неї ставилися з повагою. Це сприяє безпеці, довірі та розширенню прав і можливостей. Конфіденційність відображає переконання в тому, що люди мають право вибирати, кому вони розкажуть або не розкажуть свою історію. Забезпечення конфіденційності означає, що ніхто й за жодних умов не може розкривати жодній особі інформацію без інформованої згоди постраждалої особи. Порушення конфіденційності може наразити постраждалу особу та інших людей на ризик подальшої шкоди. Якщо помічники/помічниці не дотримуються конфіденційності, це знеохотить інших постраждалих до звернення по допомогу.

У веденні випадків ҐЗН конфіденційність забезпечується суворими правилами обміну інформацією, які спираються на певні принципи, згідно з якими повідомляється лише та інформація, що є абсолютно необхідною для тих, хто задіяний у догляді за постраждалою особою, причому з дозволу останньої. Необхідно також захищати письмові

[18] Moreno, et. al (2014). The health-systems response to violence against women. *The Lancet.* 385, No. 9977, 1567 – 1579 [Морено та ін. (2014). Реагування систем охорони здоров'я на насильство щодо жінок].
[19] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

дані про постраждалу особу чи про її справу, для чого запроваджується безпечна практика збирання та зберігання даних. Існують певні обмеження конфіденційності, які роз'яснюються у **Главі 2 Частини II**.

ПРИНЦИП 3: ПРАВО НА ГІДНІСТЬ І САМОВИЗНАЧЕННЯ

ҐЗН – це посягання на гідність і права людини, тому всі, хто контактує з постраждалими, повинні відігравати певну роль у відновленні гідності та самовизначення. Наприклад, постраждалі мають право відмовитися від послуг із ведення випадків ҐЗН або вирішити, чи будуть вони отримувати послуги з правової та іншої підтримки або не будуть.

Неповага до гідності, побажань і прав постраждалих може посилити у них почуття безпомічності, сорому й самокатування, знизити ефективність втручань і спричинити повторну віктимізацію та подальшу шкоду.

ПРИНЦИП 4: НЕДИСКРИМІНАЦІЯ

Усі люди мають право отримувати якнайкращу допомогу без несправедливої дискримінації за ознакою ґендера, віку, інвалідності, раси, кольору шкіри, мови, релігійних або політичних переконань, сексуальної орієнтації чи соціального класу.

Важливо пам'ятати, що вищезазначені керівні принципи взаємозв'язані та підсилюють один одного. Наприклад, конфіденційність украй важлива для сприяння безпеці та праву на гідність і самовизначення.

КОРИСНО ЗНАТИ: КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ ТА ЯКНАЙКРАЩЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНТЕРЕСІВ ДИТИНИ

У випадках сексуальної наруги над дітьми необхідно якнайкраще забезпечувати інтереси дитини. Принцип «якнайкращого забезпечення інтересів дитини» визнає, що кожна дитина є унікальною і зазнаватиме різного впливу сексуального насильства. Усі рішення та дії, що стосуються конкретної дитини, повинні відображати те, що є найкращим для її безпеки, благополуччя й розвитку.

Діти також мають право брати участь в ухваленні рішень, які їх стосуються, відповідно до рівня своєї зрілості. Здатність дітей формувати та виражати свої думки розвивається з віком, і більшість дорослих осіб, звичайно, надаватиме поглядам підлітка більшої ваги, ніж поглядам набагато молодшої дитини.

Докладніша інформація й настанови стосовно принципів роботи з постраждалими дітьми наведені у публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings.*
http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

ГЛАВА 2

РОЗУМІННЯ КОНТЕКСТУ ДЛЯ ПОСЛУГ ЩОДО ҐЗН

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Інформація про контекст, необхідна вам для організації послуг із ведення випадків ҐЗН
- Стратегії та інструменти для збирання необхідної інформації
- Забезпечення координації послуг між ключовими суб'єктами

Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, як люди, що зв'язують особу, постраждалу від ҐЗН, з різними видами допомоги, потребують знань про послуги, доступні в даній громаді, та про суб'єктів, що їх надають. Володіння інформацією про **наявність, доступність і якість** послуг у вашому контексті може допомогти вам в організації послуг із ведення випадків ҐЗН, які є безпечними та етичними[20] [21].

2.1 РОЗУМІННЯ КОНТЕКСТУ

У Настановах МПК щодо ҐЗН підкреслюється, що співробітникам/співробітницям гуманітарних організацій слід «припустити, що ҐЗН має місце і загрожує постраждалим групам населення; розглядати ҐЗН як серйозну проблему, загрозливу для життя… незалежно від наявності чи відсутності конкретних «доказів», і що «очікування чи пошук даних про реальні масштаби ҐЗН серед населення не є пріоритетом у надзвичайній ситуації через безпеку та проблеми етичного характеру в процесі збирання таких даних». Отже, структури, що працюють із постраждалими від ҐЗН, не зобов'язані володіти інформацією про показники поширеності чи частоти ҐЗН, щоб розробляти відповідні програми.

Проте, вам буде важливо розуміти загальні контекстні проблеми й тенденції, зокрема пов'язані з безпекою, демографічними характеристиками переміщеного населення, характером і динамікою його переміщення, а також мати інформацію про форми ҐЗН, які, можливо, були поширені у даній громаді до переміщення, та про потенційні точки доступу до послуг. Ця інформація має збиратися в рамках оцінювання, проведеного для обґрунтування

[20] UNICEF. (2015). Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence Toolkit. UNICEF, New York.

[21] International Rescue Committee. (2012). Gender-based Violence Emergency Preparedness and Response Package [Міжнародний комітет спасіння (2012). Комплект засобів для забезпечення готовності та реагування на надзвичайні ситуації з ґендерно зумовленим насильством]. http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

побудови й надання послуг щодо ҐЗН.

Організуючи надання послуг, ви починаєте отримувати подальше уявлення про спектр видів ҐЗН і фактори ризику, наявні у вашому контексті, завдяки чому ви можете з часом адаптувати свої послуги. Нова інформація також може спонукати вас проводити більш конкретні оцінки ситуації щодо ҐЗН на пізніших етапах надзвичайної ситуації.

2.2 КАРТУВАННЯ НАЯВНИХ ПОСЛУГ[22]

Постраждалим від ҐЗН для відновлення, одужання і захисту від подальшого насильства часто потрібні різні види допомоги та підтримки. Ось деякі з найбільш поширених послуг, на отримання яких мають право постраждалі від ҐЗН:

- **лікування і медична допомога** для усунення безпосередніх і довгострокових наслідків ҐЗН для фізичного і психічного здоров'я. Це, зокрема, первинний огляд і лікування, подальше медична допомога, допомога з охорони психічного здоров'я та юридичні послуги, пов'язані з охороною здоров'я, як-от підготовка документації й надання доказів під час судових і пов'язаних із ними процесів;
- **психосоціальна допомога і підтримка** в одужанні та відновленні від емоційного, психологічного і соціального впливу. Це, зокрема, інтенсивна терапія, довгострокова емоційна та практична підтримка постраждалої особи та її сім'ї, інформування й адвокація, ведення випадків ҐЗН, навчання членів сім'ї з тим, щоб вони могли підтримувати процес зцілення та відновлення постраждалої особи. Ці послуги психосоціальної підтримки часто надаються за допомогою процесу ведення випадків ҐЗН або в рамках інших індивідуальних і групових послуг, надаваних тією ж самою організацією. Крім цього, в процесі ведення випадка постраждалій особі може бути надана підтримка для визначення членів сім'ї та друзів, до яких вона може звернутися по підтримку;
- **можливості забезпечення безпеки та захисту** постраждалих та їхніх сімей, які зазнають ризику подальшого насильства і хочуть бути захищені. Це, наприклад, безпечні притулки, охорона з боку поліції чи громади, переселення або, у випадках із дітьми, альтернативні механізми догляду;
- **юридичні та правоохоронні послуги,** які можуть заохочувати постраждалих вимагати відновлення своїх законних прав і заходів захисту або допомагати їм у цьому. Це, зокрема, кримінальне розслідування та переслідування, послуги з правової допомоги та підтримка в судах;
- **можливості щодо освіти та забезпечення засобами до існування,** які мають підтримувати постраждалих та їхні сім'ї у безпечному та гідному самостійному житті. Це, наприклад, системи перенаправлення до чинних економічних і освітніх програм або послуг, можливості неформальної освіти й навчання дорослих та цільові економічні заходи, які можуть зменшити ризики ҐЗН і сприяти зціленню та розширенню можливостей;
- **інші послуги з захисту, включно з довгостроковими рішеннями для переміщених груп населення.** У ситуаціях, де має місце переміщення населення, відсутність документів і затримання можуть наражати постраждалих на значний додатковий ризик. Планування довгострокових рішень, включно з переселенням, інтеграцією на місцевому рівні та добровільною репатріацією, можуть значно сприяти безпеці постраждалої особи.

[22] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

У багатьох ситуаціях гуманітарного характеру деякі або всі служби, що надають ці послуги, можуть бути відсутні або не функціонувати належним чином, і (або) деякі постраждалі особи можуть не мати нормального доступу до них. **Перш ніж організовувати надання послуг із ведення випадків ҐЗН, вам необхідно буде дізнатися, які послуги надаються у громаді, ступінь, у якому функціонують служби, що їх надають, і хто має доступ до цих послуг. Там, де є недоліки, вам необхідно буде працювати з іншими організаціями, представниками громадськості й населенням за метою усунення цих недоліків.**

Перш ніж намагатися зібрати цю інформацію самотужки[23], обов'язково зв'яжіться з іншими суб'єктами, які надають послуги щодо ҐЗН і захисту, та з'ясуйте, що вже відомо, щоб уникнути дублювання та скоротити до мінімуму кількість оцінок у даному регіоні чи районі[24].

Якщо цієї інформації ще немає, ви можете зібрати її за допомогою простої процедури картування. У процесі картування слід ураховувати як офіційні послуги, так і неформальні ресурси для реагування на ҐЗН. Надавачами офіційних послуг можуть бути національні уряди й місцеві органи влади, агенції ООН, міжнародні, національні та громадські неурядові організації. Неформальні ресурси, такі як члени сім'ї, друзі/подруги, громадські та релігійні лідери/лідерки, жіночі групи та інші об'єднання, грають украй важливу роль у наданні постраждалим допомоги, підтримки й захисту. У багатьох ситуаціях вони можуть бути єдиним джерелом допомоги, до якого постраждалим зручно і безпечно звертатися, а у деяких випадках – узагалі єдиним ресурсом, наявним у громаді.

ІНСТРУМЕНТ КАРТУВАННЯ ПОСЛУГ

Ви можете за допомогою ***Інструмента картування послуг*** скласти перелік, де зазначите, хто, що і де робить, а також зібрати детальну інформацію про те, що пропонується, щоб створити каталог послуг. Див. Частину VI.

2.3 ВИЯВЛЕННЯ НЕДОЛІКІВ У ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Здійснивши картування, ви можете почати виявлення критичних недоліків у якості послуг. Рекомендується вивчити недоліки, які не дозволяють постраждалим отримати допомогу на рівні мінімального стандарту.

Наприклад, у якості послуг можуть бути так недоліки, як відсутність навченого персоналу, брак обладнання чи предметів медичного призначення в закладі охорони здоров'я чи відсутність безпечного місця, куди постраждалі можуть піти для того, щоб розповісти комусь, що трапилося, отримати інформацію про можливі варіанти дій і одержати емоційну та практичну підтримку. Відсутність такого безпечного місця є дуже поширеним недоліком в умовах гуманітарного реагування, причому це викликає особливо серйозне занепокоєння, тому що постраждалі можуть наражатися на ризик подальшої шкоди з боку кривдників, їхніх прибічників і навіть членів власної сім'ї та інших мешканців громади. Єдиної моделі забезпечення безпеки постраждалих немає – те, що працює в одній ситуації, може не бути доречним в іншій. Вам буде необхідно працювати з зацікавленими представниками громади, щоб виявити низку можливих варіантів забезпечення безпеки, які враховують різні потреби постраждалих.

[23] World Health Organization. (2007). WHO Ethical and safety recommendations for researching, documenting and monitoring sexual violence in emergencies [Всесвітня організація охорони здоров'я (2007). Рекомендації щодо етики та безпеки для дослідження, документування і моніторингу сексуального насильства в надзвичайних ситуаціях]. http://www.who.int/gender/documents/OMS_Ethics&Safety10Aug07.pdf

[24] International Rescue Committee. (2012). Gender-based Violence Emergency Preparedness and Response Package. http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

Важливо, щоб усі структури, які реагують на ҐЗН, були знайомі з недоліками у послугах на місцевому рівні, інакше у них виникнуть хибні очікування щодо існування послуг, які насправді відсутні або не орієнтовані на постраждалих.

Коли ви узнаєте все про недоліки у послугах, ви зможете почати працювати з зацікавленими сторонами над визначенням і плануванням способів усунення цих недоліків. Стратегії усунення недоліків можуть включати розбудову спроможності наявних надавачів послуг, пропонування креативних рішень щодо адаптації наявних ресурсів або обстоювання необхідності виділення додаткових ресурсів для усунення недоліків у послугах. Ви не обов'язково зможете відразу усунути всі виявлені недоліки та вирішити всі проблеми, але ви можете, працюючи з іншими зацікавленими сторонами, визначити пріоритети й розробити план.

ІНСТРУМЕНТ АНАЛІЗУ НЕДОЛІКІВ У ПОСЛУГАХ І ВІДПОВІДНОГО ПЛАНУВАННЯ

Ви можете за допомогою ***Інструмента аналізу недоліків у послугах і планування*** виявити критичні недоліки в різних секторах і скласти план усунення цих недоліків. Див.

2.4 ПОКРАЩЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ[25]

Навіть якщо послуги існують, вони можуть не бути доступними всім постраждалим. Є багато причин того, чому постраждалим від ҐЗН важко отримувати послуги. Ось деякі, найбільш поширені з них:

- відстань до місця отримання послуг;
- відсутність безпеки;
- вартість послуг;
- відсутність навченого персоналу жіночої статі;
- відсутність приватності й конфіденційності під час надання послуг;
- ставлення надавачів/надавачок послуг до постраждалих;
- сприйняття послуг мешканцями громади;
- переконання населення щодо непорочності та честі сім'ї;
- тиск із боку сім'ї з метою змусити постраждалу особу не звертатися за послугами;
- негативні наслідки з боку сім'ї чи громади за повідомлення про насильство
- адміністративні перешкоди, такі як вимоги про отримання документів у поліції для проходження лікування, відсутність офіційного посвідчення особи тощо;

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Переміщені групи населення можуть стикатися з різними перешкодами в отриманні послуг. Ці перешкоди можуть бути формальними – наприклад, біженцям і шукачам притулку може бути заборонено отримувати послуги без певних документів (або взагалі заборонено) або дозволено отримувати послуги на платній основі, на відміну від громадян даної країни. На доступ переміщених осіб до послуг можуть впливати й обмеження свободи пересування – наприклад, у результаті дії правил кримінального переслідування чи тримання під вартою поліцією. Перешкоди також можуть бути більш неформальними, наприклад, у результаті мовних бар'єрів, ксенофобії або незнання послуг і способу їх отримати. У деяких обставинах внутрішньо переміщені особи (ВПО) стикаються зі схожими перешкодами, наприклад, коли послуги національного рівня надаються їм тільки за місцем проживання на підставі їхніх документів, що посвідчують особу.

[25] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence* . UNICEF, New York.

- ненадання послуг іноземним громадянам або людям, які не є місцевими мешканцями;
- думка про те, що послуги не є доступними або зручними для певних груп осіб (наприклад, із числа ЛГБТІ).

Для того, щоб спланувати, як зменшити перешкоди послугам і доглядові, ви можете здійснити партисипативну оцінку та разом із зацікавленими сторонами виробити рішення виявлених проблем. Зазначимо, що деякі перешкоди можна легко виявити шляхом оцінювання, а про решту ви можете дізнатися тільки в подальшому[26].

ІНСТРУМЕНТ АНАЛІЗУ ПЕРЕШКОД ДОГЛЯДОВІ ТА ВІДПОВІДНОГО ПЛАНУВАННЯ

Ви можете за допомогою ***Інструмента аналізу перешкод доглядові та відповідного планування*** виявити перешкоди, з якими стикаються постраждалі особи в отриманні допомоги, та розробити плани зменшення цих перешкод. Див. Частину VI.

2.5 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КООРДИНАЦІЇ ПОСЛУГ[27]

Ведення випадків ҐЗН передбачає наявність системи координації дій усіх суб'єктів, які працюють із постраждалою особою, з тим, щоб усі могли працювати разом і розуміли свої ролі. Незалежно від того, багато чи мало послуг доступно у громаді й від того, хто саме їх надає, координація між усіма цими суб'єктами є вкрай важливою. Належна координація означає належне спілкування, розуміння функцій та обов'язків одне одного й важливих зв'язків між послугами, а також колективне розв'язання проблем і обмін інформацією – що завжди має здійснюватися з дотриманням безпеки, захищеності, гідності та конфіденційності постраждалих.

Для налагодження ефективної координації краще за все призначити певну структуру чи надавача/надавачку послуг координатором надання постраждалим послуг із ведення випадків ҐЗН. Це, серед іншого, може запобігти багаторазовому опитуванню постраждалої особи та уникнути ситуацій, де постраждалим не надається саме та інформація й допомога, що їм потрібна. Вибір вищезгаданої структури залежатиме від можливостей та ресурсів, а також від чинних обов'язків із ведення випадків ҐЗН. Наприклад, у деяких ситуаціях надавачем послуг із ведення випадків ҐЗН за умовчанням можуть бути державні відомства з питань жінок і дітей. Якщо координаційний механізм уже існує, забезпечте, щоб усі знали, хто його очолює й які ролі у кожного.

Якщо координаційного механізм відсутній, для створення такого механізму вам буде необхідно:

- запросити відповідних суб'єктів, зайнятих у сфері ҐЗН, узяти участь у зустрічі;
- поділитися з групою результатами проведеного вами картування послуг. Обговоріть і вирішіть, яка організація буде координатором надання послуг із ведення випадків ҐЗН постраждалим. Це рішення має базуватися на досвіді та спроможності організації надавати послуги відповідно до належної практики;

[26] У публікації GBVIMS. (2016). *Linking Data Analysis with Programming*. http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/DRC-GBVIMS-Linking-Data-AnalysisFinal.pdf [GBVIMS (2016), Зв'язок між аналізом даних і програмуванням] наведено докладну інформацію про те, яка в одній програмі у ДРК за допомогою даних щодо послуг визначалися перешкоди доступові.

[27] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence*. UNICEF, New York.

- якщо ви – керівна структура з ведення випадків ҐЗН, підтримайте групу в розробленні простих протоколів координації ведення випадків і перенаправлень, з тим, щоб кожний мав повну інформацію про відповідні послуги й міг здійснювати належне перенаправлення постраждалих. Розроблення простих протоколів не повинно бути тривалим і складним процесом; найбільш важливим є те, щоб усі суб'єкти були обізнані й однаково розуміли, як працювати разом;
- вам, можливо, також необхідно бути витратити певний час на базову підготовку цих суб'єктів щодо керівних принципів і належної практики реагування на ҐЗН, щоб вони розуміли, чому координація послуг є важливою для забезпечення якісного догляду й як вони можуть забезпечувати якісний догляд і підтримку. Наприклад, можна запросити до участі у мережі перенаправлення поліцію, але її співробітники, можливо, не проходили підготовку щодо належного реагування на ҐЗН.

КОРИСНО ЗНАТИ

У багатьох випадках в умовах гуманітарної діяльності часто формуються гуманітарні чи секторальні координаційні групи, які працюють на регулярній основі. Функція цих груп – інша, ніж координація послуг. Ці форуми, або робочі групи, можуть бути корисними для визначення партнерів для координації послуг. Це – форуми, де обговорюються не конкретні випадки або конкретні послуги, а загальні тенденції у випадках ҐЗН, недоліки в послугах, стратегії адвокації тощо.

ЗРАЗОК ПРОТОКОЛУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Ви можете використати ***Зразок протоколу перенаправлення*** як посібник для розроблення місцевих протоколів перенаправлення. Див. Частину VI.

ГЛАВА 3

ОРГАНІЗАЦІЯ ЯКІСНИХ ПОСЛУГ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Як забезпечити кадрами ваші послуги з ведення випадків ҐЗН
- Системи, політика і практика, які необхідно запровадити для забезпечення якості
- Форми надання послуг і забезпечення їхньої орієнтації на постраждалих

Якість догляду й підтримки, що забезпечується постраждалим від ҐЗН, зокрема те, як до них ставляться люди, до яких вони звертаються по допомогу, впливає на їхню безпеку, благополуччя й відновлення. Вона впливає й на те, чи зручно почуватимуться інші постраждалі, звертаючись до цих людей по допомогу. Кваліфікований персонал і якісні системи в організаціях, які надають послуги з ведення випадків ҐЗН, є істотно важливими для організації й забезпечення догляду, орієнтованого на постраждалих[28].

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 8. Керівні принципи та ролі й обов'язки

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 18. Нагляд

→ Модуль 20. Управління інформацією про ҐЗН

3.1 КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОСЛУГ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Оскільки фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН є одними з перших, із ким зустрічається постраждала особа, вони несуть величезну відповідальність за створення безпечної, підтримувальної та співчутливої атмосфери для

[28] Там же

людей, які отримують послуги. Негативні відповіді постраждалим із боку тих, до кого вони приходять по допомогу, можуть призводити до повторної виктимізації, що здатна загострити наявний психологічний дистрес і вповільнити видужання. Цій, головній формі шкоди постраждалій особі цілком можна запобігти. Запобігання повторній віктимізації повинно бути пріоритетом для всіх надавачів/надавачок послуг, і укомплектування вашої програми фахівцями/фахівчинями з ведення випадків ҐЗН, які мають відповідні якості, знання й навички, є основним способом зробити це.

3.1.1 ЯКОСТІ ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Від характеру робочих відносин між фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН та постраждалою особою великою мірою залежить, чи є процес ведення випадку ҐЗН і відповідні послуги ефективними у сприянні одужанню цієї особи – іншими словами, для того, щоб ведення випадку ҐЗН було ефективним, потрібні позитивні відносини[29]. Дослідження показують, що такі якості, як добросердність, повага, щирість, емпатія та прихильність, є найбільш важливими для людей, які звертаються за послугами, і вважаються необхідними для створення атмосфери довіри й безпеки у відносинах із постраждалими[30].

- **Теплота.** Помічники/помічниці, які є добрими, прихильними й неупередженими, сприймаються як такі, що ставляться до постраждалих із теплотою. Теплота може створити атмосферу безпеки й довіри, що заохочує постраждалих до відкритої розмови. Теплоту можна виражати відповідними виразами обличчя, що демонструють усебічну увагу до постраждалої особи, та за допомогою спокійної, доброзичливої інтонації.
- **Емпатія.** «Виявляти емпатію» або «поводитися з емпатією» означає здатність уявити себе в положенні іншої особи, зокрема уявити її світогляд, припущення та переконання[31]. Ви можете виявляти емпатію, уважно слухаючи те, що вам розповідають постраждалі, докладаючи всіх зусиль для того, щоб зрозуміти пережите ними з їхньої точки зору та щиро сприйняти їхні почуття.
- **Повага.** Повагу можна назвати «безумовним позитивним ставленням». Вона тісно пов’язана з прихильністю, отже означає прихильне й неупереджене ставлення до постраждалої особи та виділення її сильних сторін. Осуд, спори, захисна реакція, спроби тиснути на постраждалих – усе це свідчить про відсутність поваги.
- **Щирість.** Щирість можна виразити відвертістю та справжністю. Одна з складових щирості – прийняття та визнання неправоти чи помилок. Помічники/помічниці – це звичайні люди, тому вони не знають усіх відповідей і час від часу роблять помилки.
- **Самосвідомість.** Помічники/помічниці є також індивідуумами, на чиї переконання й цінності впливають культура, етнічне походження, релігія, ґендер (або ґендерна ідентичність), сексуальна орієнтація, соціально-економічний статус, спадковість і особиста історія[32]. Фахівцеві/фахівчині з ведення випадків ҐЗН необхідно розуміти, що його/її переконання й цінності можуть призводити до негативного упередження проти постраждалої особи. У багатьох гуманітарних контекстах переважають соціальні норми, які призводять до осуду, соромлення та стигматизації. Важливо, щоб суб’єкти, що надають допомогу, - як організації, так і окремі особи – подумали про власні потенційно шкідливі переконання й норми, вивчили, як вони можуть впливати на їхнє ставлення до постраждалих, та визнали, що це може знеохотити постраждалих до звернення по допомогу.

Якості часто вважаються природженими (тобто такими, з якими людина народжується), проте їх можна й розвинути з часом, зокрема за допомогою практики й наставництва.

---

[29] Chang, V., Scott, S., Decker, C. (2009). *Developing Helping Skills: A Step by Step Approach to Competency.* Brooks/Cole Cengage Learning: California [Ченг, В., Скотт, С., Деккер, С. (2009). Розвиток навичок надання допомоги].
[30] Там же
[31] Там же, с. 93
[32] Там же

У Главі 2 Частини V ви знайдете настанови для безпосередніх керівників/керівниць щодо оцінювання ставлення й поведінки фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН по відношенню до постраждалих. Крім того, ви можете виховувати у персоналу позитивні якості, згадані вище, за допомогою навчальних матеріалів, зазначених на початку цієї глави.

3.1.2 ЗНАННЯ ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Належне ведення випадків ҐЗН вимагає також, щоб фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН мали знання, необхідні для виконання ними своїх обов'язків. Вони можуть отримувати ці знання від викладачів і набувати їх самостійно; з часом знання можуть поглиблюватися. Як мінімум, важливо, щоб вищезгадані особи мали:

- знання про ҐЗН, його причини й наслідки;
- знання та розуміння соціальних норм і того, як вони впливають на звернення постраждалих по допомогу та ухвалення ними рішень;
- знання про те, які послуги та заходи підтримки наявні й що постраждалим можна від них очікувати, зокрема, у системах охорони здоров'я та юстиції;
- знання підходу, орієнтованого на постраждалих, і керівних принципів, що лежать в його основі;
- знання кроків і завдань, які передбачає ведення випадків ҐЗН.

У Главі 2 Частини V ви знайдете настанови для оцінювання знань фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН. Для розвитку знань вашого персоналу ви можете скористатися навчальними матеріалами, зазначеними на початку цієї глави.

3.1.3 НАВИЧКИ ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Навички відображають застосування знань і вираження якостей. Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН повинні володіти нижчезазначеними основними навичками й мати можливості для вдосконалення цих навичок шляхом безперервного навчання з відповідним наглядом.

- уміння використовувати підхід, орієнтований на постраждалих, у спілкуванні з постраждалими, зокрема з дотриманням керівних принципів;
- уміння застосувати навички активного слухання;
- уміння спілкуватися без упередження;
- уміння демонструвати емпатію;
- уміння передавати постраждалій особі важливу інформацію про можливі варіанти догляду;
- уміння зміцнювати впевненість постраждалих у собі для ухвалення ними самими рішень про те, що для них є найкращим;
- уміння визначити ключові питання й потреби, що стосуються догляду за постраждалою особою;
- уміння вирішувати проблеми, що стосуються догляду за постраждалою особою.

У Главі 2 Частини V ви знайдете настанови для оцінювання навичок фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН. Для розвитку навичок вашого персоналу ви можете скористатися навчальними матеріалами, зазначеними на початку цієї глави.

3.1.4 КАДРОВИЙ СКЛАД

Організації, що надають послуги з ведення випадків ҐЗН, повинні думати не тільки про те, як набрати фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН з необхідними якостями, знаннями й навичками, а й про те, як

правильно організувати свій персонал. Зокрема, вони повинні мати кваліфікований керівний персонал, який може наглядати за роботою вищезгаданих фахівців/фахівчинь і забезпечувати відповідне наставництво.

Нижче зазначено деякі орієнтири для належного кадрового забезпечення ваших послуг із ведення випадків ҐЗН. Важливо пам'ятати, що ці настанови основані на тому, що вважається ідеальним для належної практики. Кожна ситуація має свої відмінності та власну сукупність обставин, які повинні враховуватися.

- Достатня кількість фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН, щоб на одного фахівця/одну фахівчиню припадало 15 активних випадків, максимум 20. Безпосередні керівники/керівниці повинні ретельно контролювати цей показник, розуміючи при цьому, що деякі випадки вимагають активнішого залучення залежно від потреб і обставин постраждалої особи та етапи процесу ведення випадку.

- Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, які володіють мовою (мовами) постраждалих осіб, із тим, щоб останні могли спілкуватися рідною мовою.

- Слід ураховувати також ґендер вищезгаданого персоналу. Наприклад, для програм, які розроблені спеціально для протидії насильству щодо жінок і дівчат, та у випадках, де послуги з ведення випадків ҐЗН надаються жіночим центром, слід брати на роботу жінок-фахівчинь, щоб у жіночих центрах були присутні тільки жінки, що забезпечить захист емоційної та фізичної безпеки постраждалих. В інших випадках може бути корисно забезпечити наявність серед персоналу і жінок, і чоловіків. Ці рішення слід ухвалювати залежно від обставин, видів ҐЗН і спрямованості вашої організації чи програми.

- Слід ураховувати також етнічну, релігійну та культурну приналежність фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН, причому персонал слід набирати так, щоб кадровий склад був пропорційним структурі контингенту, який обслуговується.

- Бажане співвідношення чисельності керівників/керівниць до чисельності фахівців/фахівчинь – 1 до 5 і не більше, ніж 1 до 8.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

У ситуаціях, де недостатньо ресурсів для підтримання співвідношення 1:15 або 1:20, організаціям, можливо, доведеться розробити систему сортування, зосереджену на наданні послуг із кризового втручання тим постраждалим, які мають невідкладні потреби з безпеки та охорони здоров'я.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

У ситуаціях, де фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН працюють через перекладачів, важливо, щоб перекладачі мали підготовку з керівних принципів щодо ҐЗН, мали чітке уявлення про встановлені в організації правила і протоколи ведення випадків ҐЗН, розуміли, що вони зобов'язані дотримуватися таких самих правил щодо конфіденційності, та розуміли, що їхня роль – перекладати слово в слово те, що каже постраждала особа. Параметри ролі перекладача повинні бути чітко доведені до відома постраждалої особи.

- Постійна підготовка, навчання, підтримка та інші види зміцнення потенціалу фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН, що дозволяють їм розвивати свої базові якості й навички, а керівному складові – удосконалювати свої технічні та управлінські здібності.

У Главі 2 Частини V ви знайдете настанови зі створення системи нагляду за веденням випадків ҐЗН.

3.2 ДОКУМЕНТАЦІЯ З ВИПАДКУ, ЇЇ ЗБЕРІГАННЯ ТА НАДАННЯ

Ведення документації – важливий компонент будь-якої практики ведення випадків ҐЗН. Воно допомагає вам відстежувати те, що ви обговорювали з постраждалою особою, що, на вашу думку й думку постраждалої особи, необхідно для надання їй допомоги, й які кроки здійснюються для сприяння задоволенню потреб постраждалої особи.

У ситуаціях гуманітарного характеру ви повинні бути дуже обережними, ухвалюючи рішення про те, чи слід почати – й коли саме - збирати дані та вести досьє постраждалих. Те, чи слід вам це робити, залежить від конкретного контексту й вашої здатності забезпечити надійне, конфіденційне зберігання всієї інформації. Усі програмні дані, що містять інформацію про постраждалих, слід збирати та зберігати з дотриманням міжнародних стандартів, у яких пріоритет віддається конфіденційності, безпеці й захищеності постраждалих.

За відсутності спеціальних систем зберігання інформації ви повинні припустити, що ваші дані не захищені й можуть стати об'єктом несанкціонованого доступу й розповсюдження. Ураховуючи це, рекомендується дотримуватися нижчевикладених процедур для забезпечення безпеки даних про постраждалих[33].

Якщо ви зберігаєте паперові копії інформації про випадок:

- роздруковуйте інформацію тільки якщо це вкрай необхідно. Якщо можливо, заохочуйте створення безпаперового робочого середовища, щоб зменшити обсяг інформації, що друкується. У більшості випадків, однак, фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН не матимуть доступу до комп'ютерів або переносних пристроїв введення даних і тому користуватимуться для документування випадків паперовими бланками. Якщо інформація роздруковується, реєструйте кожен екземпляр, присвоюючи відповідні порядкові номери (або коди) і фіксуючи їх у таблиці.

КОРИСНО ЗНАТИ

Система управління інформацією про ҐЗН (GBVIMS)

GBVIMS – це надійна система збирання та зберігання основної інформації про випадки ҐЗН і обміну нею. Вона була створена для гармонізації збирання даних про ҐЗН в умовах гуманітарної діяльності, надання керівникам/керівницям проєктів із ҐЗН простої процедури збирання, зберігання і аналізу відповідних даних, а також забезпечення безпечного і етично коректного підходу до обміну даними про повідомлені випадки ҐЗН. Мета цієї системи – допомогти надавачам/надавачкам послуг краще розуміти випадки ҐЗН, про які їм повідомляють, і надати їм можливість здійснювати внутрішній обмін даними між проєктними об'єктами та зовнішній обмін даними з іншими організаціями, що дозволяє розширити аналіз тенденцій та покращити координацію реагування на випадки ҐЗН. Останньою версією класичної системи реєстрації випадків GBVIMS є система GBVIMS+. Вона є складовою комплексного застосунку Primero. Докладніша інформація про системи GBVIMS і GBVIMS+ наведена у Частині VI цього ресурсу. Крім того, на веб-сайті http://gbvims.com можна знайти посібник з запровадження системи GBVIMS та відповідні інструменти.

[33] International Rescue Committee. (2012). Gender-based Violence Emergency Preparedness and Response Training Package. http:// gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

Забезпечте, щоб лише ті особи, які мають дозвіл на доступ до цих документів у вашій організації, знали, що вони несуть відповідальність за їхній захист;

- згідно з встановленими у вашій організації правилами захисту й архівування даних знищуйте всі друковані матеріали, які більше не потрібні. Це можна робити шляхом подрібнювання чи спалювання (якщо це безпечно);
- зберігайте друковані матеріали у зачиненій шафі для документів або іншому надійному сховищі й обмежте доступ до кодової комбінації чи ключів;
- розробіть план знищення всієї інформації в разі надзвичайної ситуації чи евакуації.

Якщо ви зберігаєте інформацію про випадок в електронному вигляді:

- не відправляйте інформацію електронною поштою, якщо в цьому немає гострої потреби. Якщо ви все ж відправляєте повідомлення електронною поштою, надайте відповідні вказівки одержувачам, щоб вони знали, що інформація у повідомленні й додані файли мають конфіденційний характер. Наприклад, можна дати таке застереження: «Обмежена розсилка: не поширюйте це повідомлення чи додатки без дозволу від …»;
- зберігайте електронні дані на одному комп'ютері чи знімному запам'ятовувальному пристрої, наприклад, на флеш-накопичувачі, та обмежте кількість резервних копій;
- зберігайте резервні копії у зачиненому сейфі чи приміщенні або завжди носіть флеш-накопичувачі з собою;
- доступ до інформації повинен контролюватися. Це, зокрема, запровадження протоколів для всього персоналу, який має доступ до інформації про постраждалих чи користується нею, та обмеження доступу до комп'ютерів, використовуваних для зберігання конфіденційних даних;
- інформація, що зберігається в електронному вигляді, має бути захищена паролем. Використовуйте низку паролів, застосовуючи для кожного рівня інформації свій пароль. Підтримуйте безпеку, забезпечивши, щоб кожний користувач/кожна користувачка знав/знала паролі тільки до тієї інформації, яка йому/їй обґрунтовано потрібна;
- приховуйте ідентичність осіб за допомогою ідентифікаторів. Розробіть систему кодів для присвоєння кожній постраждалій особі унікального ідентифікатора, використовуючи числа, букви з її прізвища або інші коди. Знати особу клієнта/клієнтки має тільки та особа, яка першою присвоїла ідентифікатор і ввела цю інформацію в комп'ютер.

Додаткові ресурси щодо належної практики управління даними про випадки ҐЗН розміщені на веб-сайті системи GBVIMS: http://gbvims.com.

3.2.1 ФОРМИ ТА ДОСЬЄ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Якщо ви вирішили, що запровадити систему збирання даних про постраждалих безпечно, вам слід розробити й використовувати форму згоди та базовий інструмент оцінювання. До складу документації з випадку можуть входити також такі форми, як план дій, письмовий план забезпечення безпеки, нотатки щодо випадку, форма перенаправлення, форма подальшого контролю та форма закриття випадку. Ці документи можна додавати в міру розвитку вашої системи ведення випадків ҐЗН. Якщо послуги з ведення випадків ҐЗН уже надавалися до надзвичайної ситуації, вам слід проконсультуватися з надавачами/надавачками цих послуг щодо засобів, якими вони користуються, та визначити, чи є ці засоби стандартизованими, які можна використовувати в усіх організаціях.

Кожна постраждала особа повинна мати окреме досьє, що містить усі доречні заповнені форми з ведення випадку.

Кожному досьє слід присвоїти код, зазначивши його на передній сторінці обкладинки. У жодному разі не слід зазначати на передній сторінці обкладинки імена та прізвища. Для того, щоб зберегти конфіденційність, перелік, який зв'язує коди досьє з прізвищами постраждалих, слід зберігати в іншому місці або в електронному вигляді в файлі, захищеному паролем.

Зібрана інформація про постраждалих належить їм, тому вони повинні мати доступ до неї для перегляду та ознайомлення в будь-який момент, що сприятиме їхній змістовній участі в процесі.

ЗРАЗОК ПРОТОКОЛУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Зразки форм для ведення випадків ҐЗН наведені у **Частині VI.**

3.2.2 ПРОТОКОЛ ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

У більшості випадків існує декілька організацій, які, працюючи разом, надають різні послуги постраждалим від ҐЗН. Це обумовлює необхідність обміну інформацією про випадки й використання форм перенаправлення з конфіденційними даними клієнтів/клієнток. Як зазначалося в попередній главі, суб'єктам, що входять до мережі перенаправлення, необхідно домовитися про те, якою інформацією про постраждалих слід ділитися, коли та з ким. Необхідно також узгодити, як ця інформація надаватиметься – усно, електронними засобами або через паперову систему, - і встановити відповідні процедури для забезпечення за всіх обставин конфіденційності постраждалої особи. Це можна зафіксувати у протоколі обміну інформацією[34].

Якщо ви використовуєте GBVIMS, вам також знадобиться окремий протокол обміну зведеними даними про випадки ҐЗН по всіх організаціях. Настанови з розроблення протоколів обміну інформацією для GBVIMS наведені на веб-сайті http://gbvims.com.

3.3 ПРАВИЛА І ПРОТОКОЛИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЩОДО ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Письмові правила чи протоколи, в яких окреслено процес ведення випадків ҐЗН, можуть допомогти персоналу зрозуміти, чого від нього очікують у повсякденній роботі з ведення випадків ҐЗН. Протокол ведення випадків ҐЗН може включати нижченаведені елементи.

- **Максимальне навантаження.** Слід чітко вказати максимальну кількість випадків, яку може вести фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН.
- **Порядок призначення випадків.** Усім фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН повинно бути ясно, як надходять або призначаються випадки для ведення (тобто за самостійним зверненням, перенаправленням або переведенням). Крім того, якщо в організаціях є система сортування випадків, цю систему слід окреслити у протоколі.
- **Порядок ведення випадків «високого ризику».** Випадок високого ризику – це зазвичай випадок, де існує

[34] Докладніше про шаблон протоколу or more information on the Information Sharing Protocol template and best practices, visit http://www.gbvims.com/wp/wp-content/ uploads/ISP-Package-August-2014.pdf

неминуча загроза безпеці чи здоров'ю постраждалої особи. Важливо встановити правило, в якому визначити, що вважається випадком «підвищеного ризику», та процедури ведення таких випадків, зокрема визначити, коли фахівець/ фахівчиня з ведення випадків ҐЗН має довести такий випадок до відома безпосереднього керівництва.

- **Вимоги щодо обов'язкового повідомлення.** У багатьох країнах є закони, згідно з якими суб'єкти, що надають послуги, зобов'язані повідомляти до поліції чи інших державних органів про будь-які дії, які вважаються кримінальними правопорушеннями. Крім того, в умовах гуманітарної діяльності всі організації зобов'язані мати протоколи реагування на соціальну експлуатацію й сексуальну наругу з боку співробітників/співробітниць гуманітарних організацій. Процедури не є однаковими для всіх вимог щодо обов'язкового повідомлення, тому важливо, щоб ваша організація встановила свої процедури обов'язкового повідомлення. Вони повинні містити детальні вказівки щодо того, як такі правила слід роз'яснювати постраждалим, коли фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН має повідомити керівника/керівницю, який обов'язок керівника/керівниці, кому (крім керівника/керівниці) слід направити повідомлення, яка інформація знадобиться, якщо необхідно буде направити повідомлення якомусь сторонньому суб'єктові. Зазначимо, що органи ООН користуються привілеями та імунітетами, які звільняють їх від судового переслідування за невиконання законів про обов'язкове повідомлення. Крім того, ступінь, у якому ви зобов'язані дотримуватися практики обов'язкового повідомлення, встановленої національним законодавством, може залежати від того, якою є ваша організація – національною чи міжнародною.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Обов'язкове повідомлення

Усім суб'єктам, задіяним у реагуванні, необхідно розуміти закони та обов'язки з обов'язкового повідомлення в частині, що стосується випадків ҐЗН. Хоча обов'язкове повідомлення часто спрямоване на захист постраждалих (особливо дітей), у деяких випадках дотримання процедур обов'язкового повідомлення суперечить керівним принципам роботи з постраждалими, зокрема принципам конфіденційності та самовизначення. Воно може також призвести до дій, які не забезпечують якнайкраще врахування інтересів постраждалих. Наприклад, обов'язкове повідомлення про випадки сексуального насильства чи насильства з боку інтимного партнера може піддати постраждалу особу високому ризику шкоди з боку кривдника, членів сім'ї або мешканців громади. Кожна організація повинна вирішити, яка вона забезпечуватиме обов'язкове повідомлення, коли воно не відповідає якнайкращим інтересам постраждалих.

- **Як забезпечуватиметься ведення різних типів випадків ҐЗН.** Наприклад, організаціям необхідно чітко визначити свою політику щодо посередництва у випадках насильства з боку інтимного партнера, наприклад, не дозволяти фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН здійснювати посередництво або працювати з кривдниками (детальніші настанови з цього питання див. у **Главі 1 Частини III**). Організації, що мають програми захисту дітей та протидії ҐЗН, повинні чітко визначити, яка програма є головним напрямом роботи у випадках сексуальної наруги над дітьми, та вирішити, як буде здійснюватися координація у випадках насильства з боку інтимного партнера, які становлять ризик для дітей та вимагають залучення експерта/експертки з захисту дітей.
- **Перелік форм.** Слід скласти контрольний перелік форм, які фахівцеві/фахівчині з ведення випадків ҐЗН необхідно заповнити для кожного етапу ведення випадків ҐЗН.

- **Інструкції з ведення досьє та безпечного зберігання даних.** Чіткі інструкції щодо порядку організації роботи з документами, що входять у досьє з випадку, та зберігання досьє.
- **Мережі перенаправлення.** Інформація про різних надавачів/надавачок послуг у громаді, про послуги, що їх вони надають, і про те, хто координує перенаправлення для кожного надавача/кожної надавачки послуг.
- **Протоколи з безпеки персоналу.** Робота з особами, постраждалими від ҐЗН, може бути небезпечною для персоналу, особливо якщо працівники/працівниці живуть і відомі у громаді. Організаціям необхідно визначити та продумати ситуації, які можуть наразити фахівця/фахівчиню з ведення випадків ҐЗН на ризик шкоди, та встановити чіткі правила щодо того, як організація підтримуватиме персонал у зменшенні ризиків, зокрема вирішити, коли справу необхідно передати через ризик, який вона становить для персоналу. Повинно також бути ясно, що персонал повинен робити, якщо він опинився у небезпечній ситуації.

Для кожного контексту й кожної організації характерні свої, унікальні обставини. Ось деякі приклади протоколів і правил, які може бути потрібно встановити: персонал не повинен працювати з кривдниками через безпекові ризики, пов'язані з роботою працівника/працівниці (та постраждалої особи); слід забезпечити таку кадрову структуру та політику, за якої персонал ніколи не працює самотою - ані в громаді, ані у центрі надання послуг; видати персоналу мобільні телефони з поповненим рахунком для використання в надзвичайній ситуації.

3.4 ДЕ ТА ЯК НАДАЮТЬСЯ ПОСЛУГИ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

В умовах гуманітарного реагування місцями, куди постраждалі від ҐЗН зазвичай звертаються за послугами, найчастіше є «безпечні простори», жіночі центри й медичні заклади. Проте, не всі такі установи мають ресурси для надання послуг із реагування на ҐЗН, і в деяких ситуаціях звернення до них може не бути найбільш ефективним способом охопити постраждалих послугами. Деякі організації надають послуги безпосередньо в громаді, використовуючи громадські місця з частковим забезпеченням приватності, в приміщеннях або на відкритому повітрі, зокрема застосовуючи мобільні засоби.

Незалежно від способу чи фізичної інфраструктури, за допомогою котрих ваша організація надає послуги, важливо, щоб вищезгадане місце – навіть якщо це відкритий простір – було розташоване так, щоб постраждалій особі було там зручно і безпечно розмовляти з вами. В ідеалі це має бути відокремлене місце, в якому постраждала особа може говорити тет-а-тет, не побоюючись, що її почують або ідентифікують сторонні. Проте, у деяких ситуаціях це буде неможливо, особливо під час гострих надзвичайних ситуацій. Найбільш важливим аспектом, який слід ураховувати у визначенні місця надання послуг, є безпека. Це, зокрема, безпека постраждалої особи, а також безпека персоналу та інших жителів громади, які отримують послуги. Слід також брати до уваги деякі моменти, описані нижче.

- Якщо ви створюєте окремий фізичний об'єкт, не називайте його «центром із ҐЗН» або будь-яким найменуванням, яке наводить на думку, що будь-яка особа, яка туди приходить, пережила ҐЗН – це зробило б таке місце небезпечним і для постраждалих, і для персоналу. Надання широкого спектра послуг, які не обов'язково стосуються ҐЗН, дозволяє постраждалим отримувати послуги безпечніше та більш непомітно.
- Якщо ви надаєте послуги у центрі чи медичному закладі, обов'язково створіть відокремлений безпечний простір – окрему кімнату або місце, відділене перегородкою. Важливо, щоб під час розмови постраждалу особу не бачили й не чули інші.
- Якщо у вашій організації діють центри для жінок та дівчат, де можуть отримувати послуги постраждалі від

ҐЗН, важливо, щоб такий центр був суто жіночим. Це потрібно для захисту як психологічної, так і фізичної безпеки всіх жінок і дівчат, які приходять туди. Моделі на основі центрів, які передбачають надання ширшого спектра послуг для жінок і дівчат, полегшують розкриття інформації та звернення по допомогу, а також дозволяють надавати більш цілісну психосоціальну допомогу.

- Такі організації повинні мати чіткі правила реагування на розкриття інформації постраждалими чоловічої статі – забезпечивши, що персонал знав про відповідні послуги для того, щоб здійснювати перенаправлення, а якщо таких послуг немає – про те, як реагувати у безпечний спосіб із повагою до постраждалої особи, не ставлячи під загрозу безпеку та цілісність центра.
- Якщо ваша організація надає послуги конкретним групам ризику, таким як ЛГБТІ, необхідно проконсультуватися з такими групами з питання про те, чи надавати їм послуги окремо або ж у рамках наявних послуг, і про те, як саме їх надавати. Залежно від контексту ці групи можуть піддаватися значним безпековим ризикам, отже важливо встановити, як безпечно надавати їм послуги.
- Якщо ваша організація надає послуги поза межами центру чи медичного закладу, важливо скласти карту безпеки в громаді, залучивши до цього цільовий контингент. Наприклад, можна зібрати жінок і попросити їх визначити у громаді місця, які вони вважають загалом безпечними або навіть захисними для себе.
- Незалежно від того, де ваша організація надає послуги, важливе значення може також мати урахування та планування можливих варіантів догляду за дітьми, що які полегшать звернення матерів і опікунів/опікунок по допомогу.

Звісно, кожний контекст має свої особливості, і становище кожної постраждалої особи буде відрізнятися. Найважливіше за все знайти такий спосіб поговорити з постраждалою особою, який не наразить її на ризик подальшої шкоди з боку кривдника чи членів сім'ї.

3.4.1 ВІДВІДУВАННЯ ВДОМА

У деяких ситуаціях гуманітарного реагування організації в рамках надання послуг часто здійснюють відвідування постраждалих удома, тому що це – легкий спосіб спілкування з постраждалими та їхніми сім'ями. Зокрема, відвідування вдома нерідко використовуються службами охорони здоров'я й захисту для оцінювання становища особи чи сім'ї та (або) для контролю ситуації щодо послуг, які вже були надані, як спосіб моніторингу благополуччя та прогресу.

Відвідування вдома, крім цього, також здійснюються для роботи з особами та сім'ями, які живуть далеко від центрів надання послуг або які не можуть безперешкодно отримати їх через інвалідність або відсутність регулярного й доступного за ціною транспортного сполучення. **Хоча використання відвідувань удома в рамках ведення випадків має певні переваги, для випадків ҐЗН цей підхід зазвичай не рекомендується через проблеми з забезпеченням конфіденційності й безпеки постраждалих, а також ураховуючи ризики для безпеки персоналу.**

Нижче висвітлено потенційні ризики відвідувань удома для постраждалих.

- Якщо регулярне здійснення відвідувань удома не є поширеною практикою організацій, сам факт відвідування співробітником/співробітницею одного домогосподарства у даному районі може сигналізувати, що це домогосподарство отримує якусь особливу послугу, яку не отримують інші. Це може викликати цікавість і спричинити дискусію серед сусідів, які зрештою можуть почати конфліктувати з кимось із цього домогосподарства, в результаті чого стане відомо про особу, постраждалу від ҐЗН.

- Якщо відомо, що ваш персонал надає послуги з ведення випадків ҐЗН або розмовляє про ҐЗН у громаді, ви відразу поставите під загрозу конфіденційність постраждалої особи, якщо відвідаєте її вдома. У таких ситуаціях ваші фахівці/фахівчині також наражають власне життя на небезпеку заподіяння шкоди з боку кривдників та (або) мешканців громади.
- Якщо ви відвідуєте постраждалу особу вдома в рамках подальших заходів і не знаєте, хто на той час знаходиться вдома, ви ставите життя цієї особи та власне життя під загрозу шкоди з боку кривдника, особливо у випадках насильства з боку інтимного партнера чи сексуальної наруги над дітьми.
- Зазвичай коли кривдник - особливо якщо мова йде про насильство з боку інтимного партнера, - дізнається, що постраждала особа звернулася до когось по допомогу (навіть якщо не ясно, що ця особа просила про допомогу в зв'язку з таким насильством), кривдник зазвичай відчуває загрозу для своєї влади, тому є вірогідність ескалації насильства.

У міру можливості фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН не слід здійснювати відвідування вдома. У більшості ситуацій буде краще знайти в громаді безпечне місце, яке є легкодоступним для постраждалих і при цьому забезпечує певну приватність і безпеку. Проте, визнаючи, що в деяких місцях через загальні проблеми з безпекою відвідування вдома можуть бути єдиним способом спілкування з постраждалими, ви можете запровадити певні стратегії, щоб зменшити до мінімуму ризики для постраждалих і персоналу.

Як ви можете максимально зменшити ці ризики?

- Відвідування вдома ніколи не слід використовувати для «виявлення випадків ҐЗН». Організації, які реагують на ҐЗН, не повинні працювати серед населення з метою активного виявлення випадків ҐЗН. Групи по роботі з населенням можуть відвідувати домівки для надання інформації про послуги, що надаються в громаді, але ці візити ні в якому разі не повинні включати запитання чи обговорення стосовно особистого досвіду насильства в домогосподарстві.
- Якщо вам украй необхідно здійснювати відвідування вдома в рамках вашої програми, обов'язково зробіть нижчезазначене:
    - розробіть стратегію відвідування відразу багатьох домогосподарств у невеликому географічному районі з метою надання інформації чи іншої послуги, не пов'язаної з ҐЗН. У ході цих відвідувань ви можете відвідати домогосподарство постраждалої особи в даному районі, що не повинно привернути увагу;
    - обговоріть з постраждалою особою питання про те, у який час і у які дні в громаді буде менше жителів і коли кривдника не буде в її домівці чи поблизу неї. За можливості виділіть для цієї особи конкретний час, щоб вона знала, коли вас очікувати;
    - розробіть із постраждалою особою план використання певного коду чи сигналу, за допомогою якого вона може дати вам знати, що вам уже небезпечно приходити до неї додому. Це може бути повідомлення на мобільний телефон, яка-небудь річ, яку постраждала особа поставить на будинку чи поруч із ним (тканина певного кольору чи палиця), або якась зміна в домі, яка покаже вам, коли ви ввійдете, що говорити з цією особою небезпечно;
    - у випадку, якщо постраждалій особі ставлять запитання про ваш візит, обговоріть з нею, що вона може сказати іншим про те, хто ви й чому прийшли, так, щоб вона себе не видала.

3.4.2 ГРОМАДСЬКІ КОМІТЕТИ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ

Організації можуть створювати громадські комітети, які надаватимуть допомогу в виявленні певних питань і

проблем стосовно захисту, реагуванні на них та запобіганні їм. **У разі ҐЗН створення комітетів із ведення випадків або громадських груп захисту не рекомендується через складність захисту персональних даних і конфіденційності постраждалих, імовірність повторної травматизації в разі, якщо мешканці громади не дуже добре вміють реагувати на розкриття інформації, та безпекові ризики, пов'язані з неефективною практикою дотримання конфіденційності.** Такі структури все одне можуть грати важливу роль у підвищенні обізнаності про послуги щодо ҐЗН та у програмах профілактики, але їх не слід залучати до безпосереднього надання підтримки чи послуг постраждалим.

ЧАСТИНА II

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Peter Biro / International Rescue Committee

ГЛАВА 1

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Загальні етапи ведення випадків ҐЗН
- Обов'язки фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН

Ведення випадків ҐЗН – це процес, який можна розбити на етапи, кожний з відповідними завданнями, які наведені у таблиці на наступній сторінці.

Зазвичай ви проходитиме етапи ведення випадку по порядку. Проте, деякі етапи й завдання мають безперервний характер. Наприклад, у рамках подальшого контролю ви проведете повторне оцінювання й, можливо, надасте додаткову підтримку чи перенаправите постраждалу особу. **Нижче наведена діаграма, на якій відображено постійне повернення до етапів і завдань упродовж усього процесу ведення випадку ҐЗН.**

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 8. Керівні принципи та ролі й обов'язки

→ Модуль 10. Огляд процесу ведення випадків ҐЗН

Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН мають такі обов'язки:

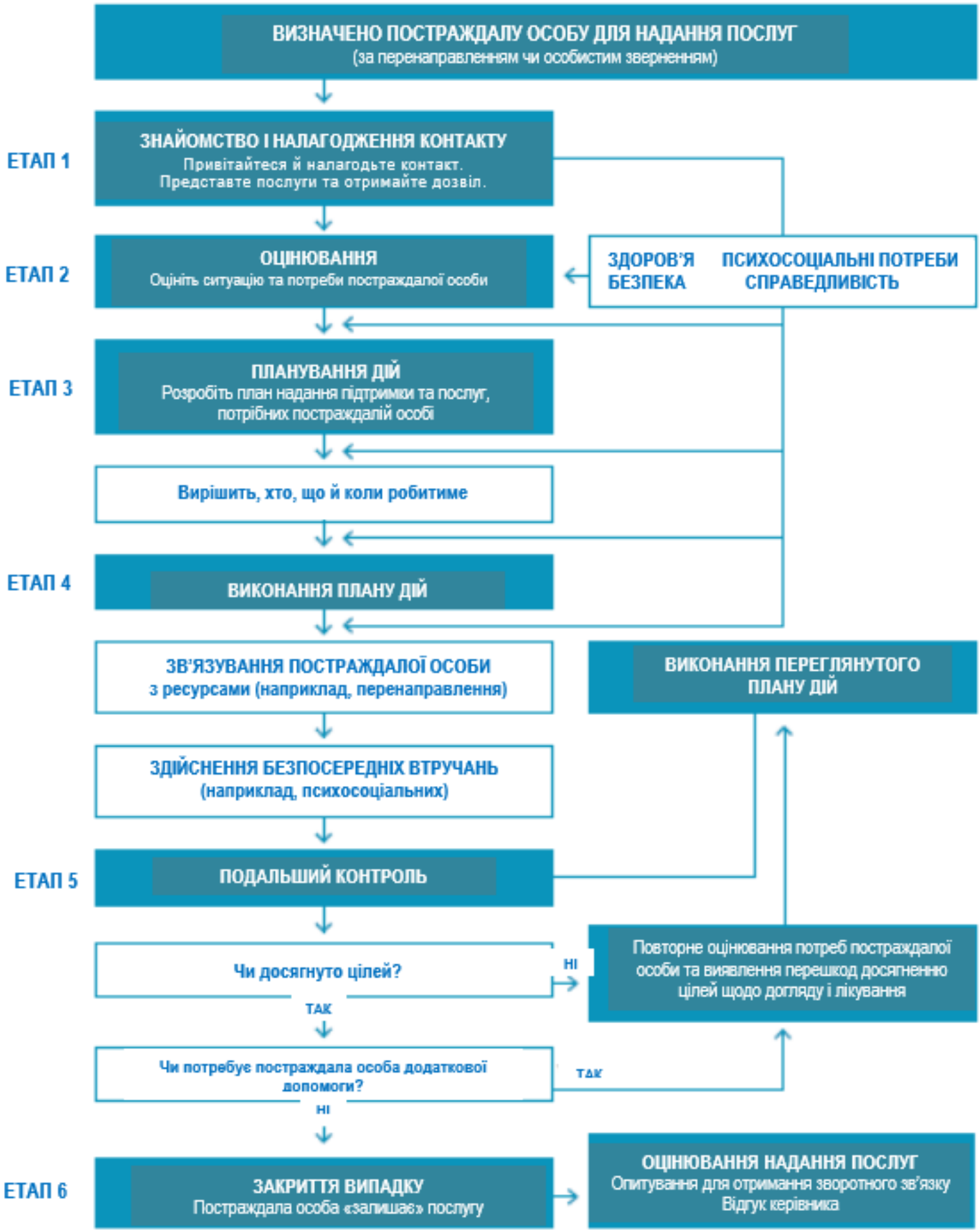
- застосовувати знання про ҐЗН у своїй роботі й надавати постраждалим інформацію про насильство, якого вони зазнали, котра може допомогти в їхньому відновленні;
- спілкуватися з постраждалими у спосіб, який дозволяє налагодити контакт і довірчі стосунки та сприяє їхньому зціленню й відновленню;
- виконувати етапи та процедури ведення випадків разом із постраждалими. Зокрема:
    - дотримуватися процедур отримання інформованої згоди/інформованого дозволу, включно з внесенням змін до цих процедур згідно з місцевими законами;
    - дотримуватися протоколів конфіденційності, включно з внесенням змін до цих протоколів для відображення обмежень конфіденційності у ваших конкретних умовах;
    - працювати у партнерстві з постраждалою особою для оцінювання її медичних, безпекових, психосоціальних та інших відповідних потреб і визначення шляхів задоволення цих потреб;

- проводити поточне оцінювання безпеки та планування забезпечення безпеки;
- перенаправляти постраждалих і координувати надання їм допомоги;
- здійснювати подальший контроль після перенаправлення та організовувати наради/зустрічі щодо випадків;

- виявляти сильні сторони та достоїнства, що їх має постраждала особа для подолання наслідків пережитого, й підтримувати цю особу в використанні цих сильних сторін і достоїнства впродовж усієї вашої спільної роботи;
- дбати про постраждалих, заспокоювати їх і надавати їм емоційну підтримку впродовж усього процесу ведення випадків ҐЗН.

Ці обов'язки будуть деталізовані у наступних главах.

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН	
ЕТАП ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ	**ЗАВДАННЯ**
Етап 1. Знайомство і налагодження контакту	• Привітайте й заспокійте постраждалу особу. • Налагодьте контакт і довірчі стосунки. • Оцініть безпосередню безпеку. • Роз'ясніть конфіденційність та її обмеження. • Отримайте дозвіл (інформовану згоду) на залучення особи до послуг.
Етап 2. Оцінювання	• З'ясуйте ситуацію та проблеми постраждалої особи, визначте невідкладні потреби. • Надайте негайну емоційну підтримку. • Надайте інформацію. • Визначте, чи хоче постраждала особа отримати подальші послуги з ведення випадку.
Етап 3. Планування дій	• Розробіть план дій щодо випадку за результатами оцінювання з постраждалою особою. • Отримайте згоду на перенаправлення. • Задокументуйте вищезгаданий план.
Етап 4. Виконання плану дій	• Допомагайте постраждалим і обстоюйте їхні інтереси для отримання якісних послуг. • Надавайте безпосередню підтримку (якщо доречно). • Очолюйте координацію ведення випадку.
Етап 5. Подальший контроль	• Здійсніть подальші заходи контролю та моніторинг прогресу. • Повторно оцініть безпеку та інші основні потреби. • Виконайте переглянутий план дій (за потреби).
Етап 6. Закриття випадку	• Здійсніть оцінку та планування для закриття випадку.


ВИЗНАЧЕНО ПОСТРАЖДАЛУ ОСОБУ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ
(за перенаправленням чи особистим зверненням)
ЕТАП 1
ЗНАЙОМСТВО І НАЛАГОДЖЕННЯ КОНТАКТУ
Привітайтеся й налагодьте контакт.
Представте послуги та отримайте дозвіл.
ЕТАП 2
ОЦІНЮВАННЯ
Оцініть ситуацію та потреби постраждалої особи
ЗДОРОВ'Я
БЕЗПЕКА
ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ПОТРЕБИ
СПРАВЕДЛИВІСТЬ
ЕТАП 3
ПЛАНУВАННЯ ДІЙ
Розробіть план надання підтримки та послуг, потрібних постраждалій особі
Вирішить, хто, що й коли робитиме
ЕТАП 4
ВИКОНАННЯ ПЛАНУ ДІЙ
ЗВ'ЯЗУВАННЯ ПОСТРАЖДАЛОЇ ОСОБИ
з ресурсами (наприклад, перенаправлення)
ВИКОНАННЯ ПЕРЕГЛЯНУТОГО ПЛАНУ ДІЙ
ЗДІЙСНЕННЯ БЕЗПОСЕРЕДНІХ ВТРУЧАНЬ
(наприклад, психосоціальних)
ЕТАП 5
ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ
Чи досягнуто цілей?
НІ
Повторне оцінювання потреб постраждалої особи та виявлення перешкод досягненню цілей щодо догляду і лікування
ТАК
Чи потребує постраждала особа додаткової допомоги?
ТАК
НІ
ЕТАП 6
ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ
Постраждала особа «залишає» послугу
ОЦІНЮВАННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ
Опитування для отримання зворотного зв'язку
Відгук керівника

КОРИСНО ЗНАТИ

Яка роль осіб, які не є спеціалістами в сфері ҐЗН, у реагуванні на ҐЗН?

Усі співробітники/співробітниці гуманітарних організацій грають важливу роль у забезпеченні доступу постраждалих до послуг із догляду, орієнтованих на випадки ҐЗН, на базі громади. Як підкреслено в Настановах МПК щодо ҐЗН, важливо, щоб співробітники/співробітниці гуманітарних організацій в усіх секторах надавали постраждалим, в етичний, безпечний та конфіденційний спосіб, інформацію про їхні права і можливості щодо повідомлення про ҐЗН і отримання допомоги. Вищезгадані співробітники/співробітниці повинні працювати зі спеціалістами/спеціалістками з питань ҐЗН для визначення систем догляду (тобто шляхів перенаправлення), які можна залучити, якщо постраждала особа повідомить про пережите ҐЗН. Для всього гуманітарного персоналу, залученого до роботи з постраждалими групами населення, важливо не лише бути здатним надавати постраждалим актуальну інформацію про доступ до послуг, а й знати та застосовувати принципи першої психологічної допомоги. Навіть без відповідної підготовки з ведення випадків ҐЗН особи, які не є спеціалістами в цій сфері, можуть досягти значних успіхів у наданні постраждалим допомоги шляхом реагування на їхні повідомлення з підтримкою, без стигматизації, згідно з принципом орієнтації на постраждалих. Докладніше про роль такого персоналу див. у публікації МПК *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action* (http://gbvguidelines.org). У 2017 році очікується вихід посібника, що доповнює Настанови МПК щодо ҐЗН, у якому окреслені підтримувальні заходи, що їх ці співробітники/співробітниці повинні здійснювати, отримавши від постраждалих повідомлення про ҐЗН.

ГЛАВА 2

ЕТАП 1: ЗНАЙОМСТВО І НАЛАГОДЖЕННЯ КОНТАКТУ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Як привітатися й заспокоїти постраждалу особу
- Процес отримання інформованої згоди

Перший етап ведення випадку ҐЗН – знайомство і налагодження контакту – починається, коли ви вперше зустрінулися з постраждалою особою. Це ваша перша можливість установити контакт із цією особою й закласти основу для добрих підтримувальних відносин. На цьому етапі необхідно забезпечити, щоб постраждала особа почувалася у безпеці й заспокоїлася, та надати їй інформацію про те, хто ви й яку допомогу можете надати. Крім цього, слід отримати від постраждалої особи згоди на роботу з нею.

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 11. Етап 1 ведення випадку ҐЗН: знайомство і налагодження

2.1 ПРИВІТАЙТЕСЯ Й ЗАСПОКІЙТЕ ПОСТРАЖДАЛУ ОСОБУ, НАЛАГОДЬТЕ КОНТАКТ

- Максимально можливою мірою забезпечте, щоб фізичний простір, де ви перебуваєте, був усамітненим. Переконайтеся, що постраждала особа, говорячи з вами, почувається там у безпеці.
- Привітайтеся з постраждалою особою так, як ви зазвичай вітаєтеся з незнайомими людьми у вашій культурі.
- Запропонуйте особі сісти. Якщо ви в офісі, зробіть так, щоб між вами не стояв стіл чи аналогічний предмет меблів. Запитайте особу, чи зручно їй.
- Поводьтеся щиро, спокійно та відкрито. Займіть і зберігайте відкриту позу обличчям до співрозмовниці/співрозмовника, так, щоб показати, що ви запрошуєте особу розповісти її історію й готові її слухати.

- Представтеся й поясніть простими словами, хто ви. Запитайте постраждалу особу, чи не хоче вона назвати своє ім'я.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб представитися, можете сказати:

Привіт, мене звуть [ім'я], *я працюю* [посада] *у* [назва організації]. *Я радий (рада), що ви сьогодні прийшли сюди. Я тут для того, щоб вислухати вас і допомогти вам.*

2.2 ЗАЛУЧЕННЯ ПОСТРАЖДАЛОЇ ОСОБИ ДО ПОСЛУГ[35]

Після того, як ви привіталися з постраждалою особою, ви повинні встановити, чи хоче вона отримувати ваші послуги з ведення випадку. Це передбачає отримання від вищезгаданої особи інформованої згоди. **Інформована згода – це добровільне погодження з боку особи. Цей термін широко вживається у медичних та соціальних послугах і має на меті захистити права постраждалої особи та забезпечити, щоб вона повністю усвідомлювала обмеження та ризики (й вигоди) отримання послуг.** Отримання інформованої згоди є етичним обов'язком, і це – право постраждалих, яке має бути захищене. У веденні випадків ҐЗН отримання інформованої згоди також є важливим елементом налагодження довірчих відносин із постраждалою особою. Воно є способом заохотити самовизначення особи й почати відновлювати її силу та контроль. Процес отримання інформованої згоди складається з таких кроків:

- поясніть, що відбуватиметься, якщо ви працюватимете разом;
- роз'ясніть суть і обмеження конфіденційності (докладніше про це див. нижче);
- роз'ясніть процедуру збирання, використання та зберігання інформації постраждалої особи (якщо ви збираєте дані про клієнтів/клієнток);
- роз'ясніть постраждалій особі її права впродовж усього процесу надання допомоги;

КОРИСНО ЗНАТИ

Чому немає етапу «ідентифікації»?

У веденні випадків ҐЗН немає етапу «ідентифікації», як у веденні випадків щодо захисту дітей, навіть у разі, якщо від ҐЗН постраждалі діти. Причина полягає в тому, що якщо персонал веде активну роботу в громаді з виявлення випадків ҐЗН, це небезпечно і для постраждалих, і для персоналу. Організації, що здійснюють ведення випадків ҐЗН, повинні замість цього працювати над випадками, які до них перенаправлено за згодою постраждалих, або випадками, де сама постраждала особа безпосередньо повідомила про ҐЗН. У деяких організаціях можуть існувати спеціальні групи, що розуміють проблеми, з якими стикаються жінки, дівчата й інші вразливі групи населення й які наражають їх на ризик ҐЗН; такі групи можуть грати критично важливу роль у наданні інформації про послуги, приймати від постраждалих інформацію про випадки ҐЗН і здійснювати відповідне перенаправлення. Вони повинні бути навчені розглядати розкриту їм інформацію та чітко розуміти особливості своєї ролі (тобто вони не повинні займатися веденням випадків.

[35] Працюючи з постраждалими дітьми, дотримуйтесь процедур отримання інформованої згоди, наведених у публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse Guidelines,* pgs. 113-117. http://gbvresponders.org/response/ caring-child-survivors/. Процедури отримання інформованої згоди/інформованого дозволу дівчат підліткового віку обговорюються у Частині III цього ресурсу.

- дізнайтеся в особи, чи є в неї запитання;
- запитайте особу, чи хотіла б вона продовжити отримувати послуги.

Усі кроки процесу отримання інформованої згоди описані нижче.

2.2.1 ПОЯСНІТЬ, ЩО ВІДБУВАТИМЕТЬСЯ, ЯКЩО ВИ ПРАЦЮВАТИМЕТЕ РАЗОМ

Після того, як ви представились, можете пояснити співрозмовниці/співрозмовнику простими словами, що тягне за собою процес ведення випадку ҐЗН. Поясніть, що ви попросите постраждалу особу розповісти, що привело її до вас, і що ви разом поговорите про те, якої допомоги ця особа може потребувати, та про можливі варіанти підтримки й послуг. Це робиться для того, щоб надати постраждалій особі інформацію про те, що відбуватиметься в процесі ведення випадку.

2.2.2 РОЗ'ЯСНІТЬ СУТЬ І ОБМЕЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ[36]

Постраждалі мають право зберігати інформацію про себе в таємниці так само, як усі ми маємо право на приватність стосовно наших власних персональних даних, як-от стан здоров'я. Як зазначено у **Главі 1 Частини I,** захист права постраждалої на особи на конфіденційність є одним із ключових керівних принципів. Він є важливим аспектом відновлення гідності постраждалої особи та зменшення її соціальної стигматизації й осуду.

Вам слід роз'яснити такі моменти:

- що означає конфіденційність стосовно надання вами інформації про випадок постраждалої особи;
- які обмеження конфіденційності існують, зокрема закони про обов'язкове повідомлення (якщо вони існують у вашій ситуації);
- що ви зробите, якщо (й коли) вам доведеться порушити конфіденційність.

Іноді люди думають, що конфіденційність означає, що ніколи неможна нічого й нікому розповідати про випадок – але конфіденційність означає не це. **Конфіденційність означає, що ви не надаєте інформацію про справу постраждалої особи, якщо у вас на це немає її дозволу.** Наприклад, ви можете обговорювати питання, що стосуються даного випадку, зі своїм безпосереднім керівництвом. Це необхідно робити для того, щоб переконатися, що ви здійснюєте правильні кроки й надаєте якнайкращі послуги. Вам також може бути потрібно обговорити деталі справи з іншими суб'єктами, залученими до надання послуг постраждалій особі, щоб забезпечити належну координацію й задоволення всіх потреб і прав цієї особи. Вам завжди потрібно інформувати постраждалу особу про те, хто буде залучений до розгляду її випадку й чому, та отримати її дозвіл на те, яку інформацію можна надавати цим особам, при цьому незмінно захищаючи персональні дані постраждалої особи. Якщо вона заперечує, вам необхідно буде подивитися, чому вона проти – можливо, у неї є вагома причина, тому вам необхідно вислухати її й дізнатися більше.

«Обмеження конфіденційності» стосуються ситуацій, у яких можуть існувати юридичні або інші обов'язки, котрі мають переважну силу над правом особи на конфіденційність. **«Обмежена конфіденційність» діє у таких обставинах:**

- є побоювання щодо безпосередньої фізичної захищеності постраждалих чи осіб, яких торкнувся факт насильства щодо них, як-от фізична захищеність дітей, або у разі, якщо ви занепокоєні тим, що постраждала

[36] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

особа може заподіяти собі шкоду;

- існують закони про обов'язкове повідомлення, що зобов'язують надавачів/надавачок послуг повідомляти поліцію чи інші державні органи. У таких ситуаціях юридичні вимоги мають переважну силу над нормою про дозвіл постраждалих. Постраждалі (та їхні опікуни) повинні бути поінформовані про ці юридичні вимоги в рамках процесу отримання інформованої згоди;
- існують нормативні акти про обов'язкове повідомлення про випадки сексуальної експлуатації та сексуальної наруги за участю персоналу гуманітарних організацій. У таких ситуаціях організації повинні мати чітке уявлення про те, що таке міжвідомчий протокол, та повідомляти постраждалих про те, кому буде повідомлено про їхні випадки, яка інформація буде надана й що може очікуватися стосовно залучення постраждалих (наприклад, чи повинна буде постраждала особа зробити повідомлення й якщо так, то кому? Чи доведеться проводити бесіду з постраждалою особою й якщо так, хто це робитиме?).

Ніколи не слід «обіцяти» конфіденційність. Хоча це може здатися ефективним способом налагодження довірчих стосунків, неприпустимо давати постраждалим обіцянки, якщо ви знаєте, що, можливо, ви їх не виконаєте. Постраждалу людину й так уже зрадили, тому вона почуватиметься тільки гірше. **Замість обіцянок чітко поясніть із самого початку, що означає конфіденційність і які її обмеження діють у даних конкретних умовах.**

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Для того, щоб роз'яснити конфіденційність і її обмеження, можете сказати таке:

Вам важливо знати, що я зберігатиму конфіденційність того, що ви мені розкажете, а також усіх нотаток, які я роблю під час наших зустрічей. Це значить, що я нікому не розповім те, що ви мені розповідаєте, й не надам жодної іншої інформації про ваш випадок без вашого дозволу.

Є тільки небагато ситуацій, коли мені, можливо, доведеться говорити ще з кимось, не запитуючи вашого дозволу.

Якщо ви мені скажете, що можете заподіяти собі шкоду, мені доведеться розповісти про це своєму безпосередньому керівництву або іншим особам, які можуть допомогти убезпечити вас.

Якщо ви мені скажете, що плануєте заподіяти шкоду комусь іншому, мені доведеться розповісти про це [назви відповідних органів захисту] з тим, щоб ми могли запобігти таким діям.

Якщо вам заподіяв шкоду хтось із персоналу ООН чи гуманітарних організацій, мені доведеться розповісти про це своєму безпосередньому керівництву та повідомити, що саме зробила ця особа, з тим, щоб вона не змогла заподіяти шкоди ще комусь.

Якщо… [роз'ясніть вимоги про обов'язкове повідомлення з урахуванням ваших місцевих умов].

Надання інформації у таких ситуаціях має на меті убезпечити вас і надати вам якнайкращу допомогу й підтримку, якої ви потребуєте. В усіх інших ситуаціях я ніколи не надаватиму інформацію без вашого дозволу.

2.2.3 ПОЯСНІТЬ, ЯКЕ БУДЕ БЕЗПЕЧНО Й НАДІЙНО ЗБЕРІГАТИСЯ ІНФОРМАЦІЯ ПОСТРАЖДАЛОЇ ОСОБИ

Якщо ви документуєте дані постраждалих або в паперовій формі, або в електронному вигляді, обов'язково поясніть постраждалій особі, що одним з елементів процесу ведення випадків ҐЗН є документування та зберігання

деякої з інформації, якою вона з вами ділиться. Поясніть, що робите це для того, щоб пам'ятати важливу інформацію про випадок, яка допоможе вам надати постраждалій особі якнайкращу допомогу, зокрема шляхом подальшого контролю надання послуг та інших аспектів. Роз'ясніть заходи безпеки й захисту, передбачені у вашій організації для того, щоб письмова інформація не дозволяла ідентифікувати особу й була недоступна стороннім. Якщо ви користуєтеся GBVIMS чи іншою системою управління інформацією, вам також буде необхідно це пояснити й отримати відповідну згоду.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб пояснити, як інформація особи буде безпечно й надійно зберігатися, можете сказати:

Є деякі форми, які мені необхідно заповнити, де я записую надану вами інформацію. Ці форми не надаються комусь ще – я використовую їх для того, щоб пам'ятати деталі вашої справи. Вони зберігаються у закритій шафі в безпечному місці, причому не разом із будь-якими персональними даними, які б зв'язали вас із вашим досьє.

2.2.4 РОЗ'ЯСНІТЬ ПОСТРАЖДАЛІЙ ОСОБІ ЇЇ ПРАВА

На додаток до права на конфіденційність постраждалі мають інші права, коли вони з вами працюють. Поясніть постраждалій особі, що вона має нижчезазначені права, які ви захистите:

- ✓ право вимагати, щоб її розповідь або будь-яка її частина не документувалася;
- ✓ право відмовитися відповідати на будь-які запитання;
- ✓ право в будь-який момент припинити процес;
- ✓ право в будь-який момент ставити запитання;
- ✓ право вимагати роботи з іншим фахівцем/іншою фахівчинею з ведення випадків ҐЗН;
- ✓ право відмовитися від перенаправлення, не впливаючи на вашу готовність продовжити роботу з цією особою;
- ✓ право вимагати ознайомлення з її досьє або з іншими зібраними даними про неї та право вимагати внесення до них змін.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Для того, щоб роз'яснити особі її права, можете сказати:

Я хочу також забезпечити, щоб ви знали, що під час нашої спільної роботи у вас є права. Наприклад:

- *Добре, якщо є щось, що ви хочете розповісти мені, але краще не записувати цього. Просто повідомте мені про це.*
- *Ви не обов'язані відповідати на ті запитання, на які не хочете відповідати. Також ви можете завжди попросити мене припинити або вповільнити процес роботи, якщо відчуваєте, що ви засмучені, стривожені чи налякані.*
- *Ви можете ставити мені будь-які запитання, які хочете, або дати мені знати, якщо ви не розумієте щось із сказаного мною.*
- *Ви можете також сказати мені, що бажаєте працювати з кимось іншим у цій організації або взагалі в іншій організації.*

2.2.5 ОТРИМАЙТЕ ДОЗВІЛ НА ПРОДОВЖЕННЯ РОБОТИ

Останній крок процесу отримання інформованої згоди полягає в тому, щоб запитати, чи має постраждала особа

якісь запитання й чи вона згодна перейти до отримання послуг.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб отримати дозвіл постраждалої особи, можете сказати:

«У вас є якісь запитання про щось, що я пояснив/пояснила вам? [Передбачте час на те, щоб дати відповіді на можливі запитання]. *«Якщо я відповів/відповіла на всі ваші запитання, дозвольте отримати ваш дозвіл на продовження нашої розмови й на те, щоб почати працювати з вами?»*

→ **Якщо «ТАК»**, можете переходити до послуг із ведення випадку.

→ **Якщо «НІ»,** нагадайте постраждалій особі, що те, що трапилося з нею, не її провина, надайте їй інформацію про інші послуги, доступні в громаді, які можуть бути корисні, та скажіть їй, що вона може у будь-який час повернутися.

У більшості ситуацій постраждалі з готовністю надаватимуть згоду на участь у послугах із ведення випадків ҐЗН. Проте, вони можуть ставити запитання про конфіденційність, обов'язкове повідомлення та письмову документацію. Вам слід уважно вислухати ці запитання, спробувати зрозуміти та визнати занепокоєння постраждалої особи, а потім надати можливість вибору. Наприклад, постраждала особа може сказати, що не хоче, щоб на неї відкривали досьє або щоб ви щось занотовували. Ви можете пояснити їй, що її занепокоєння має сенс, уточнити, як забезпечується анонімність і безпека зберігання досьє, й запропонувати можливі варіанти, за яких особа почуватиметься безпечніше. Наприклад, ви можете надати постраждалій особі можливість ознайомитися з будь-якими нотатками, які ви робите, або запропонувати прочитати їй ці нотатки. Якщо її занепокоєність не зникла, вам слід відмовитися від цих процедур і зосередитися на наданні допомоги. Документація є корисною для вас і вашої організації, проте вона не потрібна для того, щоб допомагати постраждалим.

КОРИСНО ЗНАТИ

Чому інформована згода є настільки важливою?

Іноді фахівці/фахівчині зведення випадків ҐЗН пропускають процедуру отримання інформованої згоду. Ви можете подумати, що, якщо постраждала особа прийшла до вашого центра, можна припустити, що вона хоче вашої допомоги, отже вам не потрібно отримувати від неї згоду. Або іноді постраждала особа може відразу почати говорити про те, що трапилося, й ви хвилюєтесь, що переривати її буде неввічливо. Хоча ці побоювання обґрунтовані, вашим стосункам із постраждалою особою може бути завдано більшої шкоди, якщо вона розповідатиме свою історію, не розуміючи всіх ризиків і вигід цього. Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН повинні розглядати процес отримання інформованої згоди як спосіб налагодження доброзичливих і довірчих відносин із постраждалими.

2.2.6 КОЛИ ОТРИМУВАТИ ІНФОРМОВАНУ ЗГОДУ

Розмови з постраждалою особою про інформовану згоду тривають упродовж усього процесу ведення випадку.

Процесу отримання чи форми згоди, що слугували б усеосяжним дозволом постраждалої особи на отримання послуг, перенаправлення чи надання інформації, не існує. Вам слід отримати інформовану згоду:

✓ **перш ніж починати оцінювання,** тобто до того, як слухати розповідь постраждалої особи, збирати або документувати інформацію щодо її

випадку;

- ✓ **перш ніж здійснювати перенаправлення.** Щоразу, коли ви ділитися інформацією з іншими надавачами/надавачками послуг, які можуть допомогти у задоволенні потреб постраждалої особи, **ви повинні запитувати дозволу на надання інформації для кожного нового перенаправлення;**
- ✓ **перш ніж виконувати будь-які інші дії від імені цієї особи,** наприклад, обстоювати її права чи координувати ведення випадку.

Чи є випадки, коли вам не потрібно отримувати інформовану згоду?

Якщо до вас звертається особа, яка потребує негайної життєво важливої допомоги – наприклад, тому що їй загрожує неминуча небезпека (за нею простежив кривдник або хтось іще потенційно небезпечний) або вона потребує негайної медичної допомоги, - ви, ймовірно, не зможете пройти всю процедуру отримання інформованої згоди. У таких випадках, якщо ви маєте намір ужити заходів, що потребують залучення інших осіб, намагайтеся отримати усну згоду постраждалої особи, перш ніж діяти.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Зразки ***Форми згоди на отримання послуг*** та ***Форми реєстрації та оцінювання у GBVIMS*** наведені у Частині VI.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЕТАПУ 1 «ЗНАЙОМСТВО І НАЛАГОДЖЕННЯ КОНТАКТУ»

- ☐ Привітайтеся й заспокійте постраждалу особу, поводячись щиро й відкрито
- ☐ Представтеся й розкажіть про свою роль
- ☐ Обговоріть усі аспекти інформованої згоди (зокрема конфіденційність, обов'язкове повідомлення тощо)
- ☐ Дайте відповіді на запитання
- ☐ Отримайте дозвіл постраждалої особи на продовження роботи з нею

ГЛАВА 3

ЕТАП 2: ОЦІНЮВАННЯ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Слухання розповіді постраждалої особи
- Реагування на цю розповідь
- Оцінювання конкретних потреб
- Визначення подальших дій згідно з побажаннями постраждалої особи

Надання якісних послуг із ведення випадків ҐЗН спирається на проведення належного оцінювання, а також на наявність добрих стосунків із постраждалою особою. У контексті ведення випадків у сфері соціальної роботи **оцінювання визначено як акт збирання інформації про клієнта/клієнтку та використання її з клієнтом/клієнткою для ухвалення рішень про надання йому/їй допомоги.** У контексті ведення випадків ҐЗН у рамках цього етапу необхідно вислухати розповідь постраждалої особи, щоб з'ясувати, що трапилося, і зрозуміти поточну ситуацію; крім того, цей етап передбачає надання інформації та сприяння визначенню постраждалою особою її потреб і проблем

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 12. Етап 2 ведення випадку ҐЗН: оцінювання

3.1 СПРИЯННЯ РОЗКРИТТЮ ПОСТРАЖДАЛОЮ ОСОБОЮ ІНФОРМАЦІЇ

Як пояснювалося у попередній главі, наша мета під час етапу 1 «Знайомство і налагодження контакту» - почати встановлювати доброзичливі та довірчі стосунки з постраждалою особою. Це дуже важливо для того, щоб забезпечити перехід до оцінювання. Людина навряд чи розповість нам, що з нею трапилося, якщо не відчуває, що може нам довіряти. Це ще більш імовірно для людини, яка пережила ҐЗН, що може зруйнувати її довіру до всіх людей.

Якщо попросити постраждалу особу розказати про те, що з нею трапилося, це може викликати у неї небажання й жах. Нижче зазначено низку способів, за допомогою яких ви можете зробити так, щоб постраждала особа почувалася більш невимушено під час цієї розмови:

- запропонуйте особі почати розмову за допомогою запитання відкритого типу, наприклад: «Ви не хотіли б розповісти мені про те, що сталося?» або «Ви можете сказати мені, що вас привело сюди сьогодні?»;
- уважно слухайте історію, яку розповідає співрозмовниця/співрозмовник;
- ретельно спостерігайте за мімікою й жестами особи на предмет наявності будь-яких ознак дискомфорту: наприклад, особа плаче, дивиться в одну точку, щось бурмотить, відповідає одним словом, відвертається або змінює тему;
- активно звертайтеся до особи в процесі розмови – Чи хоче вона продовжувати розмовляти про це? Чи необхідна їй перерва?;
- якщо особа словами чи жестами показує, що їй незручно відповідати на запитання чи надавати вам інформацію, поважайте її бажання та зупиніться. Примушення постраждалої особи до розповідання її історії є шкідливим. **Вам не слід за жодних обставин цього робити;**
- за потреби робіть нотатки, але зосереджуйте увагу на постраждалій особі;
- коли співрозмовниця/співрозмовник розповідає вам, що сталося, заохочуйте та співчувайте за допомогою і вербальної, й невербальної комунікації. Корисними можуть бути такі слова і фрази, як «продовжуйте», «розповідайте» або «я слухаю»;
- після того, як особа розповіла свою історію, відреагуйте на її розповідь зі співчуттям, визнанням і заспокоюванням. Див. приклади у підрозділі 3.1.3;
- ставте уточнювальні запитання тільки після того, як ви вислухали співрозмовницю/співрозмовника і відреагували на розкриття нею/ним інформації. Уникайте непотрібних запитань; ставте лише ті запитання, які нададуть вам інформацію для того, щоб допомогти постраждалій особі.

Починаючи цей етап, ви продовжите зміцнювати довіру, сприяючи створенню безпечної атмосфери, в якій постраждала особа відчуває, що її слухають, не осуджують за те, що трапилося, і не звинувачують у цьому.

3.1.1 ЗБИРАННЯ ДОВІДКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Перш ніж почати розмову з постраждалою особою про те, що з нею трапилося, рекомендується зібрати базову інформацію про її біографію. Це може допомогти постраждалій особі почуватися зручніше й безпечніше, а вам надає більше часу для налагодження контактів із нею.

Замість того, щоб ставити запитання за списком, почніть із відкритого запитання, яким запросіть постраждалу особу розповісти про себе. Потім можна за потреби поставити подальші запитання. Ось яку інформацію вам корисно знати:

КОРИСНО ЗНАТИ

Перш ніж почати, з'ясуйте, чи залучені вже інші надавачі/надавачки послуг.

Перш ніж постраждала особа почне детально розповідати свою історію, запитайте, чи розмовляла вона ще з будь-якими організаціями. Поясніть, що це потрібно знати для того, щоб уникнути необхідності повторення нею своєї розповіді, від чого вона може відчути біль чи розчарування. Можете надати їй можливість вирішити, чи дозволяти вам отримати інформацію від такої організації чи таких організацій.

- вік постраждалої особи (можливо, приблизно, якщо вона не знає, скільки їй років);
- поточні умови проживання;
- ситуація в сім'ї;
- рід занять або роль у громаді.

Вам завжди слід рівнятися на постраждалу особу. Якщо здається, що вона дуже прагне розповісти, що з нею сталося, дозвольте їй спочатку це зробити, а пізніше у розмові повернутися до збирання довідкової інформації.

3.1.2 РОЗУМІННЯ ТОГО, ЩО ТРАПИЛОСЯ

Нижчезазначена інформація є важливою для того, щоб ви зрозуміли, що саме трапилося з постраждалою особою.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

У ситуації, де мова йде про біженців/біженок, може бути важливо зібрати інформацію про правовий статус постраждалої особи у країні притулку – наприклад, чи є вона визнаною біженкою/визнаним біженцем, шукачкою/шукачем притулку, що очікує на рішення про надання статусу біженки/біженця, або шукачкою/шукачем притулку, що отримала/отримав відмову. Доречно буде запитати, які в цієї особи є документи. У певних ситуаціях це може також вплинути на її доступ до тих чи інших послуг.

- **Характер насильства чи наруги.** Якої форми насильства зазнала особа? Вам не потрібно запитувати про багато подробиць того, що трапилося, проте є деякі речі, які важливо знати, тому що вони можуть означати потребу в життєво важливій медичній допомозі. Наприклад, важливо знати, чи застосовувалася фізична сила або зброя, чи є сильний біль (особливо травми голови) або кровотеча, чи мало місце вагінальне/анальне проникнення.
- **Ким є кривдник і який доступ ця особа має до постраждалої особи.** Збирання інформації про кривдника допомагає оцінити ризики подальшого заподіяння шкоди постраждалій особі з боку кривдника та (або) його друзів і родичів. Наприклад, якщо особа зазнала зґвалтування чи нападу з боку сусіда або члена своєї сім'ї, вона може не мати змоги повернутися додому. Якщо особа піддається насильству з боку інтимного партнера, їй буде потрібно ретельно продумати варіанти забезпечення безпеки. Нижче зазначено основні аспекти для оцінювання.
    - Стосунки кривдника з постраждалою особою та її сім'єю. Чи має близькість цих стосунків наслідки для безпосередньої безпеки чи більш довготривалі психологічні ефекти?
    - Де кривдник перебуває зараз (якщо постраждала особа знає)?
    - Чи може кривдник легко отримати доступ до постраждалої особи?
    - Рід занять кривдника чи його роль у громаді. Чи викликають подальше занепокоєння посада і ступінь влади кривдника?
    - Кількість кривдників.
- **Коли мав місце останній інцидент.** Інформація про те, коли мав місце останній інцидент, є важливою для аналізу ступеня нагальності направлення до медичного закладу й для точного інформування особи про варіанти медичної допомоги. Залежно від того, коли мав місце останній інцидент, можливі різні види лікування.
- **Частота.** Якщо особа регулярно зазнає наруги, зосередьте оцінювання на найостаннішому випадку, з тим, щоб

ви змогли зрозуміти поточні потреби. Це не значить, що найостанніший випадок є найбільш значущим, але особу на даний момент не слід просити докладно розповісти про кожен випадок наруги.

3.1.3 РЕАГУВАННЯ НА РОЗКРИТТЯ ПОСТРАЖДАЛОЮ ОСОБОЮ ІНФОРМАЦІЇ

Після того, як постраждала особа розповіла, що трапилось, важливо висловити їй співчуття та довіру й підбадьорити її. Слід подякувати їй за те, що вона розповіла дещо дуже тяжке. Крім цього, ви можете використати низку простих фраз, які можуть бути дуже потужним засобом підтримки постраждалих. Ці фрази, які називають «цілющими висловами», можуть бути важливим елементом зцілення постраждалих.

- Підтримайте й надихніть постраждалу особу словами «ви вчинили дуже сміливо, поділившися цим зі мною».
- Продовжте зміцнювати довіру, сказавши «я вірю вам».
- Висловіть емпатію, сказавши «мені шкода, що це трапилося з вами» або «мені дуже шкода, що ви проходите крізь це».
- Запевніть особу в тому, що те, що трапилося з неї, не було її провиною, сказавши «вас не треба обвинувачувати» або «те, що трапилося з вами, сталося не з вашої провини».

КОРИСНО ЗНАТИ

Цілющі вислови

Ці вислови в багатьох випадках можуть бути важливою частиною процесу зцілення постраждалих. Вам слід використовувати їх (або аналогічні вислови) впродовж усієї роботи з постраждалою особою. Памятайте: як тільки постраждалі залишають той безпечний простір, який ви з ними створили, вони виходять у світ, який їм не вірить, обвинувачує та осуджує їх. Почувши ці прості, але потужні повідомлення, постраждалі можуть швидше почати відчувати меншу провину, самоосуд і стигму та сильнішу підтримку.

- Підтримайте й надихніть постраждалу особу словами *«ви вчинили дуже сміливо, поділившися цим зі мною».*
- Продовжте зміцнювати довіру, сказавши *«я вірю вам».*
- Висловіть емпатію, сказавши *«мені шкода, що це трапилося з вами»* або *«мені дуже шкода, що ви проходите крізь це»*.
- Запевніть особу в тому, що те, що трапилося з неї, не було її провиною, сказавши *«вас не треба обвинувачувати»* або *«те, що трапилося з вами, сталося не з вашої провини».*

Конкретні стратегії спілкування з постраждалими викладені у навчальних матеріалах, які супроводжують цей ресурс.

3.2 ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ

Перший крок процесу оцінювання потреб постраждалої особи полягає в тому, щоб вислухати її. Слухаючи її

розповідь про випадок ҐЗН, ви можете відчути головні проблеми, які її турбують, проте важливо також прямо запитати постраждалу особу, як вона бачить ситуацію й що, на її думку, має відбуватися далі. Це допоможе вам зрозуміти її пріоритети щодо допомоги й підтримки.

Відразу після інциденту може існувати ризик для життя постраждалої особи – або через проблеми зі здоров'ям, або через загрози безпеці. У таких випадках фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН не потрібно проводити повне оцінювання чи збирати всю демографічну інформацію під час першої зустрічі з постраждалою особою. Це можна і слід робити поетапно, враховуючи ситуацію постраждалої особи, її пріоритетні потреби й контекст.

3.2.1 ПОТРЕБИ ТА СТРАТЕГІЇ ЩОДО БЕЗПЕКИ

Коли постраждала особа розповідає вам, що сталося, вам слід звертати увагу, зокрема, на інформацію про ситуації, обставини та людей, які продовжують завдавати їй шкоду або наражати її на ризик подальшої шкоди. Рекомендується також обговорити стратегії зменшення цих ризиків. Слухаючи, оцінюйте висвітлені нижче аспекти:

- ✓ **Почуття безпеки особи у себе вдома та у громаді**
  - З'ясуйте, з ким і де постраждала особа не почувається безпечно й чому. Це можна зробити, запитавши її або визначивши це з нею візуально, тобто шляхом складання карти місць у громаді, де вона не почувається в безпеці.
- ✓ **Наявні системи та стратегії особи щодо безпеки та підтримки**
  - З'ясуйте, що постраждала особа робить після інциденту для убезпечення себе від кривдника чи інших осіб, які можуть заподіяти їй шкоду. Обговоріть, чи може вона продовжувати робити те, що робить, і з'ясуйте, які ресурси чи підтримка можуть знадобитися їй для того, щоб продовжити використовувати ці стратегії.
  - Якщо є конкретні небезпечні місця, обговоріть, чи є стратегії уникнення цих місць або зменшення пов'язаних із ними ризиків (як-от відвідування цих місць у супроводі подруги/друга чи члена/членкині сім'ї).
  - Обговоріть, які ще системи підтримки може мати особа – членів/членкинь сім'ї, населення громади, громадських діячів/діячок – і як вона може покладатися на них у питаннях безпеки й захисту. Чи є члени/членкині сім'ї, з якими вона останнім часом не спілкувалася, але з якими могла б відновити зв'язки? Чи знають інші, що трапилося? Чи підтримали б вони постраждалу особу й допомогли б захистити її, якщо б знали?
- ✓ **Інші ресурси, які можуть бути доступні чи залучені**
  - Якщо постраждала особа не має системи підтримки чи наявних корисних стратегій, обговоріть, які ще ресурси можуть бути доступні для неї у громаді. Наприклад:
    - Чи є поліція безпечним варіантом? (Це залежатиме від багатьох факторів, таких як контекст, спроможність поліції, того, ким є постраждала особа, того, ким є кривдник, та досвіду спілкування цієї особи з поліцією в минулому.)
    - У випадку надзвичайної ситуації чи є лікарня чи поліклініка, якою особа може швидко скористатися як тимчасовим безпечним простором?
    - Чи є громадське або приватне місце, куди особа може піти як до тимчасового безпечного простору (наприклад, ринок чи церква)?
    - Чи має особа доступ до телефона, за допомогою котрого вона могла б звернутися до когось по

допомогу?

- Як крайній захід, постраждала особа може вирішити переїхати зі свого будинку чи району. Це завжди має бути вибором постраждалої особи, й цей варіант не слід їй нав'язувати. У такій ситуації важливо всебічно обговорити можливі варіанти й наслідки переїзду чи поміщення у тимчасовий притулок чи альтернативне житло.
- Найважливіше за все – пам'ятати, що стратегії, які ви обговорюєте з постраждалою особою, будуть корисні тільки за умови, що вона їх реалізує. Найкращий варіант – коли постраждала особа пропонує власні стратегії. Ви можете допомогти їй проаналізувати, як її ідеї працюватимуть і що ще їй може знадобитися для ефективної реалізації стратегій – але пропонувати їй ваші ідеї про те, що спрацює, не є корисним підходом. Вона краще за всіх знає свою ситуацію, і якщо стратегії йдуть не від неї самої, вона може погодитися на щось, що просто не є практичним, здійсненним чи безпечним.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Медичні послуги

Важливо, щоб ви мали інформацію про наявність, доступність і якість медичних послуг у громаді. Все це залежатиме від вашого контексту. Навіть якщо послуги існують, вам необхідно буде ретельно подумати про те, чи зможе постраждала особа отримувати їх і які фінансові витрати це може потягти за собою. Рекомендується також з'ясувати та обговорити з постраждалою особою вимоги щодо обов'язкового повідомлення, які можуть бути встановлені для надавачів/надавачок медичних послуг у даних умовах, і відповідні безпекові ризики.

3.2.2 МЕДИЧНІ ПОТРЕБИ ТА ПОСЛУГИ

Якщо випадок ҐЗН мав місце недавно, важливо встановити, чи необхідно направити постраждалу особу для отримання відповідної медичної допомоги. Особливо це важливо в разі зґвалтування, посягань сексуального характеру чи будь-якої форми фізичного нападу несексуального характеру, що міг призвести до серйозного ушкодження, болю чи кровотечі.

Ви можете зрозуміти медичні потреби постраждалої особи перш за все з її розповіді про те, що трапилося, та з'ясувавши наслідки для здоров'я.

Можливо, вам доведеться також поставити уточнювальні запитання, мета яких полягає в тому, щоб зрозуміти:

- ✓ характер інциденту (якщо це було зґвалтування чи посягання сексуального характеру, настійно рекомендується медична допомога);
- ✓ дату/час останнього інциденту (наприклад, у разі посягань сексуального характеру, які мали місце в останні 72 або 120 годин, може знадобитися життєво необхідна медична допомога, зазначена нижче);
- ✓ наявність болю чи ушкодження та (або) скарги на біль чи ушкодження.

Клінічне ведення постраждалих від зґвалтування

Якщо останній інцидент мав місце в останні 72 години (3 доби) чи 120 годин (5 діб) та (або) постраждала особа травмована чи зазнає фізичного болю, їй можуть бути надані нижчезазначені види допомоги.

- **Профілактика ВІЛ-інфекції:** ризик інфікування ВІЛ можна зменшити, якщо направити постраждалу особу

впродовж 3 діб (72 годин) до відповідного медичного закладу з метою проведення постконтактної профілактики ВІЛ-інфекції.

- **Попередження вагітності:** ризик небажаної вагітності можна попередити, якщо направити постраждалу особу впродовж 5 діб (120 годин) до відповідного медичного закладу з метою екстреної контрацепції.
- **Медична стабілізація / лікування серйозного ушкодження чи гострого болю:** залежно від тяжкості й характеру ушкодження (наприклад, перелому кісток, ран або ушкодження внутрішніх органів), може бути необхідною негайна медична допомога. *Деякі серйозні та загрозливі для життя ушкодження виявити нелегко, тому що вони можуть не бути помітні для очей або пов'язані з болем.*
- **Збирання даних судово-медичної експертизи:** у ситуаціях, де цей варіант є безпечним і постраждала особа вимагає його в юридичних цілях, слід якомога скоріше (упродовж 48 годин) організувати медичний огляд кваліфікованим персоналом і зафіксувати його результати. Організаціям слід також розуміти, чи встановлено юридичні вимоги, згідно з якими для отримання інших послуг має бути проведена судово-медична експертиза постраждалої особи.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Клінічне ведення постраждалих від зґвалтування

У багатьох ситуаціях гуманітарного характеру ресурси та можливості для клінічного ведення постраждалих від зґвалтування можуть бути обмежені або ж можуть діяти закони, які вимагають, щоб для отримання послуг постраждала особа повідомляла про інцидент до поліції. Ці послуги також можуть коштувати грошей. Перші ніж пропонувати такий варіант, вам необхідно дати відповіді на такі запитання:

- Чи є лікарні та клініки, що мають запас необхідних медикаментів? Чи мають вони персонал для проведення лікування цими медикаментами? Де розташована лікарня/клініка?
- Якщо є лікарня чи клініка, як постраждалій особі потрапити до неї? Чи потрібне для цього повідомлення до поліції? Чи коштує це грошей? Чи не надто далеко розташована лікарня/клініка? Як постраждалій особі туди потрапити?
- Якщо необхідно зібрати дані судово-медичної експертизи, чи є кваліфіковані та призначені фахівці/фахівчині для проведення цієї експертизи? Чи має постраждала особа платити за це?

Нетермінова допомога

Як і у випадку клінічного ведення постраждалих від зґвалтування, в деяких ситуаціях огляди, медикаменти та процедури (наприклад, аборт) можуть не бути доступними чи легальними. Вам важливо знати, які відповідні закони діють і чи така медична допомога є наявною та доступною.

Надання інформації

Обов'язково надайте постраждалій особі інформацію про наслідки ҐЗН для здоров'я, особливо у випадку сексуального насильства. Це допоможе їй зрозуміти причину перенаправлення для отримання медичної допомоги й визначити, чи саме це їй потрібно. Зокрема, ви повинні надати їй таку інформацію:

- зґвалтування – якщо мало місце вагінальне проникнення – може призвести до небажаної вагітності;
- зґвалтування чи замах на нього може наразити особу на ризик ВІЛ-інфекції або інших інфекцій, що передаються статевим шляхом (ІПСШ);
- зґвалтування й посягання сексуального характеру можуть призвести до ушкоджень, включно з розривами репродуктивних органів;
- можуть існувати корисні засоби профілактики та лікування. Деякі з них слід застосовувати терміново;

- рекомендується також розповісти постраждалій особі про те, чого слід очікувати від відвідування поліклініки чи лікаря/лікарки, з тим, щоб вона змогла зважити переваги та ризики відвідування;
- можливі варіанти супроводження до поліклініки чи лікаря/лікарки.

КОРИСНО ЗНАТИ

Посібник Clinical Care for Sexual Assault Survivors (CCSAS)

Мультимедійний навчальний посібник Clinical Care for Sexual Assault Survivors (CCSAS) [«Клінічна допомога постраждалим від посягань сексуального характеру»] був створений з метою покращення клінічної допомоги постраждалим від посягань сексуального характеру в умовах обмеженості ресурсів шляхом заохочення надання компетентної, співчутливої й конфіденційної допомоги відповідно до міжнародних стандартів. Він розрахований на всіх медичних і немедичних працівників/працівниць, які контактують із постраждалими від посягань сексуального характеру.

Мультимедійний навчальний посібник CCSAS включає:

- мультимедійний компакт-диск CCSAS;
- посібник викладача з CCSAS;
- посібник із психосоціальних питань.

Ресурси CCSAS англійською, французькою та арабською мовами можна завантажити за посиланням http://www.IAWG.net/CCSAS.

Медичні послуги, надані в перші 120 годин після випадку зґвалтування, можуть урятувати життя, тому якщо особа, яка зазнала зґвалтування, вирішила не отримувати таку допомогу, важливо, щоб ви з повагою та обережністю обговорили причини цього рішення та подивилися, чи можна якимось чином усунути її занепокоєність постраждалої особи. Наприклад, ви можете організувати надання послуги в іншому місці за межами громади або іншим надавачем/надавачкою тощо.

Ненагальні медичні потреби

Якщо в особи немає фізичних ушкоджень і болю, посягання сексуального характеру мало місце більш ніж 120 годин тому та (або) не включало фізичне насильство, торкання чи проникнення, перенаправлення для отримання медичної допомоги може бути корисним, але не терміновим. Постраждалі, які звертаються по допомогу більш ніж через 120 годин після посягання сексуального характеру, все одне можуть потребувати лікування, тому не слід його відкладати або відраджувати від отримання медичної допомоги. Наприклад:

- інфекції, що передаються статевим шляхом, зокрема хламідіоз, гонорея й сифіліс, слід лікувати антибіотиками; якщо їх не лікувати, вони можуть викликати хронічне захворювання чи безпліддя;
- нетримання сечі чи калу може свідчити про серйозні ускладнення в результаті ушкодження, наприклад, свищ або травма ректального сфінктера, що вимагає хірургічного втручання;
- вагітність унаслідок посягання сексуального характеру можна безпечно перервати до настання 22-го тижня.

У цих випадках постраждала особа може отримати нижчезазначену медичну допомогу:

- загальний медичний огляд і огляд геніталій: загальний огляд і (або) огляд зовнішніх статевих органів може бути необхідним для оцінювання ступеню ушкоджень. Загальний медичний огляд може також заспокоїти постраждалу особу, продемонструвавши, що вона фізично здорова, не має внутрішніх ушкоджень і нічим не інфікована;
- лабораторні аналізи: можна зробити аналізи на предмет наявності інфекцій, що передаються статевим шляхом, і вагітності внаслідок посягання сексуального характеру. Тестування на ВІЛ можна провести вже через 6 тижнів після інциденту й необхідно повторити через 3-6 місяців після нього. Тестування на вагітність можна виконати через тиждень після інциденту.

3.2.3 ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ПОТРЕБИ ТА ПІДТРИМКА

Пережите ҐЗН сильно впливає на емоційне благополуччя людини, її здатність справлятися з повсякденними завданнями, її загальне почуття безпеки у світі та здатність довіряти іншим. Ви можете почати розуміти психосоціальний стан постраждалої особи вже з першої зустрічі з нею. Її емоційний стан, вирази обличчя, міміка й жести та інші прояви поведінки можуть свідчити про ознаки дистресу. Оцінювання психосоціальних потреб і підтримки слід проводити у таких напрямках:

- отримайте базове уявлення про те, як почувається особа;
- поспостерігайте за її зовнішнім виглядом і поведінкою;
- оцініть зміни у почуттях чи поведінці особи;
- оцініть можливості щодо освіти та джерел засобів до існування;
- виявіть захисні фактори та сильні сторони.

Нижче кожен із цих напрямів оцінювання описано докладніше.

Пам’ятайте: на вашій першій зустрічі може не бути можливості для ретельного оцінювання психосоціальних потреб особи. На першій зустрічі приділіть першочергову увагу наданню постраждалій особі інформації про потенційний вплив на ҐЗН на емоційний та психологічний стан людини. Це не значить, щоб особу необхідно «просвіщати» про те, що вона відчуває. Робота з психологічно травмованими означає, що

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Для того, щоб надати інформацію про емоційний та психологічний вплив ҐЗН, можете сказати таке:

- *Можливо, ви зараз переживаєте багато різних почуттів. Ці різні почуття можуть спантеличувати вас, і зрозуміти їх вам може бути важко. У вас часто можуть одночасно проявлятися протилежні почуття. Мати багато різних почуттів про те, що трапилося, і про* [кривдник] *– це нормально, особливо якщо мова йде про когось, кого ви добре знали й кому довіряли.*
- *Можливо, ви відчуваєте, що більше нікому не можете довіряти, й це може бути важким для вас, може знеохочувати й жахати вас. Зрозуміло, що у вас такі почуття, враховуючи, через що ви пройшли.*
- *Усі ваші почуття – гнів, провина, страх, любов, надія, безнадійність, сум, сором, розгубленість – є звичним явищем, і наявність у вас цих почуттів – це нормально.*
- *Інколи ці почуття впливають на вашу поведінку. Ви можете весь час відчувати страх і думати, що нікому не можете довіряти.*
- *Ви можете весь час сумувати й хотіти плакати. Ви можете взагалі нічого не відчувати або відчувати «заціпеніння». Ви можете не хотіти ні з ким розмовляти. Усе це нормально.*

постраждалі можуть переживати багато почуттів одночасно, а це може спричиняти сильне навантаження і спантеличувати. Сором і стигма можуть стримувати постраждалих, не дозволяючи їм точно розповісти там про те, що вони відчувають. Надання інформації про вплив ҐЗН є одним із способів допомогти їм прояснити свої почуття, а також привести їх до норми. Деякі приклади того, що ви можете сказати, наведені нижче у вставці «Зразок сценарію».

Отримайте базове уявлення про те, як почувається особа

Коли ви надали постраждалій особі певну базову інформацію, ви можете попросити її розповісти вам, як вона почувається. Якщо їй важко це пояснити, можете запитати її, чи здається якесь із згаданих вами почуттів - гнів, провина, страх, любов, надія, безнадійність, сум, сором, розгубленість – знайомим їй. Якщо здається, що ці назви почуттів складно зрозуміти, можете також використати картинки, які виражають спектр емоцій, наприклад, зображення обличчя з різними емоціями, щоб допомогти постраждалій особі визначити, які емоції вона відчуває.

Поспостерігайте за зовнішнім виглядом і поведінкою особи

Як би ви описали зовнішній вигляд особи? Це не має бути судження про її одяг чи привабливість, це має на меті отримати уявлення про те, чи здатна особа підтримувати певний рівень повсякденного функціонування. Особа виглядає дезорганізованою чи виснаженою або ж вона здається цілком урівноваженою та нестривоженою?

Як би ви описали поведінку особи? Чи є якісь ознаки того, що вона неуважна, агресивна, вкрай сумна чи оціпеніла (тобто взагалі не розмовляє чи не виявляє жодних почуттів)? Усі ці емоції також є нормальними реакціями на пережите ҐЗН. Ви намагаєтесь виявити крайнощі.

Оцініть зміни у почуттях чи поведінці особи

Це допомагає встановити, чи змінилися істотно почуття й поведінка постраждалої особи після пережитого нею. Слухаючи її розповідь, виявляйте будь-які ознаки того, що вона:

- припинила виконувати повсякденні справи;
- припинила виходити з дому;
- припинила розмовляти з сім'єю та друзями/подругами або бачитися з ними;
- має проблеми зі сном або надто багато спить;
- скаржиться на фізичні болі (у шлунку, тілі, голові);

КОРИСНО ЗНАТИ

Постраждалі з суїцидальними думками

Фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН необхідно бути особливо уважними до можливих тривожних ознак того, що постраждала особа схильна до заподіяння собі шкоди чи до самогубства. Якщо вона висловлює думки про припинення свого життя, важливо негайно відреагувати на них і зрозуміти, чи це лише думки або ж є намір діяти згідно з ними.

Такий вид оцінювання вимагає обширної підготовки й нагляду. Якщо у вас такої підготовки немає, важливо, щоб ви запросили керівника/керівницю, що має відповідну підготовку, для надання вам підтримки. Якщо в ваших умовах зробити це неможливо, вам слід негайно особисто перенаправити постраждалу особу до надавача/надавачки послуг з охорони психічного здоров'я. Якщо такого надавача/надавачки немає, зверніться до найближчої лікарні чи поліклініки на предмет екстреної допомоги. **Не залишайте особу одну, поки не зможете забезпечити надання їй належної допомоги. Інструкції з оцінювання ризику самогубства наведені у підрозділі 3.4 наприкінці цієї глави.**

- змінила харчові звички (їсть надто багато або надто мало);
- більший час сумує;
- висловлює почуття безнадійності щодо свого положення чи життя.

Можете також прямо спитати у постраждалої особи, чи мало місце щось із зазначеного вище.

Якщо ви зрозумієте, як почуття та поведінка особи змінилися після інциденту, це допоможе вам зрозуміти, яка вона функціонує й якої підтримки вона може потребувати. Наприклад, постраждалі, які відповіли «так» на багато з цих запитань, можливо, зазнають депресії чи тривоги, тому для них можуть бути корисними поглиблені психосоціальні послуги або послуги з охорони психічного здоров'я.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Для того, щоб оцінити зміни у почуттях і поведінці особи, можете сказати:

Іноді те, що трапилося з вами, може змусити вас діяти по-іншому та почуватися по-іншому, ніж раніше. Я хотів/хотіла б поставити вам декілька запитань про те, як ви почуваєтеся й що ви робите останнім часом. Після того, як трапився [інцидент], ви… [запитайте, що особа зробила чи робить; візьміть варіанти з доречних наведених прикладів]

Оцініть можливості щодо освіти та джерел засобів до існування

Для багатьох постраждалих джерело доходу та змістовна діяльність можуть бути значним джерелом як емоційної, так і практичної підтримки, що допомагає їм зміцнювати свою самооцінку та економічну незалежність. Важливим чинником для постраждалих, як дорослих, так і дітей, може також бути освіта, що не лише надає їм цінні знання й навички, а й забезпечує їм повсякденну діяльність, а можливо й створює для них підтримувальну соціальну групу.

Оцінюючи можливості щодо освіти та джерел засобів до існування, враховуйте наведені нижче важливі міркування.

- **З'ясуйте, чи відіграли освіта постраждалої особи та її діяльність із забезпечення засобами до існування якусь роль у пережитому нею ҐЗН.** У деяких випадках постраждалі зазнають насильства в результаті своєї роботи чи освітньої діяльності, наприклад у школі чи дорогою до ринку. Це може утримувати їх від продовження цієї діяльності, потенційно роблячи їх уразливішими у більш довгостроковій перспективі. Важливо обговорити цей аспект під час оцінювання безпеки.
- **З'ясуйте, чи відіграють освіта постраждалої особи та її діяльність із забезпечення засобами до існування якусь роль у її життєвих цілях.** Мрія постраждалої особи закінчити школу або розпочати власну справу може бути важливою складовою її життєвих цілей та плану дій. Вона може вважати, що інцидент або її положення після нього не дозволить їй реалізувати свої амбіції. Важливо також зрозуміти, що освіта/джерела засобів до існування можуть не входити до цілей постраждалої особи й що задовольняти її потреби в цій сфері не потрібно. Враховуючи це, перенаправлення для отримання таких послуг повинно здійснюватися не автоматично, а на основі висловленої особою потреби. Не кажіть, що освіта чи діяльність із забезпечення засобами до існування можуть якимось чином бути рішенням для постраждалих.
- **Визначте можливості, перешкоди та засоби підтримки постраждалої особи, пов'язані з доступом до освіти/засобів до існування.** Якою була діяльність особи з отримання освіти/засобів до існування до інциденту? Чи може вона повернутися до цієї діяльності або переорієнтувати отримані навички на нові починання? Чи є ще якісь навички, які вона хотіла б застосувати, або альтернативні бізнесові ідеї, які вона

хотіла б дослідити? Чи існують програми навчання у сфері, якою могла б зацікавитися постраждала особа? Чи існує заклад із догляду за дітьми або друг/подруга чи родич/родички, готові надати підтримку, які допомогли б їй із дітьми, поки вона відвідує заняття?

- **Перш ніж починати розмову з постраждалою особою, забезпечте, щоб у вас були достатні дані про механізми підтримки та послуги в сфері освіти/джерел засобів до існування, наявні у ваших умовах**, з тим, щоб ви могли надати постраждалій особі точну інформацію про можливі для неї варіанти. Не створюйте хибні очікування. Крім того, ви повинні знати про потенційні ризики такої діяльності та обговорити їх із постраждалою особою.
- **Визначте певний спектр можливих варіантів у сфері освіти/джерел засобів до існування. Не припускайте, що існує якийсь один універсальний варіант.** Важливо підтримати постраждалих молодшого віку для продовження або поновлення офіційного навчання, для чого може знадобитися перенаправлення для прискореного проходження програм навчання або занять для ліквідації відставання. Там, де офіційне навчання не є доречним варіантом, заняття з навичок життєдіяльності, читання, письма й арифметики можуть бути хорошим способом надання постраждалим – і підліткам, і дорослим – важливих знань і навичок та можливості займатися змістовною діяльністю. Діяльність із забезпечення засобами до існування слід також ретельно пристосувати до особливостей ринку, можливостей постраждалих та сімейного стану. Професійна підготовка, освіта в галузі малого бізнесу, підтримка стартапів, програми працевлаштування – все це можливі хороші варіанти для постраждалих, залежно від їхньої ситуації.
- **Скоординуйте дії з закладами освіти/роботодавцями, щоб знайти належні шляхи залучення постраждалих до їхньої діяльності.** Як правило, створювати програми, орієнтовані конкретно на постраждалих, недоцільно, тому що вони можуть спричинити стигматизацію. Крім того, ймовірно, є багато людей, що зазнають ризику ҐЗН, яким також було б корисно користуватися такими програмами. В ідеалі мають бути безпечні, конфіденційні способи перенаправлення постраждалих до наявних програм, які можуть охопити їх, не розголошуючи інформацію про те, що з ними трапилося, і не створюючи враження, що ставлення до постраждалих від ҐЗН якесь особливе.
- **Може бути важливо надати додаткову підтримку постраждалим, які здобувають освіту/займаються діяльністю з забезпеченням засобами до існування, особливо підліткам.** На додаток до рішень стосовно догляду за дітьми постраждалі можуть потребувати додаткової фінансової чи психосоціальної підтримки й наставництва з метою успішного проходження програм навчання чи підготовки. Якщо постраждалу особу направити для ведення якоїсь діяльності без додаткової підтримки, вона може кинути цю діяльність і повернутися з ще сильнішим відчуттям невдачі, що може вплинути на її готовність зробити ще одну спробу. Перенаправлення слід здійснювати тільки після ретельного вивчення питання про те, чи є пропонована діяльність доречною й як надаватиметься підтримка постраждалій особі. Така підтримка може надаватися в рамках ведення випадку ҐЗН або в рамках програми освіти/забезпечення засобами до існування.

Виявіть захисні фактори та сильні сторони

Збирання інформації про сім'ю, соціальне й духовне життя постраждалої особи та її сильні сторони може допомогти вам визначити ступінь наявності у неї захисних факторів, які можуть підтримати її зцілення та відновлення.

- **Сімейний стан і умови життя.** Ви повинні вже мати інформацію про це з початку оцінювання. Тепер ви намагаєтесь з'ясувати, чи має постраждала особа сімейні зв'язки, які грають підтримувальну роль. Корисно знати, кого саме вона вважає своєю сім'єю й де ці люди фізично знаходяться.
- **Соціальна підтримка.** Корисно знати, з ким постраждала особа проводить час. Чи є у неї друзі/подруги?

Люди, яким вона може довіряти? Хто є джерелом емоційної підтримки? Чи змогла вона отримати цю соціальну підтримку після інциденту? Як ці люди допомогли їй?

- **Духовне/релігійне життя.** Чи грає релігія та (або) віра якусь роль у житті постраждалої особи? Чи змогла особа обпертися на свою віру та (або) релігійні переконання після інциденту? Як це допомогло їй?
- **Позитивні механізми подолання труднощів.** Чи має постраждала особа позитивні механізми подолання труднощів? Які це механізми?

Коли ви слухаєте розповідь постраждалої особи, ви можете виокремити деякі з цих захисних факторів. Можете також поставити їй прямі запитання, які допоможуть вам зрозуміти, наскільки сильно ці захисні фактори сприяють їй у житті. Наприклад:

- **Що ви робите, коли ви налякані?** Це допомагає постраждалій особі подумати про людей, місця чи дії, до яких вона вдається під час небезпеки.
- **Що ви робите, коли вам сумно?** Це допомагає постраждалій особі подумати про людей, місця чи дії, до яких вона вдається, коли відчуває сум.

- **Хто ті люди, що дають вам надію та силу?** Це допомагає постраждалій особі визначити людей, що її підтримують, таких як члени/членкині сім'ї, друзі/подруги та сусіди/сусідки, які можуть грати певну роль у її відновленні та зціленні.
- **Які у вас інтереси?** Це може допомогти постраждалій особі визначити види діяльності, які їй подобаються та піднімають їй настрій, що може допомогти їй зцілитися.

Зібрана вами інформація допоможе вам у процесі розробки плану дій щодо випадку сформувати разом із постраждалою особою цілі, що стосуються психосоціальної підтримки.

3.2.4 ЮРИДИЧНІ ПРАВА[37]

Рішення про те, чи добиватися справедливості, має важливе значення, тому постраждалим необхідно мати доступ до повної інформації, потрібної для обдумування такого рішення. Вам важливо зрозуміти, чи є те, що сталося з постраждалою особою, злочином, передбаченим правовою базою, чинною в ваших умовах, і якщо так, чи хоче особа звернутися до суду.

Іноді люди, які працюють із постраждалими від ҐЗН, припускають, що особі слід повідомити органи влади, тому що вони вважають, що кривдник має бути покараний. Хоча ви, можливо, бажаєте саме цього, ви повинні розуміти, що звернення постраждалої особи до офіційних органів тягне за собою великі ризики для неї. Часто заходи реагування з боку поліції та правової системи можуть наразити особу на небезпеку заподіяння шкоди з боку кривдника, членів/членкинь сім'ї чи громади. Процес звернення до суду може також спричинити повторну віктимізацію постраждалої особи. До того ж він може забрати багато часу й дорого коштувати.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Юридичні послуги

На ранніх стадіях надзвичайної ситуації може бути практично неможливо зв'язати постраждалих із суб'єктами сфери правосуддя – такими як поліція чи суди, - частково тому, що системи та структури правосуддя внаслідок надзвичайної ситуації могли бути зруйновані. За таких обставин персонал може вирішувати проблеми безкарності за допомогою адвокаційних заходів на національному чи міжнародному рівні, включно з підтримкою національних зусиль із реформування чи створення законів і нормативних актів, які підтримують права жінок і дівчат. Забезпечення відшкодування постраждалим від ҐЗН передбачає також роботу зі зміцнення потенціалу чинних національних і традиційних суб'єктів права для того, щоб вони належним чином виконували свої обов'язки.

Замість того, щоб спонукати постраждалу особу до ухвалення рішення, вам слід повідомити її про її юридичні права в цій ситуації (якщо вони є) й надати інформацію про те, чого вона може очікувати в разі повідомлення до поліції (тобто хто її опитуватиме, хто вирішуватиме, чи слід передати справу до суду, що станеться, якщо ви повідомите поліцію, а вона не висуне обвинувачення) і що трапиться, якщо справа піде до суду (скільки це коштуватиме, скільки займе часу, що необхідно буде робити постраждалій особі). Важливо також надати точну інформацію про ймовірність того, що справа, про яку повідомлено поліцію, дійсно дійде до суду та (або) призведе до засудження. Ця інформація також допоможе постраждалій особі проаналізувати й порівняти вигоди та витрати або ризики звернення до поліції.

Деякі організації, що надають послуги з ведення випадків ҐЗН, визнали корисність залучення до участі в своїх програмах юридичних консультантів, які можуть чітко роз'яснити можливі юридичні варіанти так, щоб це було зрозуміло постраждалим. Підтримка постраждалих у доступі до юридичних послуг, зокрема послуг адвокатів, які можуть допомогти їм повідомити про те, що з ними сталося, та звернутися до суду з метою розгляду їхніх справ, має важливе значення, якщо постраждалі бажають цього.

[37] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Інші рішення та послуги щодо захисту

У деяких ситуаціях ризики для постраждалих можуть загострюватися іншими проблемами щодо захисту, такими як відсутність документів, правовий статус або розлучення з сім'єю. Особливо часто це буває там, де відбувається переміщення населення. Пам'ятайте, що деякі постраждалі можуть не знати, що в місцях їхнього перебування можна отримати послуги та підтримку, й тому можуть самостійно не порушувати всі ці питання. Отже, важливо усвідомлювати проблеми, які можуть впливати на осіб, що піддаються ризику ҐЗН, у вашій конкретній ситуації, та запитувати у постраждалих відповідну інформацію. Наприклад, у ситуації, де мова йде про біженців/біженок, важливо запитати, який статус має постраждала особа – шукача/шукачки притулку чи визнаного біженця/визнаної біженки, й які документи вона має, що дозволить зрозуміти, які послуги вона може отримати.

- **Документи.** У деяких випадках постраждалі можуть не мати документи, які можуть слугувати для їхнього захисту. Це можуть бути документи, що посвідчують особу, документи про цивільний стан її самої чи її дітей або доказ її правового статусу як шукача/шукачки притулку чи біженця/біженки. Надання постраждалим підтримки в отриманні таких документів може мати велике значення для їхнього захисту, особливо для уникнення арешту чи тримання під вартою, або для отримання конкретних послуг і пільг. У деяких ситуаціях це може включати надання постраждалим допомоги у зверненні до відповідних органів або у заповненні необхідних форм. Якщо мова йде про біженців/біженок, УВКБ ООН, як правило, може допомогти їм та шукачам/шукачкам притулку в отриманні документів, що посвідчують їхній статус у країні притулку.
- **Правовий статус.** Залежно від свого правового статусу в країні особа може мати різний доступ до медичних послуг, житлової та матеріальної підтримки, юридичних, психосоціальних і освітніх послуг, послуг із забезпечення засобами до існування та інших послуг. У ситуаціях, де мова йде про біженців, може існувати можливість прискорення процедури визначення статусу біженця (ВСБ) для особливо вразливих осіб, якщо це впливає на їхній доступ до захисту й допомоги. Доцільно координувати дії з національними органами влади, відповідальними за ВСБ, та (або) УВКБ ООН, щоб зрозуміти, які особи можуть мати право на прискорені процедури.
- **Відновлення сімейних зв'язків і возз'єднання сімей.** Якщо постраждала особа розлучена з сім'єю, це може сприяти її вразливості до ризиками, зв'язаними з ҐЗН. Знайомство постраждалих з організаціями, які можуть допомогти їм знайти чоловіків, дружин, дітей, батьків або інших рідних і близьких, установити з ними контакт і, можливо, возз'єднатися з ними, може мати дуже велике значення для їхньої безпеки й благополуччя. В умовах переміщення населення і стихійних лих такі види послуг зазвичай надаватимуть Міжнародний Комітет Червоного Хреста і національні товариства Червоного Хреста і Червоного Півмісяця; крім того, в умовах переміщення населення УВКБ ООН також надає підтримку в возз'єднанні сімей.
- **Довгострокові рішення.** УВКБ ООН має повноваження на визначення довгострокових рішень для біженців/біженок, як-от інтеграція на місці, добровільна репатріація й переселення до третіх країн. Залежно від контексту постраждалі можуть мати пріоритетний доступ до допомоги в реалізації конкретних довгострокових рішень. Багато постраждалих піддаються ризикам, пов'язаним із ҐЗН, як прямий наслідок їхнього переміщення, наприклад через безпекові ризики, які зберігаються в районі, що приймає. Координація з УВКБ ООН стосовно довгострокових рішень для біженців/біженок і відповідного перенаправлення може бути важливим компонентом забезпечення безпеки постраждалих.

3.2.5 ІНШІ ПРАКТИЧНІ Й МАТЕРІАЛЬНІ ПОТРЕБИ

Ймовірно, постраждалим знадобиться також практична й матеріальна підтримка. Наприклад, їм можуть бути потрібні гроші, одяг, їжа, поповнення телефонних рахунків, транспорт тощо. Ці потреби, скоріше за все, постраждала особа визначає сама як пріоритетні, тому що вони є критично важливими для виживання. Якщо ваша організація не надає такої допомоги, важливо направити постраждалих до організації, яка надає її, або допомогти їм визначити джерела підтримки у сім'ї та громаді (як-от члени/членкині сім'ї, друзі/подруги, релігійні групи та лідери, громадські об'єднання, громадські діячі/діячки).

3.3 ДОКУМЕНТУВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОЦІНЮВАННЯ

Якщо у вас є система ведення випадків ҐЗН і ви користуєтеся формами, вам слід документувати інформацію, отриману в процесі оцінювання. Найбільш важлива інформація, котру слід документувати, - це опис постраждалою особою того, що трапилося, питання, які викликають у неї занепокоєння, й потреби, які ви визначили разом із нею. Документування інциденту повинно ґрунтуватися на фактах і професійних судженнях, а не особистих думках. Важливо пам'ятати, що форма оцінювання – це всього лише інструмент. Іноді фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН помиляються, думаючи, що важливіше заповнити форми, ніж зосередитися на слуханні постраждалих. Якщо можливо, краще за все спочатку вислухати розповідь постраждалої особи, а форму заповнити після зустрічі, щоб ця форма не відволікала вашу увагу, поки постраждала особа говорить. Якщо ви – новий фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН і вважаєте, що вам потрібно під час зустрічі робити стислі нотатки, перш ніж це робити, обов'язково спитайте дозволу співрозмовниці/співрозмовника, пояснивши, що ці нотатки будуть надійно та безпечно зберігатися у її/його досьє.

Якщо ви користуєтеся GBVIMS, для документування матеріалів оцінювання ви використовуватимете Форму реєстрації та оцінювання. Якщо спеціальної форми у вашій організації немає, можете задокументувати все, що відбувається, у нотатках щодо випадку, які слід зберігати у надійному та безпечному місці. Знов-таки обов'язково спитайте дозволу постраждалої особи на ведення нотаток під час бесіди.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Форма реєстрації та оцінювання у GBVIMS наведена у Частині Part VI. Її слід використовувати тільки тим організаціям, які користуються GBVIMS.

3.4 ОЦІНЮВАННЯ РИЗИКУ САМОГУБСТВА Й ВІДПОВІДНА ПІДТРИМКА

Одним із найбільш серйозних наслідків ҐЗН є ризик самогубства постраждалих. Можна очікувати, що постраждалі відчуватимуть бажання померти, вкоротити собі життя або «зникнути». Якщо постраждала особа виражає такі почуття, важливо провести більш глибоке оцінювання. Головне завдання – встановити, чи є це тільки почуттям або ж **почуттям із наміром діяти** (тобто з наміром дійсно вкоротити собі життя). Деякі

співробітники/співробітниці хвилюються, що, якщо вони запитають постраждалу особу, чи є у неї суїцидальні думки, вони цим можуть заохотити її до таких думок. Доказів, які б свідчили, що це дійсно так, немає.

Організаціям необхідно буде мати чіткі правила реагування на випадки, де має місце ризик самогубства, які повинні базуватися на власній спроможності персоналу й керівництва самостійно проводити оцінювання такого ризику. Якщо персонал не має спеціальної підготовки для цього, слід негайно повідомити про це керівника/керівницю і за можливості розглянути питання про направлення для отримання більш спеціалізованих послуг з охорони психічного здоров'я.

Якщо це передбачено політикою вашої організації, а у вас є належна підготовка, вам слід дотримуватися нижчевикладених настанов з оцінювання ризику самогубства, що включає такі кроки[38]:

Крок 1: оцінити наявні/минулі суїцидальні думки

Крок 2: оцінити ризик: летальність і потреби у безпеці

Крок 3: відреагувати на почуття й надати підтримку

Крок 4: розробити угоду про убезпечення від самогубства

Перш ніж починати, вам слід запевнити постраждалу особу, що наявність почуттів суму чи бажання померти не є чимось незвичайним, і все, що вона відчуває, - це нормально. У багатьох культурах і релігіях самогубство може розглядатися як «слабкість» або навіть може бути заборонено. Для того, щоб постраждала особа почувалася безпечно і зручно, розмовляючи з вами про те, що вона відчуває, їй буде потрібно знати, що ви не осуджуватимете її.

КРОК 1. ОЦІНИТИ НАЯВНІ/МИНУЛІ СУЇЦИДАЛЬНІ ДУМКИ

Поясніть постраждалій особі: *«Зараз я поставлю вам кілька запитань, на які вам може бути важко відповісти, але я хвилююся за вас, тому хочу знати, що з вами все буде гаразд».*

Поставте особі запитання, що допомагають вам оцінити її поточні та минулі суїцидальні думки. Нижче наведено низку прикладів таких запитань. Майте на увазі, що ці приклади необхідно буде адаптувати з урахуванням особливостей культури.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб оцінити наявні чи минулі суїцидальні думки, можете сказати:

- *Здається, це забагато для однієї людини. Невже ви почуваєтеся настільки погано, що розглядаєте самогубство як можливий вихід?*
- *Ви думаєте про смерть? Або хотіли б померти?*
- *Чи думаєте ви або колись думали про те, щоб заподіяти собі шкоду чи вбити себе?*
- *Чи змусив увесь той біль, через який ви пройшли, думати про заподіяння собі шкоди?*
- *Чи бажали ви колись заснути й просто не проснутися? Як часто? З якого часу?*

[38] International Rescue Committee and UNICEF (2012). Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

Виходячи з відповідей особи, вам може бути потрібно чи непотрібно продовжити оцінювання ризику самогубства.

a. **Якщо особа відповіла «ні»** й немає ознак того, що вона має намір зашкодити собі чи вбити себе, ймовірно, що ризик самогубства чи заподіяння собі шкоди низький. У такому випадку ви, ймовірно, можете припинити оцінювання. Знов-таки, це визначається в індивідуальному порядку й залежно від того, чи є інші ознаки наявності в особи схильності до суїциду.

b. **Якщо особа відповіла «так»** на будь-яке з цих запитань, скажіть їй: *«Будь ласка, розкажіть мені більше про ці думки»,* після чого перейдіть до наступного кроку.

КРОК 2. ОЦІНИТИ РИЗИК: ЛЕТАЛЬНІСТЬ І ПОТРЕБИ У БЕЗПЕЦІ

Тепер вам необхідно зрозуміти, чи є у постраждалої особи план. Слід також **оцінити минулі спроби самогубства**, тому що вони свідчать про підвищений ризик. Приклади запитань, які можна поставити для оцінювання цих ризиків, наведені нижче.

- **Якщо постраждала особа не може пояснити план, згідно з яким вона покінчила би з життям, і (або) в минулому в неї не було спроб самогубства, ризик є менш безпосереднім.** На цьому етапі вам слід підтримати її, вивчивши стратегії подолання важких почуттів і думок, і за потреби розробити угоду з безпеки з нею (див. крок 4 оцінювання ризику самогубства).
- **Якщо постраждала може пояснити вищезгаданий план і (або) говорить, що вже спробувала вкоротити собі життя, ризик є більш безпосереднім.** Вам слід перейти до наступного кроку.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб оцінити, чи має постраждала особа план, можете сказати:

«Розкажіть мені про те, як би ви покінчили зі своїм життям. [Дозвольте особі відповісти]*. Що б ви зробили? Коли, на вашу думку, ви б це зробили? Де, на вашу думку, ви б це зробили? Чи є (зброя/таблетки/інші методи) (у вас удома/легкодоступними)?».*

Щоб оцінити спроби самогубства в минулому, можете сказати:

«Чи починали ви колись робити щось, щоб покінчити з життям, але передумали? Або чи починали ви колись робити щось, щоб покінчити з життям, але хтось зупинив або перервав вас? Що сталося? Коли це було? Скажіть мені, скільки разів це траплялося».

Як і під час будь-якого оцінювання, обов'язково дайте постраждалій особі час на те, щоб відповісти, та зробіть паузу перед наступним запитанням. Завжди орієнтуйтеся на неї в тому, чи потрібно рухатися повільніше чи зробити перерву.

КРОК 3. ВІДРЕАГУВАТИ НА ПОЧУТТЯ Й НАДАТИ ПІДТРИМКУ

Критично важливо, щоб ви зберігали спокій, якщо постраждала особа висловила суїцидальні думки та повідомила про свій план. Може, це бути суперечити вашому інстинкту, проте не намагайтеся відмовити її від цього і не давайте порад щодо того, що їй слід робити. Наявне у неї почуття слугує для неї певній цілі – це її остання спроба відчути, що вона щось контролює. Замість цього вам слід визнати її почуття та оцінити сміливість, з якою вона поділилася з вами такою інформацією, і висловити свою стурбованість з приводу її безпеки та благополуччя.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб відреагувати на почуття й негайно надати емоційну підтримку, можете сказати:

«Розумію, що ви так почуваєтесь, і мені шкода. Знаю, що вам було важко поділитися цим. Ви дуже хоробра людина, якщо це мені сказали. Для мене дуже важливо, щоб ви не завдали собі шкоди. Тож я хотів/хотіла б, щоб ми разом склали план того, як ми можемо допомогти вам не робити цього. Вам це підходить?»

КРОК 4. РОЗРОБИТИ УГОДУ ПРО УБЕЗПЕЧЕННЯ ВІД САМОГУБСТВА

Розроблення угоди про убезпечення від самогубства з постраждалою особою є для вас способом допомогти їй визначити власні стратегії зменшення й попередження ризиків. На цьому етапі ви роз'ясните мету вищезгаданої угоди, а потім допоможете постраждалій особі визначити:

- попереджувальні ознаки;
- стратегії покращення самопочуття;
- особу, відповідальну за безпеку.

Перш за все допоможіть особі визначити попереджувальні ознаки:

- попросіть її описати пережите нею:
  - *«Розкажіть мені, що відбувається, коли ви починаєте думати про те, щоб убити себе, або хотіти завдати собі шкоди? Що ви відчуваєте? Про що ви думаєте? Як ви узнаєте, коли вам необхідно буде використати ці стратегії?»*
- визначте попереджувальні ознаки (думки, образи, процеси мислення, настрій та (або) поведінку), використовуючи власні слова постраждалої особи.

Тепер допоможіть особі визначити стратегії покращення самопочуття:

- **поясніть їй, що ви хочете з'ясувати, що ще вона може зробити для того, щоб почуватися краще:**
  - *«Коли ви раніше думали про самогубство, що перешкодило вам учинити його?»*
  - *«Розкажіть мені, що ви можете зробити, щоб допомогти собі почуватися краще, коли ви починаєте думати про те, щоб завдати собі шкоди, або хотіти покінчити з життям. Що допомагало вам почуватися краще в минулому? Чи є хтось, із ким ви можете поговорити або до кого можете піти?»*
- виходячи з того, що сказала особа, домовтеся, що вона застосує ці стратегії/зробить ці корисні речі замість того, щоб завдати собі шкоди;
- спитайте постраждалу особу про те, що могло б завадити їй застосувати ці стратегії для покращення самопочуття. Інакше кажучи, ви хочете визначити стратегії, які є практичними та здійсненними для цієї неї.

Якщо постраждала особа не здатна визначити якісь стратегії, вам слід звернутися до керівника/керівниці та обговорити можливість направлення для отримання послуг з охорони психічного здоров'я або, якщо їх немає, невідкладної медичної допомоги.

Визначте особу, яка відповідає за безпеку:

Поясніть постраждалій особі, що на додаток до визначених нею стратегій слід сповістити друга/подругу чи іншого члена/членкиню сім'ї про те, що він/вона буде виконувати роль «особи, відповідальної за безпеку» постраждалої особи. Це має бути хтось, хто може знаходитися з постраждалою особою весь час упродовж мінімум наступних 24 годин. Вам необхідно буде спробувати зв'язатися з цією особою, пояснити, що відбувається, й домовитися, щоб вона прийшла й зустріла постраждалу особу, або щоб ви привели постраждалу особу до неї.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб допомогти постраждалій особі визначити особу, відповідальну за безпеку, можете сказати:

«Я хочу допомогти вам залишитися в безпеці. Чи могли б ви подумати, хто з вашої сім'ї чи друг/подруга міг/могла б побути поруч із вами? Чи можемо ми разом попросити цю особу погодитися перебувати поруч із вами, щоб забезпечити вашу безпеку?»

Якщо постраждала особа не може нікого визначити, вам слід порадитися з керівником/керівницею та обговорити можливість її направлення для отримання послуг з охорони психічного здоров'я або, якщо їх немає, невідкладної медичної допомоги. Вам або вашому керівникові/керівниці необхідно буде супроводжувати постраждалу особу, тому що ходити самою їй буде небезпечно. Вам необхідно буде пояснити організації, яка дає направлення, що ця особа перебуває к критичному стані й її неможна залишати одну. Вам не потрібно говорити, що вона пережила ҐЗН.

Задокументуйте угоду про убезпечення від самогубства:

Ви можете документально оформити угоду про убезпечення від самогубства, укладену з постраждалою особою, тому що їй буде корисно мати цю угоду при особі як нагадування у кризові періоди. Як і з будь-яким іншим документом, надайте угоду постраждалій особі тільки за умови, якщо вона вважатиме це корисним і якщо робити це безпечно.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Зразок ***Угоди про убезпечення від самогубства*** наведений у Частині VI.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЕТАПУ 2 «ОЦІНЮВАННЯ»

- [ ] З’ясуйте, чи задіяні в реагуванні інші організації
- [ ] З’ясуйте, ким є постраждала особа
- [ ] Запропонуйте постраждалій особі розповісти вам, що трапилося
- [ ] Уважно вислухайте її
- [ ] Реагуйте на розповідь із визнанням та співчуттям і надайте потрібну інформацію

ГЛАВА 4

ЕТАП 3: ПЛАНУВАННЯ ДІЙ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Планування разом із постраждалою особою дій щодо задоволення потреб, встановлення особистих цілей та ухвалення рішень щодо подальших кроків
- Розроблення простого письмового плану з зазначенням заходів, які мають бути здійснені, ким і коли

На цьому етапі ви й постраждала особа спланує, як задовольнити її потреби, вирішити її проблеми та ухвалити рішення щодо того, що відбуватиметься далі. Зокрема ви:

- узагальните своє розуміння ключових потреб постраждалої особи;
- надасте інформацію про те, які послуги та заходи підтримки доступні й чого можна від них очікувати;
- разом спланує, як задовольнити потреби, встановити особисті цілі та ухвалити рішення щодо подальших кроків;
    - отримаєте інформовану згоду на перенаправлення для отримання інших послуг;
    - обговорите, як постраждала особа відвідуватиме інші організації й чи потрібне їй супроводження;
- розробите план дій щодо випадку – простий письмовий план, у якому зазначено, які заходи необхідно здійснити, хто їх повинен здійснити й коли.

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 13. Етап 3 ведення випадку ҐЗН: планування дій

4.1 УЗАГАЛЬНЕННЯ КЛЮЧОВИХ ПОТРЕБ

Планування дій щодо випадку основується на результатах проведеного вами оцінювання. Ви можете перейти на цей етап, узагальнивши для постраждалої особи її ключові потреби, сформульовані вами за результатами ваших бесід із нею. З'ясуйте, чи погоджується вона з вашим коротким викладом потреб і чи є щось, що ви випустили або що вона хотіла б додати.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Для того, щоб сприяти переходу з оцінювання до планування дій щодо випадку, можете сказати (нижченаведене основане на прикладі випадку):

«Виходячи з нашої розмови, я розумію, що вас непокоїть питання вашої безпеки після повернення додому,… що медичної допомоги на даний час ви не потребуєте,… що ви ще не впевнені щодо судового процесу… й що зараз ви відчуваєте тривогу, сум і страх. Це вірно або є ще щось, що нам потрібно додати?»

4.2 НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ

Надайте постраждалій особі інформацію про те, які послуги та заходи підтримки доступні й чого можна від них очікувати, а саме:

- що відбудеться в результаті перенаправлення, зокрема яку підтримку буде надано, й чи є якісь вимоги щодо обов'язкового повідомлення, пов'язані з перенаправленням (наприклад, чи вимагатиме перенаправлення на лікування, щоб лікар/ка чи медсестра/медбрат повідомили про випадок ҐЗН до поліції);
- які переваги та ризики отримання такої послуги;
- наявність у постраждалої особи права відмовитися від будь-якої частини втручання, запропонованого фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН та (або) установою, до якої особу перенаправлено;
- яка інформація про випадок буде надана в процесі перенаправлення й кому.

4.3 ОБГОВОРЕННЯ ТА ПЛАНУВАННЯ СПОСОБІВ ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ І ВСТАНОВЛЕННЯ ОСОБИСТИХ ЦІЛЕЙ

Сплануйте з постраждалою особою, як задовольнити потреби, встановити особисті цілі та ухвалити рішення щодо подальших кроків.

- **З'ясуйте, чи хоче вона, щоб її перенаправили до іншої служби, та отримайте інформовану згоду.** Надавши постраждалій особі інформацію про наявні послуги (див. вище підрозділ 4.2), поцікавтесь, чи є в неї запитання. Докладіть усіх зусиль, щоб відповісти на її запитання, а якщо не можете цього зробити – визначте, чи може вона отримати запитану інформацію й як саме. Можете спитати в неї, чи хотіла б вона, щоб її перенаправили для отримання якихось із послуг, які ви обговорили – це є процесом отримання інформованої згоди на перенаправлення.
- **Визначте, хто відповідатиме за забезпечення реалізації заходу втручання чи надання послуги.** Зокрема, чи відповідатимете ви не лише за перенаправлення постраждалих, а й за безпосереднє надання послуг (наприклад, психосоціальних)? Постраждала особа може також погодитися сама відповідати за вжиття певних заходів із забезпечення власної безпеки та благополуччя (наприклад, у рамках планування безпеки чи психосоціальної підтримки).
- **Обговоріть питання про супроводження в разі перенаправлення.** Постраждала особа може побажати, щоб хтось супроводжував її до інших організацій чи суб'єктів, яких вона відвідуватиме для отримання допомоги. Вам слід ретельно обговорити цей момент із постраждалою особою, завжди думаючи про безпекові

ризики. У деяких ситуаціях фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН знають у громаді, тому супроводження постраждалої особи до медичного закладу чи відділку поліції автоматично викликає цікавість і може ненавмисно наразити постраждалу особу на небезпеку. Якщо ви її не супроводжуватимете, чи є хтось, кому вона довіряє й хто міг би її супроводити?

- **Обговоріть і встановіть із постраждалою особою особисті цілі.** Зцілення та відновлення постраждалих значною мірою залежить від їхнього власного відчуття спроможності. Важливо визначити також короткострокові й реалістичні цілі, яких постраждала особа може досягти, що сприятиме її власному благополуччю. Ці цілі повинні бути зв'язані з виконаним вами оцінюванням, особливо психосоціальним, під час якого ви обговорили емоційний стан постраждалої особи, її почуття та функціонування, а також джерела підтримки й сили. За допомогою цієї інформації ви можете допомогти постраждалій особі сформулювати конкретні цілі та стратегії їх досягнення. Наприклад, якщо постраждала особа обговорювала почуття самотності чи ізольованості, ви можете поговорити про визначення такої цілі, як організація регулярних зустрічей з другом/подругою чи членом/членкинею сім'ї, або домовитися, що постраждала особа повернеться до звичного порядку життя, який допоможе принести їй радість або стабільність, чи до духовної практики, яка принесе їй силу. Максимально можливою мірою дозвольте постраждалій особі самій визначити ці цілі – ви можете запропонувати підтримку, повернувши розмову назад до інформації, яку ви обговорювали під час оцінювання.

4.4 ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ОФОРМЛЕННЯ ПЛАНУ

Якщо у вас є система документування випадків, ви можете документально оформити план, який ви обговорили з постраждалою особою, доволі просто – записав, які заходи необхідно здійснити, хто їх повинен здійснити й коли. Наявність такого письмового документа буде корисною під час вашої подальшої роботи з постраждалою особою, тому що це дозволить вам запам'ятати заходи, за які ви відповідали, відстежувати послуги, для отримання котрих було перенаправлено постраждалу особу (якщо такі були), та переконатися в тому, що вони були надані своєчасно. Документ можете підписати й ви, й постраждала особа, щоб було ясно, що вона надала свою згоду.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Якщо у вас ще немає форми, можете адаптувати зразок форми ***Плану дій щодо випадку,*** наведеної у Частині VI.

4.5 ОБГОВОРЕННЯ ГОСТРИХ ПРОБЛЕМ ІЗ КЕРІВНИЦТВОМ

Якщо в процесі оцінювання та планування дій виникає сильне побоювання щодо безпеки чи здоров'я постраждалої особи (наприклад, вона виявляє суїцидальні схильності чи відмовляється від життєво важливих медичних послуг або якщо є проблеми, що стосуються обов'язкового повідомлення), і вам потрібна додаткова підтримка, обов'язково обговоріть це питання зі своїм безпосереднім керівництвом**, перш ніж** закінчити роботу з постраждалою особою. Якщо керівника/керівниці немає, порадьтеся з колегою щодо підтримки.

4.6 ПРИЗНАЧЕННЯ ЧАСУ ТА МІСЦЯ КОНТРОЛЬНОЇ ЗУСТРІЧІ

Якщо в ваших умовах буде можливо проводити подальшу роботу з постраждалою особою, вам слід обговорити можливі варіанти контрольного відвідування й дуже чітко визначити, де й коли воно відбудеться. Обговоріть із постраждалою особою, який варіант подальшої роботи буде найбільш безпечним для неї. Слід розглянути такі можливі варіанти:

- призначення часу відвідування постраждалою особою вашої організації;
- зустріч із постраждалою особою в приміщенні іншої організації, якщо це краще захистить її приватність (це може бути, наприклад, поліклініка);
- відвідування особи вдома, якщо це не зашкодить конфіденційності та безпеці (інформація про відвідування вдома наведена в **Главі 3 Частини I**);
- розмова з постраждалою особою телефоном, якщо вона має доступ до телефону й користуватися ним безпечно для неї.

Ретельно обговоріть із постраждалою особою варіанти подальшої роботи, звертаючи увагу на варіанти, які будуть найбезпечнішими та найлегшими для неї.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Сприяння подальшій роботі

У деяких ситуаціях гуманітарного характеру подальша робота з постраждалою особою може бути неможливою через відсутність безпеки чи тимчасовий характер населення. Якщо ви вже знаєте, що наявні умови зроблять подальшу роботу з постраждалою особою дуже малоймовірною, перш ніж закінчити зустріч із нею, забезпечте, щоб у неї була інформація та (або) план для отримання підтримки, якої вона потребує. Якщо існують безпекові ризики, обов'язково здійснить планування забезпечення безпеки.

Якщо ви працюєте в умовах, де подальша робота можлива, корисно обговорити з постраждалою особою, які перешкоди – емоційні чи фізичні – можуть не дозволити їй узяти участь у контрольній зустрічі. Постраждалі легко погоджуються на контрольні зустрічі, коли перебувають у кімнаті з вами, але як тільки вони підуть від вас, може виникнути багато проблем, які заважатимуть їм повернутися. «Мозковий штурм» із постраждалою особою щодо можливих перешкод – таких як транспорт, догляд за дітьми, час, безпека чи почуття страху, стигми, сорому, тривоги – і визначення можливих рішень для усунення цих перешкод мобілізує в особи навички мислення та вирішення проблем і підвищує вірогідність її повернення.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЕТАПУ 3 «ПЛАНУВАННЯ ДІЙ»

- [ ] Узагальніть своє розуміння ключових потреб постраждалої особи
- [ ] Надайте інформацію про те, які послуги та заходи підтримки доступні й чого можна від них очікувати
- [ ] Сплануйте разом із постраждалою особою, як задовольнити потреби, встановити особисті цілі та ухвалити рішення щодо подальших кроків
- [ ] Розробіть і документально оформіть план дій щодо випадку
- [ ] Обговоріть проблеми зі своїм керівництвом
- [ ] Обговоріть можливі варіанти подальшої роботи

ГЛАВА 5

ЕТАП 4: ПЛАНУВАННЯ ДІЙ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Здійснення перенаправлення
- Допомога постраждалим в отриманні послуг
- Координація роботи щодо випадку
- Обстоювання інтересів постраждалих
- Здійснення безпосередніх втручань

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 14. Етапи 4, 5 і 6 ведення випадку ҐЗН: виконання плану дій, подальший контроль і закриття випадку

Виконання плану дій щодо випадку передбачає надання постраждалій особі допомоги у реалізації цього плану й забезпечення отримання нею необхідного догляду, підтримки й допомоги. Завдання, виконувані на цьому етапі, можуть включати:

- здійснення перенаправлення, наприклад, для отримання медичної допомоги, до поліції, для отримання юридичних консультацій, до інших служб і суб'єктів, що надають допомогу;
- підтримку, наприклад, супроводження особи для отримання послуг, зустрічей тощо;
- обстоювання інтересів – розмови від імені постраждалих, якщо вони потребують і бажають цієї допомоги для отримання якісного догляду;
- координацію послуг;
- безпосереднє надання послуг, наприклад, емоційна та практична підтримка, просвітницька робота з сім'ями та ін.

5.1 ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕНАПРАВЛЕНЬ І ПІДТРИМКА ПОСТРАЖДАЛИХ ДЛЯ БЕЗПЕЧНОГО ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

Виходячи з розробленого плану дій, вам необхідно буде зв'язатися з відповідними надавачами/надавачками послуг, до яких ви перенаправите постраждалу особу. Ви можете також допомогти постраждалій особі отримати доступ до цих послуг, зокрема:

- супроводивши її до надавачів/надавачок послуг;
- обстоюючи інтереси постраждалої особи від її імені. Ось деякі поширені приклади таких дій:
- розмови з поліцейськими та персоналом служби безпеки щодо захисних заходів;
  - виступи за надання співчутливої та якісної медичної допомоги й лікування;
  - вимоги про врахування поглядів і думок постраждалих та дотримання їхніх прав;
- зустрічаючись із надавачами/надавачками послуг (за згодою постраждалої особи) з метою пояснити, що трапилося, й надати інформацію про інцидент (за погодженням із постраждалою особою), щоб постраждалій особі не доводилося повторювати свою розповідь.

КОРИСНО ЗНАТИ

Дотримання процедур обов'язкового повідомлення

Як зазначено вище, залежно від вимог про обов'язкове повідомлення, чинних у вашому контексті, ви можете бути зобов'язані надавати інформацію про випадок із постраждалою особою іншим. Це питання вже мало бути обговорено з постраждалою особою на етапі 1 «Знайомство і налагодження контакту», коли ви отримали її згоду на послуги. Проте, саме на цьому етапі процесу ведення випадку вам необхідно буде виконати вимогу про обов'язкове повідомлення. Виконуючи її, забезпечте дотримання нижченаведених правил:

- завжди інформуйте постраждалу особу про свій обов'язок повідомляти інформацію (за можливості до того, як вона розповість свою історію);
- якщо постраждала особа надала інформацію, яку ви повинні повідомити, поясніть, яку саме інформацію ви повинні надати, кому ви її надасте й що, ймовірно, відбудеться потім;
- обговоріть усі потреби в захисті, пов'язані з обов'язковим повідомленням;
- перш ніж направляти інформацію до відповідних органів, обговоріть ситуацію зі своїм безпосереднім керівництвом.

5.2 ЗДІЙСНЕННЯ КООРДИНАЦІЇ РОБОТИ ЩОДО ВИПАДКУ

Одна з ключових ролей фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН полягає у координації догляду за постраждалими. Це означає виконання функцій сполучної ланки між постраждалою особою й надавачами/надавачками послуг, обстоювання необхідності надання їй своєчасної та якісної допомоги й роботу з надавачами/надавачками послуг для зменшення перешкод доступові до послуг. Це вимагає регулярного спілкування з іншими суб'єктами, які працюють із постраждалою особою, та здійснення подальшого контролю.

Одним з аспектів координації ведення випадків ҐЗН є проведення **нарад щодо випадків.** Нарада щодо випадку – це спланована, структурована зустріч, скликана фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН для обговорення конкретного випадку з іншими надавачами/надавачками послуг, задіяними у догляді за постраждалою особою та її лікуванні. Наради щодо випадків дозволяють вам: 1) розглянути заплановані заходи,

зокрема стан їх виконання та перешкоди на шляху досягнення цілей; 2) проаналізувати ролі та обов'язки; 3) врегулювати конфлікти та сформувати стратегічні рішення; 4) відкоригувати поточні плани дій. Наради щодо випадків можуть бути ефективними платформами для розв'язання будь-яких проблем, які стосуються несвоєчасного надання послуг, або для уточнення, хто й що робить для уникнення дублювання зусиль у складних випадках, де задіяно багато суб'єктів. **Перш ніж проводити нараду щодо випадку, вам слід обов'язково отримати згоду постраждалої особи на це.** Наради щодо випадків проводяться в міру потреби, окремо від поточної координації послуг та інших координаційних форумів.

5.3 НАДАННЯ БЕЗПОСЕРЕДНЬОЇ ПІДТРИМКИ

У деяких випадках ваша організація може також надавати постраждалим безпосередню підтримку в рамках ведення випадків ҐЗН або на додаток до нього. Нижче зазначені деякі з заходів втручання, які ви можете здійснити безпосередньо.

Надання емоційної підтримки. Ви можете надавати емоційну підтримку, продовжуючи слухати, заспокоювати, схвалювати та підбадьорювати постраждалу особу. Наголосіть, що насильство, пережите нею, сталося не з її провини, що вона сильна й може зцілитися, що вона зробила правильно, розповівши про це й що ви підтримуєте її та вірите їй.

Полегшення відновлення зв'язку постраждалої особи з джерелами сили та підтримки. Постраждалі можуть соромитися повертатися додому, до друзів, до церкви або того, що їх узагалі «побачать» у громаді. Вони можуть мати й інші особисті проблеми. Один із найкращих для постраждалих способів зцілення – відновити свою повсякденну діяльність, приділити час заняттям, які надають їм надію, силу та сміливість, і відновити зв'язки з людьми, які підтримують і заохочують їх у житті. Фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН можуть працювати з постраждалими для розроблення стратегій, які допоможуть їм відновити підтримувальні стосунки у житті.

Направлення постраждалої особи для проходження конкретних заходів, які пропонує ваша організація, як-от сеанси групової підтримки, програми професійної підготовки тощо.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЕТАПУ 4 «ВИКОНАННЯ ПЛАНУ ДІЙ»

- ☐ Здійснюйте перенаправлення
- ☐ Обстоюйте інтереси постраждалих і підтримуйте їх у доступі до послуг
- ☐ Здійснюйте координацію роботи щодо випадків
- ☐ Якщо доречно - безпосередньо надавайте послуги

ГЛАВА 6

ЕТАП 5: ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ ЕТАП 6: ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Проведення подальшої роботи щодо випадку та моніторинг прогресу
- Ухвалення рішення про те, коли закривати випадок
- Порядок закриття випадку

6.1 ЕТАП 5: ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ

Подальший контроль щодо випадків є важливою частиною надання постраждалим підтримки у задоволенні їхніх потреб. У процесі подальшого контролю щодо випадку ви:

- **здійсните моніторинг** випадку;
- **переконаєтесь у тому, що постраждала особа перебуває в безпеці** й отримує необхідну їй допомогу, виявите та усунете перешкоди та складнощі;
- **визначите нові проблеми** й рішення.

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 9. Навички спілкування

→ Модуль 14. Етапи 4, 5 і 6 ведення випадку ҐЗН: виконання плану дій, подальший контроль і закриття випадку

6.1.1. ЯК ЗДІЙСНЮВАТИ ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ

Зустріньтеся чи зв'яжіться з постраждалою особою, як було домовлено. Під час планування дій щодо випадку ви вже повинні були домовитися з нею, коли й як буде здійснено подальший контроль щодо випадку. Контрольні зустрічі повинні проводитися у місці, де постраждала особа почувається зручно й де можна забезпечити конфіденційність. Ви з постраждалою особою повинні визначити конкретні час, дату й місце, які є для неї найкращими.

Повторно оцініть безпеку. Ризик шкоди для постраждалих часто підвищується після того, як вони розповіли про

інцидент. Отже, фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН повинні оцінювати безпеку постраждалої особи під час кожного візиту до неї. Під час контрольних відвідувань вам слід ставити конкретні запитання про безпеку постраждалої особи у неї вдома та у громаді, а також про те, що змінилося з вашої останньої зустрічі. За результатами повторного оцінювання безпеки вам слід проконтролювати перенаправлення до відповідних служб із метою забезпечення безпеки або за потреби відкоригувати план забезпечення безпеки.

Повторно оцініть психосоціальний стан і функціонування. Якщо з часом благополуччя постраждалої особи не покращується або, як здається, погіршується (наприклад, якщо вона не дбає про себе чи своїх дітей, ще сильніше самоізолюючись), можна розглянути питання про надання більш спеціалізованої психосоціальної допомоги чи допомоги з охорони психічного здоров'я, якщо є така можливість. У таких випадках слід консультуватися з керівниками/керівницями, щоб вирішити, чи слід здійснити таке перенаправлення або ні.

Перегляньте з постраждалою особою план дій. Обговоріть, чи отримала вона послуги, для отримання котрих її було перенаправлено й чи стикнулася вона з якимись проблемами. З'ясуйте, чи виникли нові потреби, які слід задовольнити.

Перегляньте план дій. Задокументуйте результати перенаправлень і нові потреби, які виникли, у формі плану дій або у формі подальшого контролю. Заплануйте ще одне контрольне відвідування.

Виконайте переглянутий план дій. Якщо потрібні нові перенаправлення, слід здійснити додаткові процедури отримання інформованої згоди.

Хоча процес ведення випадку складається з етапів, вам необхідно визнати, що життя постраждалих рідко коли є таким прямолінійним і найчастіше включає складну комбінацію поточних потреб. Можливо, вам доведеться під час роботи з постраждалою особою пройти деякі кроки кілька разів. Якщо випадки дуже складні, особливо коли ризики дуже високі, ймовірно, що випадок залишиться відкритим довгий час. Це нормально.

Важливо пам'ятати, що задовольнити всі потреби постраждалої особи може бути дуже складно. Крім цього, хоча ви можете продовжувати надавати їй підтримку стільки, скільки вона захоче, не можна очікувати, що ви знайдете рішення всіх її проблем.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Зразок ***Форми подальшого контролю*** наведений у Частині VI.

6.2 ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

Тривалість періоду, впродовж якого випадок може бути відкритим, сильно коливається в залежності від потреб постраждалої особи та від умов, у яких ви працюєте. Через ці параметри важливо мати критерії закриття випадку, з тим, щоб знати, коли настане час його закрити. Випадок можна закрити за таких умов:

- **якщо потреби постраждалої особи задоволено та (або) системи їхньої підтримки (що існували раніше**

або нові) функціонують:

- проведіть контрольну зустріч із постраждалою особою й обговоріть її становище;
- перегляньте остаточний план дій і стан досягнення кожної цілі в сукупності;
- поясніть, що настав час закрити випадок, але запевніть постраждалу особу, що вона завжди може повернутися до вас, якщо стикнеться з новими проблемами чи знов зазнає ҐЗН;

- **якщо постраждала особа хоче закрити випадок.** Іноді постраждалі відчувають, що не хочуть продовжувати спілкування з вами, навіть якщо не всі їхні потреби задоволені. Наша мета – поважати бажання постраждалої особи, отже випадок закривається на її прохання;
- якщо постраждала особа виїздить із даного району чи її переміщують до іншого населеного пункту;
- якщо ви не змогли зв'язатися з постраждалою особою впродовж **щонайменше** 30 днів.

Після того, як ви визначили, що випадок слід закрити, вам слід:

- **задокументувати, коли випадок закривається, і зазначити конкретні причини закриття;**
  - заповніть форму закриття випадку, якщо така форма використовується у вашій організації;
  - перегляньте випадок із керівництвом і отримайте дозвіл на його закриття;
  - перегляньте всі форми у досьє постраждалої особи й переконайтесь у його повноті;
- **зберігати закрите досьє у безпечному місці.** Перемістіть досьє у шафу «закритих випадків», якщо у вашій програмі він є. Форму згоди до закритого досьє не включайте;
- **провести опитування для отримання зворотного зв'язку.** Якщо ви закриваєте випадок особисто і в вашій організації використовуються опитування клієнтів і клієнток для отримання зворотного зв'язку, ви можете провести це опитування постраждалої особи після закриття випадку. **Докладніше про використання опитувань для отримання зворотного зв'язку розповідається у Главі 1 Частини V.**

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Зразок ***Форми закриття випадку*** наведений у Частині VI.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЕТАПУ 5 «ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ» І ЕТАПУ 6 «ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ»

КРОК 5

- ☐ Зустріньтеся чи зв'яжіться з постраждалою особою, як було домовлено
- ☐ Повторно оцініть безпеку
- ☐ Перегляньте й відкоригуйте план дій щодо випадку
- ☐ Виконайте переглянутий план дій щодо випадку

КРОК 6

- ☐ Визначте, чи слід закрити випадок і коли саме
- ☐ Документально оформіть закриття випадку
- ☐ За можливості проведіть опитування для отримання зворотного зв'язку
- ☐ Покладіть закрите досьє на зберігання у безпечне місце (перемістіть закрите досьє до іншої шафи)

ЧАСТИНА III

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН ЩОДО ЖІНОК І ДІВЧАТ ПІДЛІТКОВОГО ВІКУ

Meredith Hutchison / International Rescue Committee

ВСТУП

ЖІНКИ, ДІВЧАТА І ҐЗН В УМОВАХ ГУМАНІТАРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

За орієнтовними даними світової статистики, кожна третя жінка в той чи інший момент свого життя зазнає фізичного та (або) сексуального насильства з боку партнера і (або) сексуального насильства з боку людини, яка не є її партнером[39]. Серед жінок віком 15-44 роки насильство спричиняє більшу кількість смертельних випадків та випадків інвалідності, ніж рак, малярія, дорожньо-транспортні пригоди та війна разом узяті[40].

Однією з найбільш маргіналізованих груп серед уразливих категорій населення в світі є дівчата підліткового віку. Через переконання, що дівчата мають меншу цінність і є менш спроможними, ніж хлопці, дівчатам відмовляють у здобутті освіти та видають заміж у ранньому віці. Майже половина всіх посягань сексуального характеру в світі вчиняється щодо дівчат віком 15 років і молодше[41].

Поширена дискримінація та ґендерна нерівність часто призводять до того, що жінки й дівчата впродовж усього життя зазнають багатьох форм насильства, зокрема «вторинного» насильства в результаті першого інциденту (як-от наруга з боку тих, кому вони про повідомили про цей інцидент, вбивства честі після посягання сексуального характеру, примусовий шлюб із кривдником та ін.)[42].

Є багато документальних свідчень того, що в умовах гуманітарного реагування ризик різних форм насильства щодо жінок і дівчат зростає через посилення наявної нерівності між чоловіками й жінками та через загальну нестабільність і насильство, які супроводжують конфлікти чи стихійні лиха. Нижче висвітлено деякі з таких ризиків:

- жінки та дівчата зазнають небезпеки посягань сексуального характеру і зґвалтування під час надзвичайних ситуацій, особливо якщо джерела їжі, води чи палива знаходяться далеко від поселень або розташовані в небезпечних районах;
- жінки та дівчата зазнають ризику сексуальної експлуатації – зокрема обміну сексу на основні товари та послуги, торгівлі людьми та сексуального рабства;
- жінки та дівчата можуть потерпати від систематичного сексуального насильства з боку солдатів або членів озброєних груп;
- у надзвичайних ситуаціях може посилюватися насильство з боку інтимних партнерів і чоловіків-членів сім'ї. Зазвичай масштаби цього насильства зростають, коли кризи загострюються й чоловіки втрачають роботу і статус – особливо в тих громадах, де існують традиційні ґендерні ролі й де насильство в сім'ї вважається нормальним явищем;
- у надзвичайних ситуаціях дівчата є вразливими до примусових і ранніх шлюбів.

У наступних главах буде наведено додаткову інформацію та міркування щодо реагування в рамках ведення випадків на основні форми насильства, яких зазнають жінки та дівчата в умовах гуманітарної діяльності: насильства з боку інтимного партнера, сексуального насильства та дитячих, ранніх або примусових шлюбів.

---

[39] World Health Organization. (2013) [Всесвітня організація охорони здоров'я]. http://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/9789241564625/en/

[40] UN Women. (2011). *Facts and figures on violence against women* [ООН-жінки, Насильство щодо жінок: факти і цифри] http://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/ facts-and-figures

[41] Women's Refugee Commission. (2014). Adolescent Girls Fact Sheet [Жіноча комісія у справах біженців. Дівчата підліткового віку – інформаційний бюлетень].

[42] Interagency Standing Committee. (2015). *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Intervention in Humanitarian Action.* Geneva, IASC. http://gbvguidelines.org

ГЛАВА 1

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ НАСИЛЬСТВА З БОКУ ІНТИМНОГО ПАРТНЕРА

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Що таке насильство з боку інтимного партнера
- Як насильство з боку інтимного партнера впливає на жінок і дівчат
- Конкретні способи підтримки жінок і дівчат, які зазнають насильства з боку інтимного партнера

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 15. Ведення випадків ҐЗН: реагування на насильство з боку інтимного партнера і сексуальне насильство щодо жінок і дівчат підліткового віку

Як зазначалося у «Вступі» до цього ресурсу, в умовах гуманітарного реагування посилюється увага до ризиків насильства з боку інтимного партнера, з якими стикаються жінки та дівчата підліткового віку. Насильство з боку інтимного партнера (НІП), яке часто називають також домашнім насильством, - це модель образливої поведінки в інтимних стосунках, яка використовується однією особою (зазвичай чоловіком) для отримання чи збереження влади й контролю над іншою особою (зазвичай жінкою). Воно може мати форму фізичних, сексуальних, емоційних, економічних, репродуктивних, духовних або психологічних дій чи погроз або переслідування/спостереження. Це, зокрема, будь-яка поведінка, яка страхає, залякує, тероризує, маніпулює, шкодить, принижує, звинувачує, травмує чи ранить. Оскільки в більшості випадків НІП має місце жорстоке поводження чоловіка чи коханця зі своєю партнеркою, ця глава присвячується наданню підтримки жінкам, які зазнають НІП, зокрема заміжним або таким, що живуть із партнером, дівчатам підліткового віку.

1.1 ДИНАМІКА НІП

Робота над випадками НІП є складною, тому що постраждала продовжує піддаватися насильству й це впливає на її фізичну та психологічну безпеку і благополуччя. Розуміння динаміки НІП та його наслідків для жінок може допомогти вам надавати допомогу без осуду та зі співчуттям. Ось деякі з ключових аспектів, які вам важливо знати:

- НІП глибоко вкорінене у соціальних нормах та ґендерних ролях і очікуваннях. У багатьох громадах соціальні та культурні норми й релігійні переконання диктують, що чоловіки володіють своїми дружинами й що контролювати, карати, принижувати та бити дружин – це прийнятно.
- В основі НІП лежать влада і контроль. Кривдники знаходять різні способи – фізичні, емоційні, психологічні, репродуктивні, духовні та економічні – для того, щоб контролювати своїх дружин і подруг та панувати над ними, користуючися владою, яку вони мають як чоловіки в суспільстві та сім'ї. Кривдник погрожує, використовує залякування, примус, а часто й фізичне насильство, щоб уселити страх у свою дружину/подругу, з тим щоб продовжувати контролювати її.
- НІП характеризується безперервним циклом насильства, в якому зазвичай поєднується кілька видів жорстокого поводження (зокрема фізичного та емоційного), за допомогою котрого кривдник забезпечує собі контроль над партнеркою. Рідко коли ця подія буває разовою; це скоріше континуум зв'язаних між собою інцидентів.
- Є багато факторів, які сприяють жорстокому поводженню з боку чоловіків або підвищують імовірність такого поводження. Кривдники розраховують і вибирають, з ким, коли й де вони поводяться агресивно. Важливо пам'ятати таке: 1) ці самі чоловіки знають, які контролювати свою агресію щодо інших людей; 2) є багато чоловіків, які вживають алкоголь і які перебувають у стані стресу, але **не кривдять** своїх партнерок. Кривдники можуть контролювати свою поведінку; вони свідомо обирають її агресивну модель.
- Кривдники користуються тим, що постраждала, як правило, звинувачує себе, говорячи собі, що вона сама винна. Саме цю тактику кривдники використовують для того, щоб продовжувати контролювати постраждалу й не дозволяти їй отримати допомогу.

1.2 ОЦІНЮВАННЯ БЕЗПЕКИ ТА ПІДТРИМКА

Постраждалі від НІП постійно перебувають у небезпеці через ризик шкоди. У більшості ситуацій гуманітарного характеру жінка матиме дуже мало безпечних і практично здійсненних способів назавжди піти від чоловіка чи партнера, який жорстоко з нею поводиться. Через традиційні культурні й соціальні норми та брак ресурсів малоймовірно, що існуватиме безпечний притулок або інше місце, куди жінка могла б безпечно переїхати назавжди. Більше того, багато жінок не можуть навіть розглядати можливість того, щоб піти, тому що соціальне середовище змусило їх вважати, що зазнавати жорстокого поводження – це нормальне явище, невід'ємний елемент життя жінки.

Навіть якщо вони хочуть піти, є багато перешкод, що не дозволяють цього зробити. Втеча від кривдника, скоріше за все, буде вкрай небезпечною для постраждалої та інших осіб, присутніх у її житті. Кривдники часто переслідують постраждалу, вистежують її і погрожують усім, хто може її підтримувати[43].

Таким чином, вам ніколи не слід припускати чи стверджувати, що піти – це кращий варіант для постраждалої; не радьте їй уходити. Ваша основна роль як фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН у роботі з постраждалими від НІП стосовно безпеки полягає в тому, щоб зосередити увагу на способах, якими вони можуть зменшити для себе ризик фізичного насильства, і допомогти їм продумати, що б вони зробили, якщо б їм довелося піти на деякий час або назавжди.

Разом з тим, організації та громади також мають обов'язок створювати безпечні можливості для жінок та їхніх дітей, яким загрожує шкода. Це – частина роботи, яку ваша організація може зробити через інші аспекти своєї

[43] Campbell, J. et. Al (2007). *Intimate partner homicide: review and implications of research and policy.* Trauma, Violence and Abuse. Jul;8(3):246-69 [Кемпбелл, Дж., та ін. Інтимний партнер як убивця: огляд і наслідки досліджень та політики].

програми, такі як адвокація через координаційні групи, розбудова спроможності громадських організацій та державних установ, які можуть грати певну роль у безпеці та захисті жінок і дітей, та більш довгострокові заходи зі здійснення соціальних змін.

1.2.1 ВИЗНАЧЕННЯ ОБСТАВИН, ЗА ЯКИХ ПОСТРАЖДАЛІЙ ЗАГРОЖУЄ НАЙБІЛЬША НЕБЕЗПЕКА

У кожного кривдника свої моделі жорстокого поводження. У рамках оцінювання безпеки вам слід визначити та зрозуміти ці моделі. Це може допомогти постраждалій краще спланувати дії, уникнути цієї небезпеки чи відреагувати не неї. Деякі жінки вже знають, якими є ці моделі, а іншим знадобиться ваша допомога для того, щоб обдумати ситуацію та виявити ці моделі.

Для того, щоб заохотити постраждалу ретельно обдумати випадки насильства, що мали місце раніше, ви можете скористатися запитаннями відкритого типу (див. приклади нижче).

- Ви можете розповісти мені про деякі з випадків, коли ви почувалися найбільш небезпечно поряд зі своїм чоловіком/партнером?
- Що ви помітили у свого чоловіка/партнера у тих випадках, коли ви відчуваєте небезпеку? (Що він робить? Який у нього напрям думок?)
- Що відбувається навколо вас у тих випадках, коли ви відчуваєте небезпеку? (Ви перебуваєте в якомусь конкретному місці? Це певний час доби? Ви з ним сама? Якщо ні, хто з вами?)
- Ви помітили щось конкретне, що передує насильству?

1.2.2 ОЦІНЮВАННЯ РИЗИКІВ ЕСКАЛАЦІЇ НАСИЛЬСТВА

Розуміння характеристик кривдника і його агресивної поведінки в минулому може допомогти вам і постраждалій оцінити рівень небезпеки, що їй загрожує на поточний момент. Це є особливо важливим через підвищений ризик, якому постраждала піддається після того, як вона попросила про допомогу. Наведений нижче інструмент оцінювання ризиків може бути корисним для оцінювання рівня загрози. Це перелік запитань про фізичне насильство, пережите постраждалою, та про ризики насильства. Будь-який аспект, щодо якого постраждала відповіла «так», може наразити її на підвищений ризик жорстокого фізичного насильства. З кожним наступним «так» рівень потенційної небезпеки зростає. Ви повинні врахувати ці фактори, здійснюючи планування забезпечення безпеки, тому що це означає, що кожна дія, до якої вдається постраждала (зокрема й візит до вас), є вкрай ризикованою. Користуватися цим інструментом слід лише за умови, що ви пройшли належну підготовку для роботи з ним.

ЗРАЗОК СЦЕНАРІЮ

Щоб ознайомити постраждалу з процесом оцінювання ризиків, можете сказати:

Я хотів/хотіла б поставити вам деякі запитання про насильство, якого ви зазнаєте, та про поведінку вашого чоловіка. На деякі з цих запитань вам може бути важко відповісти – просто постарайтеся і дайте мені знати, коли вам знадобиться перерва або якщо ви не захочете відповідати на якісь запитання. Будь ласка, відповідайте на запитання «так», «ні» або «я не знаю».

ОЦІНЮВАННЯ РИЗИКІВ НІП	
ЗАПИТАННЯ	**РИЗИК**
Чи отримали ви серйозні травми від кривдника минулого тижня?	Якщо кривдник завдав загрозливі для життя травми в минулому, ймовірність учинення ним убивства підвищується (тобто ймовірність побиття постраждалої до втрати свідомості, ударів у живіт під час вагітності, глибоких порізів, травм, які потребують госпіталізації тощо)
Як часто трапляється насильство?	Якщо насильство має місце часто (більше одного разу на тиждень і (або) починає загострюватися та стає більш жорстоким, постраждалій може загрожувати більш серйозна небезпека.
Чи погрожував кривдник убити постраждалу чи себе?	Кривдники, які погрожують скоїти самогубство чи вбивство, повинні вважатися дуже небезпечними. Якщо кривдник уже убив когось, у бойових діях або в іншій ситуації, він може бути ще небезпечнішим.
Чи є він одержимим, ревнивим або прагне ізолювати її? (наприклад, каже, ще но може жити без неї, є дуже ревнивим і звинувачує її в тому, що вона бачиться з іншими чоловіками, ретельно стежить за нею та переслідує її, коли вона намагається зробити щось на власний розсуд)	Постраждала, ймовірно, зазнає більшій ізоляції, боятиметься звернутися до когось по допомогу та опиниться у крайній небезпеці, якщо це зробить.

Чи є у кривдника предмети, які можуть бути використані як зброя (ніж, мотузку), або чи має він доступ до таких предметів?	Кривдник, у якого є зброя або доступ до зброї та який використовував чи погрожував застосувати її у минулих нападах, із більшою вірогідністю знов застосує її.
Чи споживає кривдник наркотики чи забагато алкоголю?	Ц може вплинути на його судження.
Чи виглядає кривдник дуже сумним або пригніченим?	Це може значити, що він відчуває безнадійність, і може підвищити ризик погроз своєму життю чи життю постраждалої.

1.2.3 ПЛАНУВАННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ

Після того, як постраждала визначила потенційно небезпечні ситуації, їй необхідно розробити ідею про те, як реагувати в таких ситуаціях. Планування забезпечення безпеки дозволяє постраждалій перейти до завчасно визначеного способу дій, коли вона опиняється у ситуації, загрозливій для життя. Планування забезпечення безпеки може допомогти їй максимально зменшити шкоду, заподіяну кривдником, шляхом визначення ресурсів і засобів для уникнення шкоди та місць, куди вона може на деякий час піти задля безпеки.

Зазвичай у постраждалих уже є деякі стратегії безпеки. Головне – з'ясувати, що вже спрацьовує для постраждалої, та побудувати дії на цьому. Для спільного розроблення плану забезпечення безпеки можете використати нижченаведені запитання.

Визначте її наявні реакції:

- **Що ви робите, коли опиняєтесь у небезпеці?** Обговоріть із нею, чи працює це й як саме.

Визначте наявні в неї ресурси (людей, гроші, матеріали):

- **Куди ви могли б піти?** Допоможіть постраждалій подумати як мінімум про одне безпечне місце, якого вона може швидко дістатися в разі надзвичайної ситуації. Їй слід домовитися про таке місце заздалегідь.
- **Кому ви довіряєте?** Подумайте про когось (сусідів/сусідок, друзів/подруг, членів/членкинь сім'ї або організацію), кому постраждала може довіряти. Наприклад, обговоріть можливість домовленості з сусідами про якийсь сигнал. Побачивши цей сигнал постраждалої, сусіди організували б її відвідування групою.
- **Які фінансові ресурси у вас є?** Чи може вона заощадити гроші та сховати їх десь, куди кривдник ніколи не загляне, або тримати їх у спеціальному безпечному місці.
- **Які матеріальні ресурси у вас є?** Чи можна вилучити такі ресурси з зони досяжності кривдника? Чи можна якісь із них використати для підтримки постраждалої, якщо їй знадобиться джерело доходу?

Розгляньте потенційні стратегії безпеки:

- **Хто вже знає про жорстоке поводження з боку вашого партнера?** Постраждала не повинна відчувати збентеження, звертаючись по допомогу до цих людей.
- **Чи є хтось, хто може поговорити з кривдником у момент, коли він не вчиняє насильство, щоб**

спробувати знеохотити його до насильства? Може бути хтось, кого кривдник поважає і хто міг би попрацювати з ним, щоб припинити насильство з його боку. Це може дати постраждалій певний перепочинок, нехай навіть тимчасовий.

- **Які місцеві органи чи поліцію ви могли б залучити, і за яких обставин ви б це зробили?** Обговоріть із постраждалою, у який момент вона повідомила б про кривдника й залучила б органи влади.
- **Як ви можете залучити своїх дітей?** Якщо у постраждалої є діти, що вони роблять, коли постраждала й вони перебувають у небезпеці? Як постраждала може залучити своїх дітей до реалізації стратегій безпеки?

Обговоріть, що трапилося б, якщо б їй було необхідно піти/якщо б вона вирішила піти:

- **Якщо вам доведеться піти, що ви візьмете з собою?** Згадайте про важливі документи, такі як посвідчення особи її самої та її дітей, про одяг, їжу та гроші, а також обговоріть, як їх понесуть.
- **Якщо вам доведеться піти, що трапиться з вашими дітьми?** Якщо у постраждалої є діти, якою буде їхня роль у втечі? Постраждалі майже завжди тікають із дітьми, отже важливо, щоб постраждала подумала про їхню безпеку і про те, скільки вони можуть витримати. Якщо вони з нею не підуть, як буде організовано догляд за ними?
- **Хто ще може потрапити у небезпеку, якщо вам доведеться піти?** Обговоріть, чи зганяв би кривдник своє розчарування ще на комусь, якщо б постраждала пішла від нього.

Коли постраждала почне визначати можливі заходи реагування й ресурси, допоможіть їй точно спланувати, що вона робила б у небезпечних ситуаціях. Після того, як вона назве всі наявні в неї ресурси, можна почати обговорювати, як ці ресурси можна належним чином застосувати в таких ситуаціях. Зазвичай постраждала матиме більш помірний план для менш загрозливих ситуацій та більш рішучий план для ситуацій, які загрожують життю. Важливо пам’ятати, що найбільш небезпечний час для будь-якої постраждалої від НІП – це коли вона намагається піти, отже наявність плану, де визначено, в який момент вона має намір піти, куди саме і кого вона залучить, грає критично важливу роль для максимального зменшення безпекових ризиків.

Таким чином, для того, щоб оцінити безпеку і спланувати її забезпечення з постраждалою від НІП, вам слід:

- отримати уявлення про сприйняття постраждалою стану безпеки в її домогосподарстві;
- точно з’ясувати обставини, за яких постраждала (та її діти, якщо вони є) перебуває в найбільшій небезпеці;
- установити, чи зазнає постраждала ризику фізичної шкоди, загрозливої для життя;
- з’ясувати, які стратегії й ресурси є у постраждалої, та розробити план забезпечення безпеки, який передбачає використання цих ресурсів;
- якщо доречно, допомогти постраждалій визначити стратегії залучення її дітей до планування забезпечення безпеки.

1.3 НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ

Один із найважливіших способів, у які ви можете допомогти постраждалій від НІП, - це надати точну інформацію про причини й динаміку НІП, а також про нормальну реакцію та почуття, що можуть виникати у жінки, з якою жорстоко поводяться. Надання такої інформації є корисним тому, що вона може зменшити ступінь самокатування й сорому через насильство, якого постраждала зазнала чи зазнає, а також запевнити її, що її реакція на це насильство є природною. Обов’язково доопрацюйте викладені нижче тези з урахуванням ситуації, в якій ви працюєте, і становища постраждалої.

1.3.1 КЛЮЧОВІ ТЕЗИ ЩОДО НАСИЛЬСТВА З БОКУ ІНТИМНОГО ПАРТНЕРА

- *Насильство з боку інтимного партнера - це модель поведінки в інтимних стосунках (наприклад, у шлюбі чи любовних відносинах), яка використовується однією особою для отримання чи збереження влади та контролю над іншою особою.*
- *Таке насильство чи жорстоке поводження може мати фізичний, сексуальний, емоційний, духовний, репродуктивний, економічний або психологічний характер. Це, зокрема, будь-яка поведінка, яка страхає, залякує, тероризує, маніпулює, шкодить, принижує, звинувачує, травмує чи ранить вас.*
- *В основі насильства з боку інтимного партнера лежать влада і контроль. Кривдники (зазвичай чоловіки) знаходять різні способи – фізичні, емоційні, психологічні, сексуальні, репродуктивні та економічні – для того, щоб контролювати своїх дружин/подруг та панувати над ними, користуючися владою, яку вони мають як чоловіки в суспільстві та сім'ї. Кривдник погрожує, використовує залякування, примус, а часто й фізичне насильство, щоб уселити страх у свою дружину/подругу, з тим щоб продовжувати контролювати її.*
- *Хоча може здатися, що причиною насильства є споживання кривдником алкоголю чи стрес, у якому він перебуває, це не так. Споживання алкоголю може сприяти жорстокості або загострювати ситуацію, проте важливо пам'ятати, що це також є елементом методів, якими кривдник тероризує вас. Є багато чоловіків, які вживають алкоголь і які перебувають у стані стресу, але НЕ КРИВДЯТЬ своїх партнерок.*
- *Насильства з боку чоловіків/коханців зазнають усі категорії жінок. Не має значення, багата ви чи бідна, освічена чи ні, стара чи молода, з якої ви етнічної групи чи якого віросповідання.*
- *Жінки, які пройшли через те, через що проходите ви, часто винять себе у жорстокому поводженні й насильстві, якого вони зазнають. Поширена думка, що якщо ви зміните свою поведінку чи зовнішній вигляд, жорстоке поводження припиниться. Ви можете покладати провину й відповідальність на себе. Важливо знати, однак, що жорстоке поводження має місце не через щось, що ви зробили, або щось, що вам потрібно змінити. Це в жодному разі не ваша провина.*
- *Це дійсно важливо пам'ятати, тому що кривдник буде говорити вам всілякі речі, щоб змусити вас думати, що це ваша провина, але він робить це для того, щоб зберегти контроль над вами та завадити вам звернутися по допомогу. Ви можете побачити, що намагаєтесь змінити те, що робите, щоб уникнути епізоду насильства. Реальність така, що ви не можете нічого зробити, щоб змінити поведінку кривдника та його дії щодо вас. Кривдник – єдиний, хто може контролювати свою поведінку.*

1.3.2 КЛЮЧОВІ ТЕЗИ ЩОДО ПОШИРЕНИХ РЕАКЦІЙ, ЯКІ МОЖУТЬ ВИНИКАТИ У ПОСТРАЖДАЛОЇ

- *Коли жінки перебувають в образливих стосунках, вони можуть мати багато різних почуттів. Ці різні почуття збентежують, і зрозуміти їх важко. У вас одночасно можуть виявлятися протилежні почуття. Мати масу різних почуттів щодо того, що трапилося, й щодо особи, яка жорстоко з вами поводиться чи нападає на вас, особливо якщо це ваш чоловік або хтось, кого ви добре знали й кому довіряли, - це нормально.*
- *Наявність відчуття сорому, провини й безпомічності – поширене явище. Ви можете відчувати, що не в силах більше комусь довіряти, а ваш погляд на світ і почуття безпеки в ньому, можливо, змінився. Ці почуття можуть бути дуже складними. Зрозуміло, що у вас такі почуття, враховуючи, через що ви пройшли.*
- *Ви можете відчувати страх за своє життя й за життя своїх дітей. Ви можете відчувати сильний стрес через те, що вам доводиться весь час жити з цим страхом, і це може бути шкідливим для вашого організму й вашого*

розуму.

- *Оскільки ви можете постійно знаходитися у тому стані, який вимагає реакції «бий, біжи або замри», вам може бути важче ухвалювати рішення та вірити у власну здатність знайти безпеку. У вас може бути таке відчуття, що ви не в змозі рухатися. Це нормально.*
- *Постійне життя в умовах жорстокого поводження може також змусити вас погано ставитися до самої себе. Ви можете сумувати й більше не довіряти собі. Ви можете відчувати відчуженість і вважати, що у вас немає в житті нікого, хто любить і підтримує вас. Мати такі почуття – це нормально, тому що слова й дії кривдника спрямовані саме на те, щоб змусити вас так почуватися.*
- *Усі ваші почуття – гнів, провина, страх, любов, надія, безнадійність, сум, сором, розгубленість – є звичним явищем, і наявність у вас цих почуттів – це нормально.*
- *Іноді ці почуття впливають на те, як ви поводитесь. Ви можете весь час відчувати страх і думати, що більше нікому не можете довіряти. Ви можете весь час відчувати сум і хотіти плакати. Ви можете взагалі нічого не відчувати або відчувати «заціпеніння». Ви можете не хотіти ні з ким розмовляти. Усе це нормально.*
- *Може бути корисно поговорити про те, що ви відчуваєте і як ваші почуття впливають на вас, із кимось, хто вміє добре слухати й може заспокоїти вас.*

1.4 ЯК ЗАСТОСУВАТИ ПОСЕРЕДНИЦТВО У ВИПАДКАХ НІП[44]

Посередництво – це процес, який часто використовується у звичаєвому праві для вирішення спорів між мешканцями громади, сім'ями та членами сімей. У деяких культурах і ситуаціях випадки НІП регулярно «влагоджуються» традиційними чи релігійними лідерами, тому що вони вважаються приватною справою сім'ї. У цілому посередництво **не рекомендується** використовувати в разі НІП через ризики, які воно створює для постраждалої. Постраждалі, які звертаються по допомогу до організацій, що реагують на ҐЗН, можуть бажати, щоб їхні справи розглядалися за допомогою посередництва, тому що хочуть, щоб насильство припинилося, й можуть сприймати посередництво як спосіб полегшити досягнення цієї цілі. У деяких ситуаціях вони можуть вимагати, щоб посередництво здійснювали ви, як фахівець/фахівчиня, що веде їхні випадки. Отже, важливо, щоб організації мали чіткі вказівки щодо того, як реагувати на ці вимоги у спосіб, орієнтований на постраждалих.

1.4.1 РИЗИКИ, ПОВ'ЯЗАНІ З ПОСЕРЕДНИЦТВОМ

Посередництво не рекомендується застосовувати у випадках НІП тому, що воно навряд чи зупинить насильство в довгостроковій перспективі. Більше того, воно може призвести до його ескалації, що спричинить ще більшу шкоду постраждалій. Нижче висвітлено деякі ризики, які вам важливо розуміти:

- Сам процес посередництва підтримує та посилює владу і контроль кривдника над постраждалою. Цей процес передбачає, що обидві сторони можуть говорити вільно, впевнено й безпечно. Проте, враховуючи тактику, до якої кривдник вдається для того, щоб зберегти владу й контроль над постраждалою, і соціальні норми, які можуть не дозволяти жінкам вільно говорити або вважати, що їхні погляди мають однакову вагу чи цінність із поглядами чоловіків, малоймовірно, що постраждала відчує, що вона може говорити вільно та без страху наслідків. Імовірно також, що саме лише перенаправлення для посередництва може заподіяти шкоду

[44] International Rescue Committee (2015). *Women's Protection and Empowerment Case Management Guidelines* [Міжнародний комітет спасіння (2015). Захист і розширення прав та можливостей жінок. Керівні принципи ведення випадків]

постраждалій. Кривдник може розлютитися через те, що вона розповіла про насильство іншим.

- Посередництво рідко коли забезпечує припинення насильства з боку кривдника й фактично може призвести до його загострення[45]. Насильство припиниться тільки тоді, коли кривдник вирішить перестати поводитися агресивно. Постраждала не може контролювати поведінку кривдника, його дії або рішення поводитися агресивно. Вона нічого не може зробити, щоб зупинити насильство – це може зробити лише сам кривдник.
- Особи, які можуть бути «посередниками/посередницями» в механізмах традиційного правосуддя, через соціальні та культурні норми часто ставляться до постраждалих упереджено, а до кривдників – прихильно. Через це дотримання прав постраждалої навряд чи можливе.
- У процесі посередництва існує високий ризик покладання провини на постраждалу. Кривдник, який зазвичай звинувачує постраждалу, матиме платформу для формулювання своєї позиції, а враховуючи чинні культурні та соціальні норми й те, що постраждала може бути заляканою чи боятися відповісти, його слова можуть звучати переконливо. Постраждалу можуть попросити змінити свою поведінку як умову зменшення насильства.

1.4.2 ЯКА РОЛЬ ФАХІВЦЯ/ФАХІВЧИНІ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН?

Незважаючи на багато ризиків, пов'язаних із посередництвом у випадках НІП, у багатьох ситуаціях воно є єдиним можливим способом, доступним постраждалій, і вона може попросити вас про підтримку в сприянні посередництву чи його проведенні. Хоча ми можемо роз'яснити ризики, пов'язані з посередництвом, якщо постраждала все одне хоче продовжити цей процес, ваша мета – підтримати її у зменшенні ризику подальшого насильства чи шкоди. Ця ситуація може бути складною для врегулювання, тому неймовірно важливо розуміти вашу роль у цих обставинах.

→ **Ніколи не здійснюйте посередництво у справі постраждалої.** Навіть якщо постраждала просить вас це зробити, вам у жодному разі не слід цього робити. Вам слід завжди виконувати свою роль фахівця/фахівчині, що обстоює інтереси постраждалої, - спроби грати «безпристрасну» роль і обговорювати з кривдником підриває ваші відносини з нею. Це також тягне за собою ризик для вас і для вашої організації.

→ **Розумійте, як такий процес працює у ваших умовах.** Зберіть інформацію про те, хто задіяний у посередництві й як, імовірно, проходитиме цей процес. Ознайомтесь із місцевими законами та процедурами стосовно посередництва. Місцеві органи влади не завжди мають актуальну інформацію про нові правила, які можуть забороняти посередництво чи обмежувати коло осіб, які можуть виступати посередником/посередницею у випадках НІП (наприклад, це може бути суддя зі спеціальною підготовкою або інша посадова особа). Спробуйте також зрозуміти, які можуть бути ймовірні результати – наприклад, виплата компенсації або письмова згода припинити насильство. Отримання цієї інформації допоможе вам визначити, чи можете ви вплинути на ситуацію й як саме, а також підготувати постраждалу до того, чого можна очікувати.

→ **Надайте інформацію постраждалій.** Обговоріть із постраждалою, як працює посередництво, які ризики з ним пов'язані, її права та інші доступні їй варіанти дій.

→ **Впливайте на ключових суб'єктів.** Як фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, ви можете мати можливість впливати на посередників/посередниць або механізми посередництва, що діють у вашому районі, та створювати кращі процеси для постраждалих. Завжди оцінюйте, які ризики як для вашої

[45] Dunnigan, A (2003). Restoring Power to the Powerless: The Need to Reform California's Mandatory Mediation for Victims of Domestic Violence, 37 U.S.F. L. REV. 1031, 1052 [Данніген, А. (2003). Відновлення сили безсильних. Необхідність реформи обов'язкового посередництва для жертв домашнього насильства в Каліфорнії].

безпеки, так і для безпеки постраждалої виникатимуть через будь-які з нижчезазначених дій:

- робота з посередниками/посередницями до початку процесу з метою забезпечити врахування потреб і побажань постраждалої, зокрема проведення попередніх зустрічей постраждалої з посередником/посередницею;
- робота з посередниками/посередницями з метою забезпечити, щоб вони розуміли складнощі НІП і ризики, пов'язані з процесом посередництва. Їх слід поінформувати про дисбаланс сил між кривдником та постраждалою й закликати вплинути на поведінку кривдника. Їм буде важливо зрозуміти, як пережите насильство могло вплинути на угоду з кривдником, можливість укладення котрої розглядає постраждала. Навіть якщо здається, що постраждала погоджується в присутності кривдника, це не обов'язково означає, що у процесі посередництва вона не зазнала страху чи залякування;
- робота з представниками/представницями громадськості (якщо це доречно) для того, щоб вони також розуміли складнощі НІП і роль, яку вони можуть грати у захисті постраждалої в процесі посередництва.

→ **Підтримуйте постраждалу.** Вам слід очікувати, що необхідно буде надавати постраждалій підтримку до, під час і після процесу посередництва.

- Переконайтеся, що вона знає, як працює процес посередництва й яку інформацію їй потрібно буде надати.
- Обговоріть наявні можливості забезпечення більшої справедливості процесу посередництва, наприклад:
  - обмеження участі громадськості, проведення закритого засідання та (або) вибір кількох осіб, які її супроводжуватимуть;
  - проведення публічного засідання, якщо цього бажає постраждала. Якщо інші люди знатимуть про пережите нею насильство і процес посередництва, це може допомогти їй почуватися безпечніше. Проте, це може також розлютити кривдника (якщо він відчуває, що йому соромно на публіці), тому це питання слід ретельно продумати;
  - надання постраждалій можливості підготувати письмову заяву, яка буде її вступним словом. У цей спосіб постраждала може чіткіше висловлюватися на засіданні в процесі посередництва і почуватися менш заляканою.
- Якщо ви можете відвідати засідання в процесі посередництва, підтримуйте контакт із постраждалою під час засідання, запитуючи, як вона почувається, чи потрібна їй перерва, чи хотіла б вона припинити процес посередництва тощо. Якщо ви не можете відвідати засідання, допоможіть їй знайти особу, яка зможе супроводжувати та підтримувати її впродовж процесу.
- Допоможіть постраждалій із забезпеченням безпеки. Наприклад, попросіть впливових представників/представниць громади (на прохання постраждалої) бути присутніми під час процесу посередництва, якщо постраждала думає, що це підвищить безпеку. Обговоріть, чи хоче вона прийти на засідання та піти звідти без кривдника.
- Сплануйте з постраждалою, що вона робитиме, якщо її не задовольнить угода або якщо вона хвилюється, що угода лише призведе до більшої шкоди для неї.

1.5 ВИЗНАЧЕННЯ РИЗИКІВ ДЛЯ ДІТЕЙ У ВИПАДКАХ НІП І РЕАГУВАННЯ НА ЦІ РИЗИКИ

Діти, які живуть у сім'ях, де має місце насильство з боку інтимного партнера, можуть також зазнавати насильства або ризику насильства з його боку. Крім безпосередніх безпекових ризиків, ситуація може спричиняти сильний вплив на їхній емоційний і психологічний стан та розвиток. Кривдники можуть також маніпулювати й користуватися дітьми в рамках своєї тактики насильства й контролю щодо постраждалої.

Якщо постраждала від НІП, яка звернулася до вас за послугами, має дітей, вам важливо зрозуміти, чи зазнають діти також жорстокого поводження, і обговорити з постраждалою можливі варіанти забезпечення їхньої безпосередньої та довготривалої безпеки. Вам потрібно буде вести цю розмову обережно, намагаючись не звинувачувати й не осуджувати постраждалу, якщо ви дізналися, що з дітьми також жорстоко поводяться. Важливо пам'ятати, що вона, ймовірно, робить усе можливе для захисту своїх дітей від шкоди. Реагуючи на потреби дітей, необхідно враховувати, зокрема, нижченаведені міркування:

КОРИСНО ЗНАТИ

Розуміння тенденцій насильства з боку інтимного партнера

Вивчення даних про послуги, які ви надаєте, наприклад даних із GBVIMS, може допомогти вам зрозуміти важливі тенденції НІП у вашій ситуації. Знання вікової групи постраждалої, її зв'язку з кривдником, місця інциденту, часу, який пройшов від інциденту до повідомлення, маршруту перенаправлення (з особливою увагою до послуг, від яких постраждала відмовилася) та етапу переселення постраждалої може допомогти вам удосконалити свої послуги. Наприклад, це може допомогти вам зрозуміти, чи надаються ваші послуги особам, найсильніше постраждалим від НІП, у найбільш зручний для них час, або покращити ваші послуги, забезпечивши, щоб вони були доступними й безпечними для постраждалих, з якими ви зустрічаєтесь. Крім того, це може допомогти вам подумати, як розширити доступність ваших послуг для тих, хто ними наразі не охоплений.

- Ознайомтеся з чинними в даних умовах законами та вимогами щодо обов'язкового повідомлення, які стосуються виявлення фактів жорстокого поводження з дітьми. Закони можуть вимагати, щоб ви повідомили про факти жорстокого поводження в даному домогосподарстві до органів захисту дітей. Вам буде необхідно зрозуміти, що може трапитися з дітьми та постраждалою, якщо ви повідомите про вищезгадані факти. Вам необхідно буде пояснити все це з самого початку, коли ви обговорюєте обов'язкове повідомлення з постраждалою в процесі отримання її інформованої згоди.
- З'ясуйте, які варіанти забезпечення безпеки й захисту дітей та сімей у коротко- і довгостроковій перспективі існують у вашій ситуації. Чи є послуги та варіанти дій, орієнтовані тільки на дітей? Чи є можливість забезпечити, щоб мати перебувала разом із дітьми? Обов'язково отримайте інформацію про процеси надання таких послуг і заходів захисту (критерії, скільки часу це займає, чи необхідно за це платити), а також про безпекові ризики, пов'язані з використанням таких варіантів дій.
- Інтегруйте запитання і стратегії, що стосуються дітей постраждалих, у процес планування забезпечення безпеки. Це не означає, що необхідно зосередити вищезгадане планування виключно на дітях, але постраждалій буде важливо подумати, які існують варіанти забезпечення безпеки її дітей і що вона робитиме, якщо ризик заподіяння їм шкоди підвищиться.
- Обговоріть із постраждалою варіант направлення її дітей до органу чи програми захисту дітей, що може

охопити дітей послугами з підтримки їхнього фізичного та психічного здоров'я.

- Якщо ви направляєте дітей до органу захисту дітей чи іншої організації, обов'язково тісно координуйте свої послуги, щоб уникнути повторення запитань, надання іншої інформації або переобтяження постраждалої додатковими зустрічами чи обговореннями.

1.6 РОЛЬ ОРГАНІЗАЦІЙ У РЕАГУВАННІ НА НІП

Через складність НІП, його безперервний характер і постійні ризики, які воно спричиняє і для постраждалих, і для персоналу, важливо, щоб організації дуже чітко розуміли свої функції та обов'язки у процесі реагування на НІП.

Забезпечення поглибленої підготовки персоналу з питань НІП

- Як зазначено вище, НІП є неймовірно складною проблемою, що характеризується серйозними психологічними та емоційними наслідками для постраждалої, а також постійними безпековими ризиками для її самої, можливо, для її дітей, а іноді й для персоналу. Перш ніж розподіляти випадки між співробітниками/співробітницями, організації, що надають послуги постраждалим від ҐЗН, зобов'язані забезпечити, щоб їхній персонал і волонтери/волонтерки мали належну підготовку з таких питань, як причини, наслідки й динаміка НІП.
- Це передбачає навчання інших співробітників/співробітниць організації, які не займаються веденням випадків ҐЗН, але можуть бути задіяні в цьому процесі через інші програми й послуги, як-от охорона здоров'я, психічне здоров'я чи захист дітей. Організаціям слід забезпечити наявність чітких, погоджених внутрішніх протоколів ведення та координації випадків НІП.

Безпека персоналу

- На додаток до правил, які встановлюють чіткі межі та зменшують ризики для фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН, організаціям потрібно впровадити методи практичних дій у надзвичайних ситуаціях, де вищезгадані фахівці/фахівчині можуть зазнавати ризику шкоди з боку кривдника, членів сім'ї або мешканців громади через підтримку, яку вони надають постраждалій. Має бути ясно, що персонал зобов'язаний ураховувати власну безпеку й безпеку постраждалої, коли він планує супроводження, подальший контроль та інші заходи з постраждалою та від її імені.

Політика та протоколи щодо посередництва й роботи з кривдниками

- Організації, що надають послуги постраждалим від ҐЗН, повинні мати чітку політику щодо посередництва. У цьому документі слід зазначити, що фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН не повинні здійснювати посередництво або будь-які схожі заходи, які передбачають роботу одночасно з постраждалою та кривдником.
- Крім того, деякі фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН можуть установити, що їм небезпечно надавати адвокаційну підтримку постраждалій, яка бере участь у процесі посередництва (тобто підтримувати зв'язок із мешканцями громади чи членами сім'ї, залученими до посередництва). Вони можуть знати кривдника, сім'ю кривдника чи посередника й тому хвилюватися про власну безпеку та безпеку своєї сім'ї. Керівникам/керівницям слід підтримувати вищезгаданих фахівців/фахівчинь у наданні пріоритетного значення їхній безпеці та працювати з постраждалою над визначенням альтернативних варіантів дій (наприклад, визначити когось іншого, хто може допомогти).

ГЛАВА 2

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН ЩОДО ЖІНОК І ДІВЧАТ ПІДЛІТКОВОГО ВІКУ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЬСТВА

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Як сексуальне насильство впливає на жінок і дівчат підліткового віку
- Конкретні способи підтримки жінок і дівчат підліткового віку, які зазнали сексуального насильства

Сексуальне насильство – це будь-який сексуальний акт, який має примусовий характер, зокрема примушування особи зробити щось, чого вона не хоче робити або коли вона не хоче цього робити. Існує багато форм сексуального насильства, зокрема сексуальні домагання, сексуальна експлуатація, примусове чи небажане торкання, замах на зґвалтування і зґвалтування.

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 15. Ведення випадків ҐЗН: реагування на насильство з боку інтимного партнера і сексуальне насильство щодо жінок і дівчат підліткового віку

Сексуальне насильство має серйозні довготривалі наслідки для фізичного, сексуального, репродуктивного та психічного здоров'я жінок. Воно є тяжкою образою та гірким досвідом для постраждалої. Залежно від форми сексуального насильства постраждалі жінки й дівчата підліткового віку можуть потребувати підтримки, спрямованої на усунення наслідків, загрозливих для здоров'я і життя, а також підтримки, покликаної допомогти їм справитися з наслідками інциденту. У цій главі наведено інформацію, яку важливо враховувати в процесі роботи з жінками та дівчатами підліткового віку, постраждалими від сексуального насильства.

2.1 ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Постраждалі від сексуального насильства стикатимуться з численними перешкодами в отриманні допомоги та підтримки. Можливо, вони не розповідають нікому про те, що трапилося, тому що вони:

- відчувають сором і збентеження;
- звинувачують себе або бояться звинувачення від інших;

- хочуть захистити кривдника;
- думають, що те, що трапилося, є нормальним;
- бояться шкоди з боку кривдника чи його сім'ї;
- знають, що є можливість того, що реакція сім'ї, громади та влади буде вкрай негативною: їх звинуватять, покриють ганьбою, піддадуть остракізму, покарають, а у найгіршому випадку навіть уб'ють;
- бояться, що їм не повірять або не поставляться до них добре;
- не мають доказів того, що інцидент або інциденти трапилися;
- не думають, що те, що трапилося, є злочином або що це достатньо серйозно для того, щоб повідомляти поліцію;
- не знають, як повідомити про інцидент;
- сумніваються, що судова система забезпечить компенсацію.

Крім того, в умовах гуманітарного реагування жінки та дівчата підліткового віку можуть стикатися зі значними практичними перешкодами в отриманні допомоги та підтримки, навіть якщо вони розкажуть про те, що сталося, як-от:

- відсутність транспорту;
- відсутність грошей для оплати послуг чи транспорту для того, щоб дістатися відповідних установ;
- відсутність послуг із догляду за дітьми;
- необізнаність про послуги;
- ізоляція.

Для дівчат підліткового віку ці перешкоди збільшуються, тому що їх можуть уже суворо ізолювати чи контролювати їхні сім'ї або, якщо вони заміжні, їхні чоловіки.

2.2 НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОПОМОГИ

2.2.1 ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ЗДОРОВ'Я Й ВІДПОВІДНА ДОПОМОГА

У випадках сексуального насильства щодо жінок і дівчат головні проблеми зі здоров'ям пов'язані з зґвалтуванням, посяганнями сексуального характеру чи формами фізичних сексуальних нападів, що можуть призводити до серйозних ушкоджень, болю й кровотечі. Жінки та дівчата можуть зазнавати ризику ВІЛ-інфекції/ІПСШ, небажаної вагітності та ушкоджень. Медичні послуги, які повинні бути доступні для постраждалих від зґвалтування й посягань сексуального характеру, описані в **Главі 3 Частини II.** Це, зокрема, лікування для профілактики ВІЛ-інфекції, екстрена контрацепція, аналізи на ІПСШ і відповідне лікування, лікування травм або ран.

Обов'язково надайте постраждалій інформацію про наслідки ҐЗН для здоров'я, особливо в разі сексуального насильства. Це допоможе постраждалій зрозуміти причину перенаправлення до медичного закладу та визначити, чи саме це їй потрібно. Вам слід надати їй таку інформацію:

- зґвалтування може призвести до небажаної вагітності (якщо мало місце вагінальне проникнення);
- зґвалтування чи замах на зґвалтування може наразити особу на ризик ВІЛ-інфекції чи інших ІПСШ;
- зґвалтування та посягання сексуального характеру можуть призводити до ушкоджень чи розривів репродуктивних органів;

- можуть існувати корисні засоби профілактики та лікування. Деякі з них слід застосовувати терміново.

Сприяння отриманню інших медичних послуг. Жінки та дівчата підліткового віку можуть також користуватися іншими послугами з охорони сексуального й репродуктивного здоров'я. Хоча першочерговим завданням має бути усунення безпосередніх наслідків зґвалтування чи посягань сексуального характеру для здоров'я, як тільки медичний стан постраждалої стабілізується й ви продовжите з нею працювати, ви зможете оцінити інші потреби та сприяти отриманню відповідної допомоги.

Серед інших медичних потреб і послуг можуть бути:

- менструальне здоров'я та менструальна гігієна;
    - надання інформації про менструальне здоров'я та менструальну гігієну, особливо дівчатам підліткового віку, які можуть ще не розуміти, що таке менструація;
    - забезпечення доступу до засобів менструальної гігієни. З'ясуйте, чи має постраждала доступ до цих засобів. Якщо не має, надайте їй санітарні набори або сприяйте отриманню нею таких наборів через інші служби. Безпечні місця для жінок та дівчат повинні мати базовий запас засобів менструальної гігієни;
- інформація про планування сім'ї та доступ до методів планування сім'ї;
- сприяння доступові до послуг із безпечного переривання вагітності або догляду після нього, залежно від законів про аборти й наявності безпечних послуг в умовах, у яких ви працюєте;
- допологовий та післяпологовий догляд.

2.2.2 ПІДТРИМКА ЩОДО БЕЗПЕКИ

Жінки та дівчата, які розповідають про сексуальне насильство щодо них, можуть наражатися на високий ризик подальшого насильства чи шкоди з боку кривдників, людей, які захищають кривдників, або членів/членкинь власної сім'ї через поняття «честі сім'ї». Незаміжні дівчата підліткового віку й незаміжні жінки можуть наражатися на особливо високий ризик насильства з боку сім'ї та громади через норми, що стосуються незайманості, а також непорочності й цінності жінки. Як і з будь-якою постраждалою від ҐЗН, вам необхідно буде оцінити потреби в безпеці, спланувати забезпечення безпеки та сприяти доступові до будь-яких послуг, які можуть убезпечити постраждалу. Вам слід тісно співпрацювати з постраждалою для того, щоб:

- оцінити, які з її побоювань пов'язані з безпекою, приділяючи пильну увагу тому, чи має кривдник доступ до неї, хто знає про даний інцидент, хто знає, що вона звернулася по допомогу, і якою може бути реакція членів/членкинь сім'ї;
- допомогти їй визначити ризики подальшої шкоди та з'ясувати, чи є у неї способи зменшити ці ризики;
- надати їй інформацію про послуги з безпеки, які можуть бути доступні в громаді, та сприяти доступові до цих послуг.

2.2.3 ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОШИРЕНІ РЕАКЦІЇ НА СЕКСУАЛЬНЕ НАСИЛЬСТВО

У постраждалих від сексуального насильства після пережитого можуть виникати такі реакції[46]:

- шок, страх і відчуття безпорадності та безсилля;
- втрата відчуття особистої безпеки;

[46] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

- фізичні симптоми (тремтіння, головний біль, сильна втома, нездатність їсти чи пити, нездатність спати);
- збентеження, дезорієнтація;
- відчуття відірваності та перебування поза своїм тілом;
- сум і плач;
- замкненість;
- повне небажання говорити;
- нездатність доглядати за собою чи своїми дітьми.

Психологічний стрес може бути дуже сильним у перші кілька тижнів, особливо якщо мав місце напад.

Розуміти, що постраждалі від сексуального насильства можуть виявляти такі реакції, важливо для того, щоб підтримати їх з емпатією та без осуду. Важливо також, щоб постраждалі розуміли, що ці реакції є нормальними та поширеними.

Надання постраждалим точної інформації про сексуальне насильство та його вплив може допомогти їм зменшити ступінь їхнього самокатування й сорому, а також краще справитися з тим, що сталося. Корисно буде надати таку інформацію:

- пояснення того, що таке сексуальне насильство, чому воно трапляється і хто його вчиняє;
- як постраждалі можуть почуватися після інциденту (інцидентів), поширені реакції та стабілізація цих реакцій;
- прагнення постраждалих мовчати про жорстоке поводження з ними.

КОРИСНО ЗНАТИ

Постраждала реагуватиме по-різному залежно від таких факторів:

- її вік (наприклад, діти різного віку та різних рівнів розвитку реагуватимуть по-різному);
- характер та обставини насильства (наприклад, чи був кривдник відомою особою, чи довіряли йому, чи мало жорстоке поводження тривалий характер, чи застосовувалося насильство, чи було кривдників декілька, чи боялася постраждала за своє життя?);
- рівень соціальної стигматизації чи прийняття (наприклад, чи звинувачували її в тому, що сталося?);
- чи вірять постраждалій та сприймають її серйозно (наприклад, чи звинувачували її у брехні?);
- чи має вона підтримку й ресурси для задоволення своїх потреб (наприклад, чи потребує вона медичної допомоги, чи здатна вона отримати її?);
- чи є безпечне середовище, в якому вона може відновитися;
- чи може вона здійснювати певний контроль і вибір у реагуванні на насильство;
- чи сталося насильство на додаток до жорстокого поводження чи психологічної травми, що мали місце раніше.

Нижче викладено основні тези, з якими ви можете ознайомити постраждалих. Пам’ятайте, що це просто пропоновані формулювання; вам треба буде адаптувати ці тези відповідно до умов, у яких ви працюєте, виду пережитого сексуального насильства та віку постраждалої.

Що таке сексуальне насильство:

- *Сексуальне насильство – це будь-який сексуальний акт, який має примусовий характер або який особу змушують здійснювати, коли ця особа не хоче цього робити. Існує багато форм сексуального насильства, наприклад, зауваження на вашу адресу, які мають характер сексуальних домагань, експлуатація в*

сексуальних цілях, примушування зробити щось сексуальне, чого ви не хочете робити, торкання до вашого тіла без вашої згоди, примушування до сексу, коли ви цього не хотіли (зґвалтування).

Чому відбувається сексуальне насильство:

- *Сексуальне насильство відбувається через потребу кривдника у контролюванні, приниженні та завданні шкоди. Кривдники використовують сексуальне насильство як зброю для того, щоб робити боляче іншим і панувати над іншими.*
- *Сексуальне насильство не відбувається тому, що у чоловіків є сексуальний потяг, який вони не можуть контролювати.*
- *Кривдником може бути хтось, кого ви знаєте, наприклад, ваш родич, близький друг сім'ї або особа, якій довіряють у громаді. Або ж це може бути цілком незнайома людина. Найчастіше це хтось, кого ви знаєте й кому довіряєте. Кривдники користуються тим, що ви, можливо, вже знаєте їх і довіряєте їм, щоб наблизити вас до себе і змусити зберігати мовчання. Це – частина насильства.*
- *Важливо пам'ятати, що сексуальне насильство відбувається і в інтимних стосунках, зокрема у шлюбі. Часто це один із способів, у який кривдники принижують, катують і контролюють.*
- *Сексуальне насильство може траплятися з усіма категоріями людей – багатими чи бідними, освіченими чи неосвіченими, одруженими чи неодруженими.*
- *Важливо пам'ятати: в тому, що ви зазнали нападу сексуального характеру, немає вашої провини; він не пов'язаний із вашою зовнішністю, вашим одягом або чимось, що ви зробили чи не зробили.*

Як ви можете почуватися:

- *У вас може бути багато різних почуттів. Ці різні почуття збентежують, і зрозуміти їх важко. У вас одночасно можуть виявлятися протилежні почуття. Мати масу різних почуттів щодо того, що трапилося, й щодо особи, яка жорстоко з вами поводилася чи напала на вас, особливо якщо це ваш чоловік або хтось, кого ви добре знали й кому довіряли, - це нормально.*
- *Наявність відчуття сорому, провини й безпомічності – поширене явище. Ви можете відчувати, що більше нікому не можете довіряти, і що світ не є безпечним. Ці почуття можуть бути складними. Зрозуміло, що у вас такі почуття, враховуючи, через що ви пройшли.*
- *Постраждалі зазвичай знаходяться в шоковому стані, й ви, ймовірно, не можете повністю усвідомити, що трапилося.*
- *Усі ваші почуття – гнів, провина, страх, любов, надія, безнадійність, сум, сором, розгубленість – є звичним явищем, і наявність у вас цих почуттів – це нормально.*
- *Іноді ці почуття впливають на те, як ви поводитесь. Ви можете весь час відчувати страх і думати, що більше нікому не можете довіряти. Ви можете весь час відчувати сум і хотіти плакати. Ви можете взагалі нічого не відчувати або відчувати «заціпеніння». Ви можете не хотіти ні з ким розмовляти.*
- *Ви можете також відчувати сильну недовіру до інших, і вам може здаватися, що вам постійно загрожує ще щось погане.*
- *Може бути корисно поговорити про те, що ви відчуваєте і як ваші почуття впливають на вас, із кимось, хто вміє добре слухати й може заспокоїти вас.*

Чому багато постраждалих не розповідають нікому про те, що сталося:

- *Є багато причин, з яких люди нікому не розповідають про те, що вони зазнали нападу.*
- *Іноді кривдник погрожує вам і каже щось на кшталт «якщо ти комусь скажеш, тобі буде боляче» або погрожує зашкодити вашим дітям чи ще комусь із вашої сім'ї. Отже, ви можете побоюватися подальшого насильства чи жорстокого поводження в разі, якщо скажете комусь.*
- *Кривдник/насильник може сказати вам, що ніхто вам не повірить, якщо ви розкажете. І ви можете почати вірити, що це правда.*
- *Іноді ви нікому не розповідаєте тому, що соромитеся, відчуваєте збентеження чи боїтеся, що можете потрапити в біду.*
- *Для того, щоб розказати комусь про те, що з вами сталося, потрібна велика хоробрість і сила. Це – сміливий крок, який може також лякати й бентежити. Перший крок для отримання допомоги – розповісти комусь.*

2.3 МІРКУВАННЯ ЩОДО ДІВЧАТ ПІДЛІТКОВОГО ВІКУ

Принципи, навички й заходи, висвітлені у цій главі, стосуються роботи з дівчатами підліткового віку, які зазнали сексуального насильства. Проте, вам необхідно буде внести відповідні корективи у свою взаємодію та роботу з такими дівчатами з урахуванням рівня їхнього розвитку та зрілості, а також їхнього становища. Докладну інформацію з цього питання можна знайти в публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* [«Догляд за дітьми, постраждалими від сексуальної наруги. Керівні настанови для надавачів/надавачок медичних і психосоціальних послуг в умовах гуманітарної діяльності»][47]. Нижче наведено низку корисних нагадувань.

- Використовуйте просту, чітку мову. Не застосовуйте професійний жаргон, спеціальні терміни чи фрази. Деякі організації мають комунікаційні матеріали, наприклад відеоролики та проспекти, в яких описано їхні послуги. Якщо ці матеріали є в наявності, використайте їх для того, щоб ознайомити постраждалу з концепцією індивідуальних послуг. Якщо їх немає, можете розповісти дівчині про послуги простими словами.
- Важливий аспект - необхідність працювати з батьками, опікунами/опікунками чи іншими довіреними дорослими та питання стосовно безпеки й конфіденційності, які ця робота порушує.
- Процеси отримання інформованої згоди дівчини-підлітка на отримання послуг або на перенаправлення її до інших служб також будуть іншими, ніж у роботі з дорослими жінками. Ця відмінність залежатиме від віку дівчини. Якщо дівчині від 6 до 11 років, ви отримаєте інформований дозвіл – заяву дівчини про те, що вона хоче отримувати послуги. Тоді вам необхідно буде отримати інформовану згоду від її опікуна/опікунки. Якщо опікун/опікунка не бажає цього робити або якщо вважається, що звернення до опікуна/опікунки не відповідає найкращим інтересам дитини, письмову згоду на послуги може дати інша довірена доросла особа чи фахівець/фахівчиня, яка веде випадок дівчини. Такий самий процес передбачений для дівчат віком 12-14 років. Проте, залежно від зрілості дівчини, її згоді на послуги може бути надано «належної ваги», що означає можливість урахування її поглядів і думок на основі таких факторів, як її вік і зрілість. Для дівчат віком 15-17 років інформована згода має бути отримана від самої дівчини та, за можливості, від її опікуна/опікунки.
- Розберіться в усіх законах про обов'язкове повідомлення, що поширюються в ваших умовах на дітей, з'ясуйте, як вони застосовуються до підлітків і які потенційні безпекові ризики можуть виникнути в разі дотримання цих законів.

[47] International Rescue Committee and UNICEF (2012). *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings*. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

- В ухваленні рішень і здійсненні заходів керуйтеся принципами якнайкращого забезпечення інтересів.
- Перенаправлення слід здійснювати з урахуванням віку дівчат і спроможності надавачів/надавачок послуг працювати з дівчатами підліткового віку.
- Якщо дівчата заміжні, необхідно розглянути можливість роз'яснювальної роботи з чоловіками (якщо вони не є кривдниками й якщо робити це безпечно), щоб вони дозволили дівчатам отримувати послуги.
- визначити когось іншого, хто може допомогти).

КОРИСНО ЗНАТИ

Процедура визначення якнайкращих інтересів

У ситуаціях, де УВКБ ООН та його партнери надають урядам держав підтримку в захисті дітей-біженців, у веденні випадків дітей груп ризику часто застосовується процедура визначення якнайкращих інтересів. Отже, якщо мова йде про біженців, може бути доречно (а в деяких випадках – необхідно) використовувати процедуру визначення якнайкращих інтересів для випадків ҐЗН, що стосуються дітей. Особливо це доречно у випадках, де може бути необхідно розлучити дітей з батьками проти їхньої волі, але цей процес може бути корисним і для інших складних випадків, що стосуються дітей. Докладніше про процедуру визначення якнайкращих інтересів див. у публікації УВКБ ООН *Guidelines on Determining the Best Interests of the Child* [«Рекомендації УВКБ ООН із визначення якнайкращих інтересів дитини»].

http://www.unhcr.org/protection/children/4566b16b2/unhcr-guidelines-determining-best-interests-child.html

ГЛАВА 3

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН У КОНТЕКСТІ ДИТЯЧОГО/РАННЬОГО ШЛЮБУ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Ризик дитячого/раннього шлюбу, якого зазнають дівчата підліткового віку
- Як фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН можуть підтримувати дівчат, яким загрожує дитячий/ранній шлюб, і дівчат, які вже перебувають у шлюбі

Дівчата підліткового віку, які приходять до наших центрів за послугами або з якими ми працюємо в рамках цільових програм, можуть зазнавати ризику дитячого, раннього чи примусового шлюбу (в цьому документі використовується термін «ранній шлюб») або вже перебувати в такому шлюбі. Міжнародне визначення раннього шлюбу основане на міжнародному визначенні терміну «дитина», якою є особа, що не досягла вісімнадцятирічного віку.

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 16. Ведення випадків ҐЗН щодо дівчат підліткового віку і в контексті дитячого/раннього шлюбу

У Загальній декларації прав людини визнано право на «вільну і повну» згоду на шлюб і встановлено, що згода не може бути «вільною та повною», якщо одна з сторін не є достатньою зрілою для того, щоб ухвалити обґрунтоване рішення щодо супутника/супутниці життя. **Отже, ранній шлюб визначається як формальний або неформальний союз між двома людьми, в якому одна чи обидві сторони не досягли віку 18 років.** У більшості країн світу діють закони, якими встановлено мінімальний вік для вступу в шлюб, зазвичай 18 років. Проте, у багатьох країнах передбачені винятки з правила про мінімальний шлюбний вік, наприклад, якщо батьки дають згоду або за дозволом суду. Інші винятки дозволяють віддавати звичаєвим або релігійним законам, якими встановлено менший шлюбний вік, перевагу над національним законодавством.

У багатьох випадках ранній шлюб глибоко вкорінений у культурну й соціальну практику. У ситуаціях гуманітарного характеру сім'ї можуть також бути більш схильні віддавати своїх дівчат заміж у ранньому віці з фінансових причин або для того, щоб «захистити» дівчину від ризиків сексуального насильства в громаді. Робота над випадками раннього шлюбу вимагає неймовірно делікатного та обережного підходу, який підтримує дівчину й не наражає її на ризик шкоди.

3.1 ЯКА РОЛЬ ФАХІВЦЯ/ФАХІВЧИНІ З ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН?

Хоча, можливо, це важко прийняти, безпосередня роль фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН **не** передбачає прямого втручання з метою запобігання ранньому шлюбу. Такий підхід може мати шкідливі ненавмисні наслідки для дівчини, якій ви намагаєтеся допомоги, і є потенційно небезпечним. Коли у своїй повсякденній роботі ви виявляєте дівчат, які можуть зазнавати неминучого ризику раннього шлюбу або які вже перебувають у такому шлюбі, найкраща реакція – зрозуміти їхнє становище й те, чого вони хочуть, оцінити безпеку та спланувати заходи з її забезпечення, надати інформацію та підтримку, зв'язати дівчину з людьми та послугами, які нададуть їй корисну допомогу. Залежно від ситуації можуть існувати громадські чи інші організації або служби, які могли б запобігти шлюбові, якщо цього хоче дівчина. Крім того, як і в усіх заходах реагування в рамках ведення випадків ҐЗН, ви завжди повинні надавати пріоритет безпеці дівчини. Якщо вона зіткнулася з неминучою загрозою безпеці через шлюб або тому, що вона намагається уникнути шлюбу, зв'яжіть її зі службами, які можуть надати захист на короткий час і направити її до організації, яка може забезпечити більш довгостроковий захист.

КОНТЕКСТНА ПІДКАЗКА

Ранній шлюб у національній правовій базі

Важливо, щоб ви розуміли правову базу раннього шлюбу, чинну в ваших умовах. У ситуаціях, де ранній шлюб суперечить законодавству, організації можуть бути зобов'язані повідомляти про випадки раннього браку до відповідних органів влади. Ви й ваша організація повинні розуміти, чи зобов'язані ви повідомляти про ранній шлюб у вашій ситуації, тому що це матиме правові та безпекові наслідки для дівчини та її сім'ї й може вплинути на вашу власну безпеку.

Якщо правова база дозволяє дитячі шлюби, наприклад, після досягнення шістнадцятирічного віку й за згодою батьків, також важливо розуміти вищезгадані наслідки. Наприклад, інформація про те, якими правами дівчина наділяється в разі юридичної реєстрації шлюбу та сприяння такій юридичній реєстрації можуть бути важливими для забезпечення її захисту в майбутньому. Можливо, слід також провести інформаційно-розяснювальну роботу з батьками, наприклад, щоб вони почекали, поки дівчина закінчить школу й їй виповниться 18 років.

3.2 ДОРЕЧНІ ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ В РАМКАХ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ

Як і за будь-яких заходів реагування в рамках ведення випадків ҐЗН, важливо почати процес з отримання згоди/дозволу дівчини на роботу з нею. Дотримуйтеся процедур отримання інформованої згоди, викладених у попередній главі. Процес, який відбуватиметься після того, залежатиме від становища дівчини – чи є вона вже заміжньою або чи зазнає наразі ризику раннього шлюбу. У наступних розділах окреслено відповідні заходи реагування в рамках ведення випадків для обох цих ситуацій.

3.2.1 ВИПАДКИ «НЕМИНУЧОГО РИЗИКУ»

«Неминучий ризик» означає, що дівчина ще не вийшла заміж, але її батьки перебувають у процесі обговорення її шлюбу чи активно планують його. Нижче окреслено рекомендовані заходи реагування в рамках ведення таких випадків.

Зрозумійте, що дівчина відчуває щодо шлюбу

Деякі дівчини спочатку відчувають ентузіазм із приводу одруження, тому що у них буде святкування й вони часто думають, що в шлюбі у них буде більше свободи, ніж під наглядом батьків. Деякі дівчини можуть конкретно просити вас допомогти зупинити шлюб, і вам необхідно буде чітко сказати, що, хоча ви не можете безпосередньо втручатися, ви обговорите з нею стратегії та можливі варіанти дій і складете план, який сприятиме її безпеці.

Надайте інформацію

Важливо, щоб дівчата усвідомлювали довгострокові наслідки раннього шлюбу для них. Можете обговорити цю інформацію або використати будь-які комунікаційні матеріали, наявні у вашої програми. Мета надання цієї інформації – підготувати дівчину до реалії заміжжя в її віці. Можете почати з запитання відкритого типу, наприклад: *«Як, на вашу думку, вихід заміж вплине на ваше життя?»* або *«Що, на вашу думку, зміниться для вас після виходу заміж?»*.

Нижче викладено основні елементи інформації, якими вам слід делікатно поділитися з урахуванням віку дівчини.

- Вихід заміж у її віці може обмежити її свободу. Дівчата, які виходять заміж у ранньому віці, зазвичай не часто бачаться з подругами, і їм не дозволяється більше відвідувати школу.
- У багатьох випадках від дівчат, які виходять заміж, очікують статевих зносин до того, як вони цього захочуть, і через розстановку сил у відносинах секс, імовірно, матиме місце без їхньої власної готовності чи згоди – причому їх до цього цілком можуть фізично примушувати. Ураховуючи, що найчастіше чоловіки, за яких дівчата виходять заміж, старше них і мають сексуальний досвід, це може наразити дівчину на підвищений ризик ВІЛ-інфекції та інших ІПСШ, особливо якщо застосовується фізична сила.
- Багато дівчат народжують дитину в перший рік шлюбу, коли їхній організм ще не повністю зрілий. Через це можуть виникати серйозні наслідки для здоров'я.
- У ранньому шлюбі для дівчат вище ймовірність насильства з боку інтимного партнера.

Викладати цю інформацію дівчині підліткового віку слід делікатно і зі співчуттям. Ця інформація не має на меті налякати її: вона покликана забезпечити, щоб дівчина мала точну інформацію про наслідки.

Організації, що працюють або планують працювати з дівчатами підліткового віку, повинні подумати, як вони можуть надавати інформацію дівчатам з урахуванням вікових особливостей, та інвестувати кошти в навчання свого персоналу навичок такої роботи.

З'ясуйте, чи є у дівчини в житті член/членкиня сім'ї, що її підтримує, або інша доросла особа, якій вона довіряє?

Спробуйте у роботі з дівчиною визначити дорослу людину в її сім'ї, серед близького оточення сім'ї або іншу дорослу особу, якій вона довіряє та з якою вона могла б безпечно ділитися своїми почуттями щодо шлюбу. Це може бути батько, мати, опікун/ка чи якась інша особа.

Ви можете підтримати дівчину в визначенні такої людини за допомогою рольової гри, з тим, щоб вона попрактикувалася, як би вона розмовляла з такою людиною, що б вона сказала тощо. Обов'язково ретельно оцініть із нею ризики, які можуть виникнути, якщо вона поділиться своїми почуттями з цією особою (наприклад, як

ця особа відреагує; що трапилося б, якщо б її сім'я дізналася, що вона розмовляє з цією особою, і т. п.). Допоможіть дівчині спланувати, коли вона поговорить із цією людиною. Визначте час і місце для контрольної зустрічі з дівчиною з метою побачити, як пройшла розмова.

→ **Якщо визначеною особою, яка підтримує дівчину, є один із батьків і ви вважаєте, що це безпечно, залучіть цю особу.**

Якщо один із батьків, із яким дівчина говорить, висловлює їй підтримку та турботу, і якщо ви вважаєте, що це буде безпечно, ви можете залучити цю особу до спільної чи індивідуальної бесіди. Знов-таки, до цього слід підходити з обережністю, спочатку оцінивши з дівчиною, що сталося б, якщо б ви поговорили з цією особою.

Якщо ви обрали цей варіант, поясніть батьку/матері дівчині, що ви розумієте, що вони планують видати її заміж, і хочете обов'язково надати інформацію, яка допоможе зберегти її здоров'я та безпеку в майбутньому. Цю розмову слід проводити взагалі без будь-яких суджень. Ви хочете, щоб батьку/матері дівчини було зручно, з тим, щоб ви могли краще зрозуміти обставини, які впливають на їхнє рішення видати дочку заміж у ранньому віці. Якщо ви змогли налагодити контакт із батьком/матір'ю дівчини, можна застосувати певні способи прямої взаємодії, наприклад:

КОРИСНО ЗНАТИ

Аналіз тенденцій у сфері ранніх шлюбів

Якщо ви вивчаєте дані на основі послуг, наприклад дані з GBVIMS, з метою аналізу тенденцій щодо дівчат підліткового віку та раннього шлюбу, слід розглянути декілька аспектів. По-перше, може бути корисно подивитися на точки даних у віці, коли стався інцидент, якщо постраждалій було 10-18 або 10-24 роки (залежно від контексту), за такими показниками, як заміжжя, вид насильства, зв'язок із кривдником, маршрут перенаправлення та етап переселення постраждалої. Важливо також розглянути час, що пройшов між інцидентом і повідомленням про нього, тому що це може надати уявлення про обмеження пересування, знання чи готовність звернутися за послугами. Розгляд цих тенденцій може надати уявлення про контекст насильства в умовах раннього шлюбу.

- **Зрозумійте ситуацію в сім'ї та оточенні, що сприяє рішенню на користь раннього шлюбу. Оцініть інформацію та з'ясуйте такі моменти:**
  - Які причини цього шлюбу?
  - На якому етапі процесу вони перебувають?
  - Як сім'я обрала нареченого? Чи знають вони його репутацію та біографію?
  - Хто ухвалюватиме остаточне рішення щодо шлюбу?
  - Хто в сім'ї підтримує цей шлюб?
  - Як ця особа оцінює даний брак?
  - Чи може вона визначити як позитивні, так і негативні наслідки цього шлюбу?
- **Допоможіть вищезгаданій особі обдумати плюси та мінуси раннього шлюбу.** Наприклад, у деяких ситуаціях той факт, що дівчина після переселення пропустила роки шкільного навчання, часто використовується як обґрунтування раннього шлюбу – альтернативним варіантом є її тримання вдома в очікуванні. Які переваги принесло б поновлення її шкільних занять, навіть якщо вона пропустила кілька років? Чи є переваги для сім'ї (наприклад, чи забезпечена дівчина харчуванням у школі або чи може вона набути якусь навичку, яка може допомогти їй заробляти гроші для сім'ї)? Чи є в громаді приклади успішного життя дівчат, що продовжували вчитися, які знає батько/мати знає або якими ви можете поділитися з ним/нею?

- **Надайте вищезгаданій особі** інформацію про медичні, безпекові та психосоціальні наслідки раннього шлюбу. Якщо ця інформація виявиться для неї корисною, попрацюйте з нею для визначення найкращого способу надання цієї інформації іншим членам/членкиням сім'ї, які мають право ухвалювати рішення та користуються впливом. Основні елементи такої інформації зазначені нижче[48]:
  - Ранній шлюб обмежує свободу дівчат, ізолює їх від однолітків і достроково припиняє їхню освіту.
  - Дівчат часто віддають за чоловіків, які старші та сексуально більш досвідчені за них; у молодих наречених немає влади й вони частіше зазнають насильства з боку інтимного партнера.
  - Вони ризикують заразитися ВІЛ-інфекцією та іншими ІПСШ. У вісімдесяти відсотках випадків незахищені статеві зносини дівчат підліткового віку в країнах, що розвиваються, мають місце в шлюбі.
  - Оскільки дівчата, яких віддали заміж у ранньому віці, ймовірно, народжують дитину в перший рік заміжжя, а їхній організм може бути недостатньо розвинений, імовірність виникнення ускладнень під час пологів у них вище.
  - Інформація про правову базу, якщо доречно. Її слід викласти без погроз, з тим, щоб не спонукати сім'ю видати дівчину заміж в іншому місці чи таємно. Мета цієї інформації – слугувати аргументом на користь того, щоб почекати, поки дівчина постаршає, коли для неї та її сім'ї буде доступно більше заходів захисту.

→ **Якщо особа, яку визначила дівчина, є не одним з її батьків, а дорослою особою, якій вона довіряє, залучіть цю особу.**

Якщо доросла особа, з якою дівчина, на її думку, може говорити, не є її батьком чи матір'ю, але висловлює їй підтримку та турботу, а ви вважаєте, що це буде безпечно, ви можете залучити цю особу до спільної чи індивідуальної бесіди. Знов-таки, до цього слід підходити з обережністю, спочатку оцінивши з дівчиною, що сталося б, якщо б її сім'я знала, що вона чи ви поговорили з цією особою.

- Ретельно оцініть із цією особою сімейні відносини та ступінь її впливу на тих, хто у сім'ї ухвалює рішення.
- Запитайте у цієї особи, чи вважає вона, що один із батьків або опікунів/опікунок дівчини побажає говорити з вами, а якщо вважає, який спосіб був би найкращим для цієї розмови. **Дуже важливо, щоб ви ретельно оцінили ризики такої розмови. Якщо у вищезгаданої дорослої особи є побоювання, що розмова з батьком/ матір'ю чи опікун/кою дівчини негативно позначиться на ній, вам не слід цього робити.**
- Замість цього продовжуйте працювати безпосередньо з вищезгаданою особою, підтримуючи її намір побесідувати з батьком/матір'ю чи опікун/кою дівчини. **Обов'язково отримайте згоду дівчини, перш ніж вищезгадана особа поговорить з її батьком/матір'ю чи опікун/кою, і з'ясуйте, чи хоче вона бути присутньою на цій розмові.** Як завжди, ретельно оцініть, чи буде це безпечно для дівчини. Підтримайте вищезгадану особу в її розмові з особою, яка ухвалює в сім'ї рішення, про шлюб дівчини, надавши точну інформацію про наслідки для дівчини. Можете розглянути з вищезгаданою особою, що вона сказала б, і провести з нею відповідну рольову гру.

Ви можете також визначити шанованих громадських діячів/діячок або людей, близьких до сім'ї, які підтримують відтермінування чи припинення шлюбу й які можуть упевнено розмовляти з тими членами/членкинями сім'ї, які ухвалюють рішення. Цій особі слід дуже обережно підходити до такої дискусії, і не згадувати, що дівчина з кимось розмовляла про її шлюб. Обов'язково обговоріть небажані наслідки такого втручання з батьком/матір'ю, опікуном/опікункою чи дорослою особою, яка підтримує дівчину, з яким/якою ви контактували (тобто подумайте про будь-які можливі негативні реакції, які можуть призвести до подальшої шкоди, про те, як усунути ці ризики, тощо).

Пам'ятайте: перш ніж здійснювати будь-які з вищезгаданих кроків, обов'язково обговоріть їх із дівчиною та отримайте її згоду.

[48] Interagency Youth Working Group (2011). Addressing Early Marriage of Young and Adolescent Girls [Міжвідомча робоча група з питань молоді (2011). Протидія раннім шлюбам дівчат молодшого й підліткового віку]. https://www.iywg.org/sites/iywg/files/yl34e.pdf

3.2.2 ЗМЕНШЕННЯ РИЗИКУ

Якщо після вашої зустрічі з дівчиною та одним з її батьків або іншою дорослою особою, яка користується довірою, зберігається ймовірність того, що процес підготовки шлюбу просувається, ваша мета повинна полягати у тому, щоб так підготувати дівчину до орієнтації в її нових стосунках і новому оточенні, щоб звести до мінімуму ризик насильства щодо неї й наслідків для її здоров'я. Для того, щоб зосередитися на зменшенні ризику, вам слід здійснити нижчезазначені заходи.

- **Оцініть ситуацію:**
  - Що вона наразі відчуває щодо шлюбу?
  - Які у неї запитання/побоювання?
  - Які для неї можливі ризики, особливо стосовно безпеки та здоров'я? Це має включати запитання про чоловіка, за якого вона вийде заміж, і про те, чи помічає вона будь-які ознаки того, що він може жорстоко поводитися.
- **Здійсніть планування забезпечення безпеки.** Доцільно буде спланувати забезпечення безпеки разом із дівчиною, якщо ви разом визначили наявні чи потенційні безпекові ризики з боку або її майбутнього чоловіка, або її сім'ї, або населення громади. Планування забезпечення безпеки слід здійснювати в порядку, висвітленому в **Главі 3 Частини II.**
- **Надайте інформацію й за потреби здійсніть необхідне перенаправлення.**
  - **Репродуктивне здоров'я.** Украй важливо, щоб ви обговорили з дівчиною її сексуальне та репродуктивне здоров'я й допомогли їй розібратися в ньому. Якщо ви відчуваєте, що не володієте належними навичками чи знаннями для цього, обов'язково знайдіть фахівця/фахівчиню з репродуктивного здоров'я, який/яка може надати цю інформацію, та отримайте дозвіл дівчини на розмову такої особи з нею. Важливо, щоб вона розуміла вагітність і методи контрацепції. Доцільно також забезпечити, щоб вона розуміла, що статеві зносини, навіть у шлюбі, повинні мати місце за згодою. Ви або фахівець/фахівчиня з репродуктивного здоров'я можете практично відпрацювати з дівчиною, як вона спілкуватиметься зі своїм чоловіком про статеві зносини. Якщо ваша організація проводить для дівчат підліткового віку групові заходи чи ознайомчі бесіди, де надається інформація з питань репродуктивного здоров'я, можете направити дівчину на ці заходи чи бесіди.

    Як варіант, ваша організація могла б запросити фахівця/фахівчиню з репродуктивного здоров'я до вашого центру з метою регулярного проведення ознайомчих бесід із групами дівчат.
  - **Юридична інформація/підтримка.** Залежно від контексту, можна рекомендувати також надання дівчині юридичної інформації або направлення її до організації, яка може надати таку інформацію. Дівчині слід надати точну юридичну інформацію про її права й заходи захисту, передбачені національним законодавством і звичаєвим правом, зокрема якщо вона хоче запобігти шлюбові або, якщо вона заміжня, хоче розірвати шлюб чи отримати офіційне розлучення.
- **Залучіть дівчину до підтримувальних послуг або сприяйте її подальшій участі у таких послугах** із тим, щоб ви (або ваша організація) могли підтримувати відносини з нею й надавати їй можливості спілкуватися з іншими дівчатами, заводити знайомство та будувати систему соціальної підтримки.
- **Допоможіть дівчині визначити людину, яка підтримує її в житті.** Краще за все, якщо це хтось, із ким вона може регулярно бачитися або з ким вона може поговорити про свої турботи, страхи та проблеми.
- **Допоможіть їй визначити позитивні стратегії подолання труднощів.** Запитайте її, що вона наразі робить для того, щоб допомогти собі, коли вона засмучена чи стривожена. Допоможіть їй продовжувати таку практику і визначити нові методи, основані на її джерелах підтримки в житті, на видах діяльності, які приносять їй радість або спокій та які ґрунтуються на її сильних сторонах.

- **Обстоюйте інтереси дівчини.** Якщо робити це безпечно, поговоріть із батьком/матір'ю, опікуном/опікункою чи особою, яка підтримує дівчину, про шляхи врахування найкращих інтересів дівчини в переговорах про шлюб, з тим, щоб зберегти її право на освіту й медичну допомогу.
- **Продовжуйте залучати дорослу особу, яка підтримує дівчину.** Якщо процес переговорів щодо шлюбу просувається, наявність у дівчини дорослої особи, яка підтримує її в житті, стає ще важливішою. Якщо безпечно, можете обговорити з батьком/матір'ю, опікуном/опікункою або іншою дорослою особою, якій дівчина довіряє, з метою забезпечити, щоб вони знали про наслідки раннього шлюбу, деякі з безпекових ризиків і про те, як підтримувати дівчину в подальшому.

3.2.3 РЕАГУВАННЯ НА ЧИННІ РАННІ ШЛЮБИ

Дівчата, які вже одружені й наразі не звертаються до вас за послугами як постраждалі від насильства, також потребують нашої підтримки. Якщо ваша організація вже працює або планує працювати з дівчатами підліткового віку, створіть можливість і засоби для того, щоб заміжні дівчата могли брати участь у ваших групових послугах, які можуть у підсумку дозволити індивідуально працювати з ними з тим, щоб ви могли надавати їм підтримку як молодим дружинам і матерям.

Якщо дівчина погодилася отримувати індивідуальні послуги, індивідуальні заходи слід зосередити на розумінні поточних потреб дівчини та реагуванні на них, а також на наданні їй підтримки в максимальному зменшенні ризику насильства й медичних ускладнень. У таких випадках ви можете застосовувати стандартний підхід до ведення випадків, орієнтований на постраждалих, спрямовуючи оцінювання на питання безпеки, здоров'я, психосоціального статусу та економічного добробуту. Нижче зазначено деякі ключові аспекти оцінювання, на які вам рекомендується звернути особливу увагу:

- Сексуальні стосунки: чи має місце у шлюбі примусовий секс? Чи зазнає вона якогось болю через статеві зносини?
- Чи існує ризик ВІЛ-інфекції?
- Розуміння дівчиною репродуктивного здоров'я та її власного організму.
- Вагітність: чи є дівчина вагітною? Якщо так, що вона хоче робити? Чи отримала вона належну медичну допомогу? Чи є у неї хтось, хто допомагає їй справлятися з вагітністю? Чи є у дівчини ще діти та (або) чи знає вона, як доглядати за новонародженою дитиною?
- Чи має місце насильство з боку інтимного партнера?
- Чи має місце насильство з боку інших членів сім'ї?
- Доступ до грошей: хто їх заробляє? Хто їх контролює?
- Чи дозволено їй досі відвідувати школу?
- Чи має вона систему соціальної підтримки?
- Що вона думає про шлюб узагалі?

Результати вашого оцінювання ляжуть в основу розроблення плану дій, в якому буде передбачено низку заходів реагування. Вам слід також:

- **Надати дівчині інформацію про:**
  - медичні, безпекові та психосоціальні наслідки раннього шлюбу;
  - послуги з охорони здоров'я та репродуктивного здоров'я, послуги з безпеки й захисту, психосоціальні послуги та будь-яку іншу доступну підтримку;
  - юридичні консультації чи послуги, які дозволять їх зрозуміти свої права у шлюбі та можливі варіанти дій в

разі, якщо вона захоче піти.

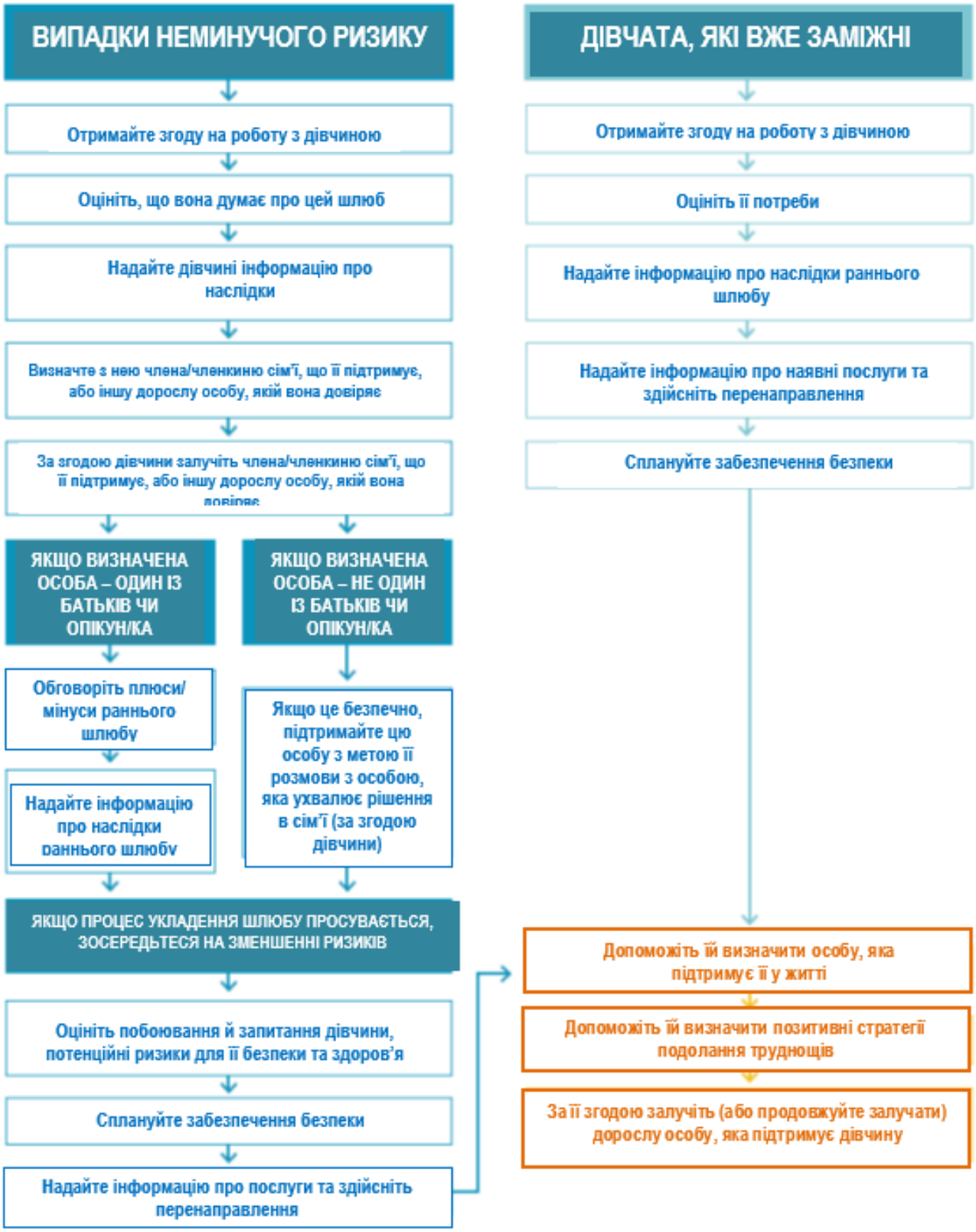
- **Здійснити планування забезпечення безпеки.**
- **Допомогти дівчині визначити людину, яка підтримує її в житті.** Краще за все, якщо це хтось, із ким вона може регулярно бачитися або з ким вона може поговорити про свої турботи, страхи та проблеми.
- **Допоможіть їй визначити позитивні стратегії подолання труднощів.** Для цього просто запитайте її, що їй подобається робити, що викликає посмішку на її обличчі або що допомагає їй заспокоїтися чи втішитися. Обговоріть із нею, чи робить вона це зараз та чи спрацьовує це й як саме. Обговоріть із нею, як вона може застосовувати ці стратегії, коли вона засмучена чи стривожена.
- Ви все одне можете спробувати працювати з дорослою особою, яка підтримує дівчину, з метою забезпечити, щоб у дівчини в житті була позитивна й турботлива доросла людина й щоб ви підтримували контакти з цією людиною.

Бувають випадки, коли дівчата не можуть визначити дорослу людину, яка підтримує їх у житті. Ви можете бути єдиною особою, якій дівчина довіряє. У таких випадках краще за все зосередитися на збереженні доступу дівчини до вас і послуг вашої програми, а не намагатися безпосередньо залучити іншу особу. Якщо ви залучите опікуна/опікунку чи іншу дорослу особу, які не відреагують добре на ваші розмови з ними про ранній шлюб, такі особи можуть вирішити, що не хочуть, щоб їхня дочка відвідувала ваші заходи. Недоречно ставити під загрозу свободу дівчини приходити кудись і бути з людьми, готовими підтримати її.

Реагування на випадки раннього шлюбу – незалежно від того, чи це випадки неминучого ризику, чи це випадки з дівчатами, які вже одружені – вимагає сильних навичок ведення випадків і знань про те, як працювати з дівчатами підліткового віку. Ці випадки часто бувають ускладненими, тому фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН за потреби завжди слід звертатися до керівника/керівниці за підтримкою.

На наведеній нижче діаграмі в стислому вигляді представлені відповідні заходи реагування на ранній шлюб у контексті ведення випадків ҐЗН, обговорені в цій главі.

РЕАГУВАННЯ НА РАННІЙ ШЛЮБ У РАМКАХ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ



ЧАСТИНА IV

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН ЩОДО ІНШИХ УРАЗЛИВИХ ГРУП

Meredith Hutchison / International Rescue Committee

ГЛАВА 1

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ЛЕСБІЙОК, ГЕЇВ, БІСЕКСУАЛІВ/ БІСЕКСУАЛОК, ТРАНСҐЕНДЕРНИХ ЛЮДЕЙ ТА ІНТЕРСЕКСУАЛІВ/ІНТЕРСЕКСУАЛОК, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ҐЗН

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Визначення термінів, важливих для роботи з постраждалими, які ідентифікують себе як лесбійок, геїв, бісексуалів/бісексуалок, трансґендерних людей та інтерсексуалів/інтерсексуалок (ЛГБТІ)
- Перешкоди, з якими ці постраждалі можуть стикатися в отриманні допомоги
- Безпечне та доброзичливе надання допомоги й підтримки

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 17А. Ведення випадків ҐЗН щодо постраждалих ЛГБТІ

У багатьох суспільствах люди, які ідентифікують себе як лесбійок, геїв, бісексуалів/бісексуалок, трансґендерних людей та інтерсексуалів/інтерсексуалок (ЛГБТІ), зазнають ризику переслідувань, дискримінації й насильства в результаті своєї реальної чи гаданої сексуальної орієнтації, ґендерної ідентичності чи ґендерного самовираження[49].

УВКБ ООН документально зафіксувало, що в ситуаціях, де мова йде про біженців/біженок, біженці/біженки з числа ЛГБТІ часто зазнають додаткових труднощів, переслідувань і шкоди. Часто осіб-ЛГБТІ цілеспрямовано переслідують у їхніх рідних країнах через їхню сексуальну орієнтацію та ґендерну ідентичність. Потрапивши до табору для біженців/біженок, такі особи можуть опинитися серед найбільш ізольованих і маргіналізованих мешканців табору, тому що вони побоюються подальшого остракізму та шкоди. Вони можуть зазнавати ризику сексуального насильства, яке вчиняється цілеспрямовано як злочин на ґрунті ненависті чи упередженості. Крім того, вони можуть зазнавати ризику сексуального насильства як такого та (або) насильства з боку інтимного партнера. У цій главі надано інформацію та настанови щодо надання допомоги та підтримки особі з числа ЛГБТІ, яка зазнала сексуального насильства чи насильства з боку інтимного партнера. Мета цього матеріалу – підтримати організації, які вже надають або активно планують надавати послуги щодо ҐЗН ЛГБТІ-спільноті. Він має супроводжуватися відповідним навчанням.

[49] UNHCR. (2011). *Working with lesbian, gay, bisexual, transgender & intersex persons in forced displacement* [УВКБ ООН (2011). Робота з лесбійками, геями, бісексуалами, трансґендерними особами та бісексуалами в умовах примусового переміщення населення].

1.1 ВАЖЛИВІ ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ[50]

Базове розуміння поширених термінів та визначень є важливим першим кроком у забезпеченні здатності надавати підтримувальні послуги людям, які ідентифікують себе як ЛГБТІ.

Важливо розуміти концепції сексуальної орієнтації та ґендерної ідентичності. Усі люди мають якусь сексуальну орієнтацію та ґендерну ідентичність. Проте сексуальна орієнтація та ґендерна ідентичність – це не одне й те саме.

Сексуальна орієнтація говорить вам про сексуальний та романтичний потяг особи. Нижче наведені поширені терміни, якими описують сексуальну орієнтацію.

- **Гетеросексуал/ка** – це особа, яку ваблять люди іншої статі чи ґендера. Наприклад, це чоловік, якого ваблять жінки; жінка, яку ваблять чоловіки.
- **Гомосексуал/ка (гей)** – це особа, яку ваблять особи цієї ж статі.
  - Термін «**гей»** часто використовується для позначення чоловіка, який має фізичний, романтичний та (або) емоційний потяг до інших чоловіків, хоча цей термін можна застосовувати й до жінок. Хоча термін «гомосексуал/ка» може використовуватися в деяких місцях, зазначимо, що в англійській мові багато хто вважає його застарілим терміном, якого слід уникати.
  - Терміном «**лесбійка»** описують жінку, яка має фізичний, романтичний та (або) емоційний потяг до інших жінок.
- Терміном **«бісексуал/ка»** описують людей, які здатні до фізичного, романтичного та (або) емоційного потягу до особи (осіб) цієї ж статі чи цього ж ґендера, а також до особи (осіб) іншої статі чи іншого ґендера.
- Деякі люди описують свою сексуальну орієнтацію по-іншому. Наприклад, дехто може застосовувати термін «квір» замість термінів «лесбійка», «гей» чи «бісексуал/ка». Вважається, що цей термін охоплює широкий спектр соціальних орієнтацій та ґендерних ідентичностей.

Ґендерна ідентичність означає глибинне відчуття кожною людиною внутрішньої та індивідуальної приналежності до того чи іншого ґендера, який може збігатися або не збігатися зі статтю, приписаною цій людині при народженні, або з ґендером, приписаним їй суспільством. Вона описує, як люди думають про себе – як про чоловіка, як про жінку або, в деяких випадках, як про особу іншого ґендера.

Трансґендерна людина – це збірний термін, використовуваний людьми, чия ґендерна ідентичність, а у деяких випадках ґендерне самовираження, відрізняється від того, що зазвичай асоціюється зі статтю, приписаній їм при народженні, включно з людьми, чия ґендерна ідентичність не є ані «чоловічою», ані «жіночою», як це традиційно визначають. Трансґендерні люди можуть здійснювати «перехід» - процес зміни зовнішніх ґендерних ознак особи з метою приведення їх до стану, який краще відповідає її ґендерній ідентичності. Це складний процес, який зазвичай відбувається впродовж тривалого періоду часу. Перехід включає один або всі з нижчезазначених особистісних, медичних і юридичних кроків: повідомлення сім'ї, друзів/подруг і колег/колежанок; використання іншого імені та нових займенників; використання іншого одягу; зміну імені та (або) статі в юридичних документах; гормональну терапію та, можливо (хоча не завжди), один або декілька видів хірургічного втручання. Кроки, що здійснюються в процесі переходу, різняться залежно від особи. Багато трансґендерних людей не вдаються до переходу, отже важливо не робити припущень виходячи з самої лише зовнішності людини.

Трансґендерні люди можуть мати будь-яку сексуальну орієнтацію. Наприклад, трансґендерна жінка може мати потяг до чоловіків і, отже, вважати себе гетеросексуалкою. Проте, ця особа може також вважати себе гомосексуалкою. Сексуальна орієнтація та ґендерна ідентичність – це різні поняття, й лише сама людина може

[50] National LGBT Health Education Center. (2015). *Providing Welcoming Services and Care for LGBT People* [Національний освітній центр з охорони здоров'я ЛГБТ (2015). Надання доброзичливих послуг і допомоги ЛГБТ-людям].

визначити та підтвердити свою сексуальну орієнтацію. Ніколи не припускайте, що ви можете визначити сексуальну орієнтацію людини за її зовнішністю.

Ґендерквір – це збірний термін, яким описують людей, чия ґендерна ідентичність виходить за межі бінарної системи «чоловік-жінка». Він може також означати людей, які ідентифікують себе і як чоловіків, і як жінок (бігендерних людей), не означати жодного гендера (аґендерних людей) або означати комбінацію різних ґендерів (наприклад, у різні дні така особа ідентифікує себе як чоловіка, як жінку або як аґендерну особу).

Інтерсексуал/ка – це термін, яким описують особу з тілесними змінами порівняно з установленими в культурі стандартами чоловічності та жіночності, включно зі змінами на рівні хромосом, геніталій або вторинних статевих ознак. Інтерсексуальність іноді називають «відмінностями у статевому розвитку».

Ці терміни є важливими поняттями, тож їх треба знати. Проте, не кожна особа з числа ЛГБТІ чітко вписується в одну з цих категорій. До того ж деякі люди можуть ідентифікувати себе як одну з цих категорій, але не цими конкретними термінами.

1.2 ПЕРЕШКОДИ НА ШЛЯХУ НАДАННЯ ДОПОМОГИ[51]

Багато з перешкод, з якими ЛГБТІ-особа, постраждала від ҐЗН, може стикатися в отриманні допомоги, аналогічні перешкодам, з якими стикаються інші постраждалі, але для ЛГБТІ ці перешкоди можуть мати деякі особливості. Крім того, є низка перешкод отриманню допомоги, характерних тільки для ситуацій із ЛГБТІ.

- **Безпека.** В умовах, де ідентифікація себе й самовираження як ЛГБТІ та (або) асоціація себе з ЛГБТІ вважаються кримінально караним правопорушенням, або там, де панують гомофобія, біфобія та трансфобія, що цілком може призвести до подальшого насильства, ЛГБТІ-особа навряд чи звернеться по допомогу, побоюючись, що їй завдадуть шкоди.
- **Сором і самокатування.** У постраждалої особи з числа ЛГБТІ можуть виникати знайомі та природні реакції, характерні для постраждалих, як-от почуття збентеженості, провини, самокатування чи вразливості. Їй може здаватися, що вона «недостатньо захищала себе» або повинна була «подбати про себе». Ця реакція може бути особливо гострою у постраждалих, які ідентифікують себе як чоловіки (трансґендерних, бісексуальних і гомосексуальних чоловіків) та виглядають як такі; вони можуть відчувати, що нападник посягнув на їхній ґендер або створив для нього загрозу. Ці почуття можуть не дозволяти їм звернутися по допомогу.
- **Страх бути «викритими».** Постраждалі з числа ЛГБТІ можуть боятися, що в процесі звернення по допомогу їх можуть «викрити» - тобто інші люди з'ясують їхню сексуальну орієнтацію чи ґендерну ідентичність, результатом чого буде подальша стигматизація, ганьба чи повторна віктимізація.
- **Відсутність мережі підтримки.** Люди, які ідентифікують себе як ЛГБТІ, можуть уже бути ізольовані від сім'ї/друзів/громади. Це може бути результатом того, що їхня сім'я, друзі чи громада знають про їхню сексуальну орієнтацію чи ґендерну ідентичність і не підтримують їх, або того, що їхня сім'я та друзі не знають про це, й тому така особа навряд чи попросить їх про допомогу. У випадках НІП кривдник також може погрожувати «викрити» особу, щоб не дати їй звернутися по допомогу. У кривдника можуть бути ті ж самі система підтримки, спільні знайомі, соціальні простори та зв'язки з тими ж організаціями, заходами тощо, що й у постраждалої особи, що ускладнює їй завдання повідомити про насильство так, щоб кривдник про це не дізнався.
- **Страх звинувачення.** Сім'я, персонал правоохоронних органів, надавачі/надавачки медичних і соціальних послуг можуть стверджувати, що у тому, що сталося, винна ґендерна ідентичність і (або) сексуальна

[51] Anti-Violence Project. *Working with LGBT Victims of Violence* [Проєкт «Ні насильству». Робота з ЛГБТ-жертвами насильства]http://www.avp.org/storage/documents/Training%20and%20TA%20Center/ GAGV_Working_with_LGBT_Victims_Handout.pdf

орієнтація постраждалої особи.

- **Сумний досвід у минулому.** Якщо у постраждалої особи колись був сумний досвід спілкування з помічниками/помічницями та іншими надавачами/надавачками послуг, вона навряд чи знов звернеться по допомогу.
- **Необізнаність.** Відсутність висвітлення проблем сексуального насильства чи НІП щодо ЛГБТІ може призводити до необізнаності, відсутності інформації, браку освіти й ресурсів.
- **Брак спеціалізованих служб.** У більшості ситуацій, де проваджується гуманітарна діяльність, особливо там, де мало ресурсів, там, те виникають надзвичайні ситуації, або в країнах, де передбачено кримінальну відповідальність за ідентифікацію себе й самовираження як ЛГБТІ та (або) асоціацію себе з ЛГБТІ, навряд чи існують спеціалізовані служби. Через це постраждалим важче сподіватися на те, що в разі звернення по допомогу вони знайдуть безпеку та підтримку.

1.3 НАДАННЯ ДОПОМОГИ ТА ПІДТРИМКИ: ОСОБЛИВІ МІРКУВАННЯ [52]

Ваша робота як фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, що працює в організації, яка вже надає чи планує надавати спеціалізовані послуги постраждалим ЛГБТІ, як і з усіма постраждалими, полягає в тому, щоб слухати постраждалу особу, висловлювати тепле ставлення та емпатію, уникаючи осуду, і надавати їй інформацію та підтримку. Разом з тим, є деякі конкретні способи, в які ви можете зробити вашу підтримку й ваші послуги більш доброзичливими та безпечними для постраждалої особи з числа ЛГБТІ.

- **Справтеся з власними почуттями щодо ЛГБТІ.** Вам виявиться складно допомогти постраждалій особі, якщо ви не подумали про власні упередження щодо ЛГБТІ та насильства щодо цих людей і не придушили ці упередження. Якщо ваші особисті переконання чи забобони заважають вам займати безпристрасну позицію, вам не слід безпосередньо надавати послуги цим постраждалим. Керівництву необхідно буде оцінити цю ситуацію з персоналом, перш ніж почати роботу з постраждалими ЛГБТІ, щоб забезпечити, що їхні послуги не завдадуть шкоди.
- **Не робіть припущень про ґендер або сексуальну орієнтацію постраждалої особи.** Постраждалі ЛГБТІ можуть спочатку – або взагалі - не розкривати вам свою ґендерну ідентичність, сексуальну орієнтацію чи інтерсексуальний статус. Легко скотитися до ґендерно диференційованих або гетеросексуально орієнтованих припущень і, наприклад, рекомендувати жіночу групу підтримки постраждалій особі з жіночим голосом, яка, однак, не ідентифікує себе як жінку. Максимально можливою мірою орієнтуйтеся на постраждалу особу, і якщо ви не впевнені, запитайте її, які ресурси, на її думку, будуть найкращими для неї.
- **Висловлюйтесь обережно.** Використання правильних слів може допомогти налагодженню відносин довіри, тоді як недоречні слова можуть погіршити й без того погану ситуацію, збудувавши нові перешкоди отриманню допомоги. Орієнтуйтеся на постраждалу особу. Якщо ви не впевнені, які займенники застосовувати (для постраждалої особи або її партнера/партнерки (чи партнерів/партнерок), можете запитати її, якому зверненню вона віддає перевагу. Ось деякі пропозиції:
  - не вважайте, що люди мають партнера/партнерку чи подружжя протилежної статі. Наприклад, замість запитання «У вас є друг або чоловік?» використайте запитання «Ви перебуваєте у стосунках?»;
  - вживайте терміни, які постраждала особа використовує для себе та своїх партнерів/партнерок. Наприклад, якщо особа називає себе «гей», не вживайте термін «гомосексуаліст/ка». Якщо жінка згадує про свою «дружину», говоріть, звертаючись до неї, «ваша дружина», а не «ваша подруга»;

[52] Scott et. al (2012). *Supporting Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Intersex (LGBTI) Survivors of Sexual Assault* [Скотт та ін. (2012). Підтримка лесбійок, геїв, бісексуалів/бісексуалок, трансґендерних людей та інтерсексуалів/інтерсексуалок (ЛГБТІ), постраждалих від посягань сексуального характеру].

– важливо також використовувати правильні займенники, коли ви розповідаєте про постраждалу особу (наприклад, якщо ви здійснюєте перенаправлення телефоном чи особисто). Вживайте займенник, якому віддає перевагу ця особа. Якщо не знаєте, спитайте у неї.

- **Не ставте зайвих запитань.** Перш ніж ставити якісь особисті запитання, запитайте себе: «Моє запитання є необхідним для допомоги цій особі, або ж я ставлю його з власної допитливості?». Якщо це заради задоволення вашої допитливості, ставити таке запитання недоцільно. Замість цього запитайте: «Що я знаю? Що мені необхідно знати? Як я можу делікатно запитати інформацію, яку мені необхідно знати?». Намагайтеся не створити ситуацію, де постраждала особа просвіщатиме вас у питаннях щодо ЛГБТІ.
- **Не «викривайте» постраждалу особу іншому персоналу, членам/членкиням групи підтримки тощо.** Постраждала особа сама вирішує, кому й коли розповідати про її сексуальну орієнтацію та (або) ґендерну ідентичність. Спитайте дозволу, перш ніж повідомляти іншого співробітника/іншу співробітницю, причому це слід робити лише за умови, що це є безумовно доцільним для надання допомоги та підтримки постраждалій особі.
- **Запевніть постраждалу особу, що її реакції нормальні.** Дайте їй знати, що її реакції та почуття цілком природні. Багато постраждалих відчувають страх і самотність, бажаючи знати, чи є їхні реакції нормальними. Постійно запевняйте постраждалу особу, що ви підтримаєте її й можете вислухати її розповідь.
- **Підтримуйте постраждалу особу.** Як і у роботі з усіма постраждалими від ҐЗН, надавана вами підтримка може бути єдиним безпечним прихистком, де ця особа може почати зцілятися. Дозвольте їй взяти на себе ініціативу; не змушуйте її обговорювати деталі, якщо здається, що вона не хоче чи не готова розповісти їх. Запропонуйте підтримку, а якщо посягання сексуального характеру мало місце у стосунках з інтимним партнером, обговоріть план забезпечення безпеки. Якщо у вашому контексті це доречно й можливо, допоможіть постраждалій особі знайти послуги, призначені для ЛГБТІ-спільноти або які є дружніми для цієї спільноти. Якщо посягання сексуального характеру мало місце в контексті злочину на ґрунті ненависті/упередженості, допоможіть постраждалій особі отримати захист або повідомити, якщо вона в цьому зацікавлена, але не змушуйте її це робити.

1.4 БЕЗПЕКА

Безпека буде ключовим міркуванням для постраждалих ЛГБТІ, особливо в умовах, де існують закони, які передбачають кримінальне покарання за ідентифікацію себе й самовираження як ЛГБТІ та (або) асоціацію себе з ЛГБТІ. Навіть у країнах, де ідентифікувати себе як ЛГБТІ не є чимось незаконним, через негативні соціальні норми розголошувати статус особи може бути небезпечно. На додаток до настанов з оцінювання безпеки та планування її забезпечення, наведених у **Главі 2 Частини II**, рекомендується врахувати нижченаведені міркування у плануванні забезпечення безпеки з постраждалими особами з числа ЛГБТІ.

- У багатьох ситуаціях особи з числа ЛГБТІ через гомофобію/біфобію/трансфобію навряд чи отримають позитивну підтримку з боку поліції чи інших служб захисту, а у випадку злочинів на ґрунті ненависті/упередженості ці суб'єкти можуть бути виконавцями цих злочинів. Обов'язково ґрунтовно вивчіть із постраждалою особою нинішній та минулий досвід спілкування з поліцією та іншими органами влади, а також безпекові ризики, після чого включіть ці аспекти у план забезпечення безпеки, який ви розроблятимете разом із цією особою.
- Через стигматизацію, пов'язану з ідентифікацією себе як ЛГБТІ, особа може не мати мережі підтримки і вже бути ізольована. Це може ускладнити для неї визначення людей, яким вона може довіряти й до яких вона може піти, щоб знайти безпеку.
- Постраждалі з числа ЛГБТІ можуть зазнавати високого ризику самогубства, особливо якщо вони піддаються остракізму з боку сім'ї й громади та відірвані від них. Це не значить, що вам слід припустити, що постраждала особа з числа ЛГБТІ має суїцидальні схильності, але вам слід уважно стежити за можливими попереджувальними ознаками та, як і з будь-якою постраждалою особою, сприймати вираження суїцидальних думок серйозно.

ГЛАВА 2

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН ЩОДО ЧОЛОВІКІВ І ХЛОПЦІВ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЬСТВА

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Перешкоди, з якими постраждалі чоловіки та хлопці можуть стикатися в отриманні допомоги
- Безпечне та доброзичливе надання допомоги й підтримки чоловікам і хлопцям, постраждалим від сексуального насильства

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 17B. Ведення випадків ҐЗН щодо чоловіків і хлопців, постраждалих від сексуального насильства

Як зазначалося у «Вступі», в умовах гуманітарного реагування чоловіки та хлопці також можуть зазнавати ризику сексуального насильства. Сексуальне насильство щодо чоловіків і хлопців часто вчиняється іншими чоловіками в контексті збройного конфлікту чи етнічного насильства як засіб позбавлення чоловіків мужності, а їхніх сімей та громад – віри в себе та можливостей. Хлопці також можуть зазнавати ризику сексуальної наруги, яку зазвичай учиняють члени сім'ї або інші чоловіки, відомі дитині.
Як і у випадках насильства щодо жінок і дівчат, насильство щодо хлопців і чоловіків часто залишається непоміченим. Через традиційні маскулінні норми чоловікам може бути важко розказати про те, що сталося, і попросити допомоги. Крім того, ці норми можуть призводити до відсутності співчутливої реакції з боку сім'ї, друзів і надавачів/надавачок послуг. Багато наслідків сексуального насильства для чоловіків і хлопців схоже на наслідки, яких зазнають жінки й дівчата (див. **Главу 2 Частини III**). Разом з тим, які деякі особливості, котрі надавачам/надавачкам послуг слід розуміти, щоб краще обслуговувати цей контингент.

Головна увага в цій главі приділяється роботі з дорослими чоловіками, які зазнали сексуального насильства. У публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings*. [«Догляд за дітьми, постраждалими від сексуальної наруги. Керівні настанови для

надавачів/надавачок медичних і психосоціальних послуг в умовах гуманітарної діяльності»] наведено вказівки щодо того, як працювати з хлопцями, які зазнали сексуальної наруги. У попередній главі обговорювалися також міркування щодо чоловіків, які ідентифікують себе як геї чи трансґендерні люди; у доречних випадках ці міркування слід використовувати у сукупності з інформацією, наведеною в цій главі. Пам'ятайте також, що комплект навчальних матеріалів Clinical Care for Sexual Assault Survivors [«Клінічна допомога постраждалим від посягань сексуального характеру»], згаданий у **Главі 3 Частини II**, містить конкретні настанови щодо догляду за чоловіками та хлопцями, постраждалими від сексуального насильства.

Організаціям, які створені в першу чергу для надання послуг жінкам і дівчатам, та (або) які роблять це через жіночі центри, необхідно буде мати чіткі процедури щодо реагування на повідомлення від чоловіків. Необхідно прийняти протоколи перенаправлення таких випадків до установи, що надає послуги, яка має відповідні пункти прийому чоловіків (наприклад, до медичної установи, персонал якої має необхідну підготовку з клінічного ведення постраждалих чоловіків, або до іншої установи, що надає послуги з захисту або з охорони психічного здоров'я). Якщо таких варіантів немає, ваша організація може працювати з постраждалим в іншому місці, наприклад, у сусідній поліклініці.

2.1 ПЕРЕШКОДИ НАДАННЮ ДОПОМОГИ[53]

Багато з перешкод наданню допомоги, з якими стикаються чоловіки, схожі з тим, що раніше обговорювалися стосовно інших постраждалих від сексуального насильства, проте можливі незначні відмінності.

Деякі конкретні приклади перешкод наданню допомоги чоловікам наведені нижче. Пам'ятайте, що вони узагальнені й можуть різнитися залежно від ситуації та умов. Те, чи стикаються постраждалі з цими перешкодами, і як саме ці перешкоди діють, залежатиме від конкретних культурних і соціальних норм та від характеристик постраждалих, таких як етнічне походження, віросповідання, соціально-економічний статус і сексуальна орієнтація.

- **Традиційні маскулінні норми не сприяють зверненню по допомогу.** Традиційні норми маскулінності, які змушують чоловіків завжди бути сильними, впевненими у собі, незалежними й не виражати емоцій, знижують імовірність їхнього звернення по допомогу, навіть якщо вони пережили стресову подію[54] [55].
- **Почуття сорому та страх стигматизації.** У зв'язку з вищезгаданими маскулінними нормами постраждалі чоловіки можуть зазнавати почуття сорому та боятися стигматизації за те, що з ними трапилося. Особливо часто це буває, якщо маскулінні норми в їхньому оточенні передбачають, що чоловіки повинні бути могутніми та сексуально домінувати над жінками.
- **Побоювання і страхи щодо сексуальності.** У деяких місцях поширений міф про те, що чоловіки, постраждалі від сексуального насильства, вчиненого чоловіками, є геями або стануть такими. Доказів, які б свідчили про те, що пережите насильство впливає на сексуальну орієнтацію, немає. Проте, якщо в цей міф вірить багато людей, а у громаді панує гомофобія, постраждалі чоловіки не можуть звертатися по допомогу, тому що вони самі намагаються знайти відповіді на ці запитання та (або) бояться реакцій інших. Цей фактор може бути особливо значною перешкодою на шляху звернення по допомогу в суспільствах, де за гомосексуалізм установлено кримінальну відповідальність.
- **Страх того, що їм не повірять.** Через традиційні маскулінні соціальні норми постраждалі чоловіки можуть боятися, що їм не повірять, якщо вони комусь скажуть про те, що вони пережили.

---

[53] Rape, Abuse, and Incest National Network (2011). *RAINN Hotline Volunteers Training* [Національна мережа з питань зґвалтування, наруги та інцесту (2011). Підготовка волонтерів для гарячих ліній].

[54] Lindinger-Sternart, S. (2015), *Help-Seeking Behaviors of Men for Mental Health and the Impact of Diverse Cultural Backgrounds,* International Journal of Social Science Studies, 3(1) [Ліндінгер-Штернарт, С. (2015). Звернення чоловіків за допомогою з охорони психічного здоров'я та вплив різних культурних особливостей].

[55] Vogel, D., Heimerdinger-Edwards, S., Hammer, J. H., and Hubbard, A. (2011). *Boys don't cry. Journal of Counseling Psychology,* 58, 368-382 [Фогель, Д., Хаймердінгер-Едвардс, С., Хаммер, Дж.Х., та Хаббард, А. (2011). Хлопці не плачуть].

- **Ризик зловживання психоактивними речовинами.** Вживання алкоголю чи наркотиків як спосіб упоратися з емоціями чи придушити емоції може бути ще більш поширеним серед постраждалих чоловіків унаслідок норм, які знеохочують чоловіків до визнання й вираження емоцій.

2.2 НАДАННЯ ДОПОМОГИ ТА ПІДТРИМКИ: ОСОБЛИВІ МІРКУВАННЯ

Коли ви працюєте з постраждалим чоловіком, ваша робота як фахівця/фахівчині з ведення випадків або помічника/помічниці, як і з усіма постраждалими, полягає в тому, щоб слухати постраждалого, висловлювати тепле ставлення та емпатію, уникаючи осуду, і надавати їй інформацію та підтримку. Проте, врахування вищезазначених перешкод допомозі та наведених нижче настанов може допомогти вам внести відповідні зміни до своїх послуг, щоб зробити їх безпечними та доброзичливими для постраждалих чоловіків.

- **Не робіть припущень про постраждалого та пережите ним.**
  - Багато постраждалих чоловіків можуть заперечувати те, що вони пережили, й не бути готові назвати себе «жертвою», «постраждалим» або особою, яка зазнала «психологічної травми». Ставтеся з повагою до формулювань, які постраждалий використовує для того, щоб описати себе та пережите.
  - У жодному разі не слід робити припущень про сексуальну орієнтацію чи ґендерну ідентичність постраждалого чи кривдника. Це особливо важливо тому, що деякі постраждалі чоловіки можуть у результаті пережитого посягання запитувати себе про свою сексуальну орієнтацію чи ґендерну ідентичність.
  - Не вважайте, що постраждалий захоче говорити з фахівцем-чоловіком. Ураховуючи, що винуватцями насильства часто бувають чоловіки, постраждалому може бути зручніше говорити з фахівчинею, а не з фахівцем. Обов’язково запитайте постраждалого про те, чому він надає перевагу.
- **Визнайте та підтвердьте силу постраждалого.** Як і іншим постраждалим, постраждалим чоловікам важливо почути, що вони сміливі та сильні й тому звернулися по допомогу. Підкреслюючи це, ви допомагаєте зменшити їхні страхи та тривоги стосовно стигматизації чоловіків, які просять про допомогу.
- **Скажіть, що вони не самотні й що вони не винні в тому, що сталося.** Через значну стигматизацію постраждалим чоловікам може бути важливо знати, що інші чоловіки також зазнають сексуального насильства й що вони – не єдині, з ким це трапилося. Це може також допомогти ослабити почуття самокатування.
- **Запевніть постраждалого, що його реакції нормальні.** Дайте йому знати, що його реакції та почуття щодо пережитого цілком природні й нормальні. Постраждалим чоловікам може бути потрібно почути, зокрема, що нормальними є такі почуття, як сум і страх – які традиційні маскулінні норми часто не дозволяють чоловікам відчувати чи виражати. Запевніть постраждалого в тому, що виражати свої почуття, якими б вони не були, - це безпечно й що ви з готовністю його вислухаєте.
- **Не висловлюйте суджень щодо зловживання психотропними речовинами.** Якщо ви працюєте з постраждалим, який вживає алкоголь чи наркотики, не соромте його за це й не намагайтеся змусити його це робити. Важливо, щоб ви зрозуміли, що це – один із його способів справитися з ситуацією, навіть хоча це може бути шкідливо для нього і для інших осіб у його житті. Найкраще, що ви можете зробити, - це визнати, що він, мабуть, зазнає величезного болю, обговорити інші, більш позитивні стратегії подолання труднощів, які в нього можуть бути, й надати йому інформацію про послуги чи програми з охорони психічного здоров’я, які можуть бути корисними. Цей підхід стосується будь-якої особи, постраждалої від ҐЗН, яка бореться зі зловживанням психоактивними речовинами.

2.3 БЕЗПЕКА

Чоловіки, постраждалі від сексуального насильства, стикаються з багатьма з тих самих безпекових ризиків, що й інші постраждалі. На додаток до настанов з оцінювання безпеки та планування її забезпечення, викладених у **Главі 2 Частини II,** у процесі планування забезпечення безпеки з постраждалими чоловіками доцільно врахувати нижчевикладені міркування.

Якщо про випадок посягання сексуального характеру відомо іншим мешканцям/мешканкам громади чи органам влади, постраждалий може зазнавати ризику подальшого насильства. Знайти офіційні або громадські джерела захисту й безпеки для цієї особи може бути дуже важко, й навіть сам факт пошуку такої підтримки може наразити постраждалого на небезпеку.

Через сильну стигматизацію, якій можуть піддавати постраждалих чоловіків, їм може бути складно визначити людей, яким вони можуть довіряти та в яких можуть знайти безпеку. У випадках, де постраждалий зазнає неминучого ризику, це може означати, що вам доведеться грати активнішу роль у пропонуванні постраждалому можливих варіантів дій, здатних допомогти негайно забезпечити безпеку. Вам слід ретельно вивчити кожний з цих варіантів, щоб зрозуміти можливі ризики та допомогти постраждалому вибрати варіант, який спричиняє найменший ризик.

Допомогти постраждалому почати пошук джерел підтримки, якими він міг би скористатися в майбутньому, може також направлення його до служб і програм, які полегшують налагодження зв’язків з іншими.

ГЛАВА 3

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН ЩОДО ПОСТРАЖДАЛИХ З ІНВАЛІДНІСТЮ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Перешкоди, з якими особи з інвалідністю можуть стикатися в отриманні послуг із ведення випадків ҐЗН
- Динаміка жорстокого поводження й насильства щодо осіб з інвалідністю
- Комунікаційні стратегії для роботи з постраждалими з інвалідністю
- Безпечне та доброзичливе надання допомоги й підтримки постраждалим з інвалідністю
- Безпечна та етична робота з опікунами/опікунками осіб з інвалідністю

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 17С. Ведення випадків ҐЗН щодо постраждалих з інвалідністю

У будь-якій громаді приблизно 15 відсотків населення можуть складати особи з інвалідністю[56]. У громадах, де мають місце конфлікти чи стихійні лиха, частка осіб з інвалідністю може бути ще більшою, тому що у людей виникають нові розлади через травми і (або) їхній доступ до медичної допомоги може бути обмежений. Всесвітня організація охорони здоров'я повідомила, що у розвинених країнах рівні насильства серед осіб з інвалідністю у 4-10 разів вищі, ніж серед решти населення[57]. Це має істотні наслідки для їхнього захисту в умовах гуманітарних операцій.

Дослідження, проведені в контексте гуманітарної діяльності, продемонстрували, що перетин таких факторів, як ґендер, інвалідність і переміщення населення, підвищує ризик насильства щодо жінок, дівчат, хлопців і чоловіків з інвалідністю та жінок, які за ними доглядають. Жінки з фізичною з інвалідністю, які ізольовані в себе вдома, повідомляють про зґвалтування та про насильство з боку інтимного партнера. Жінки, дівчата, хлопці та чоловіки з інтелектуальною та психосоціальною інвалідністю також є більш уразливими до сексуального насильства в умовах гуманітарних операцій через брак інформації та необізнаність про ҐЗН і через прогалини у рівноправних мережах захисту. Крім того, жінки та дівчата, на яких припадає непропорційно велика частка роботи з догляду в

[56] World Health Organization and The World Bank. (2011). *World report on disability*. Geneva: WHO [Всесвітня організація охорони здоров'я та Світовий банк (2011). Всесвітня доповідь про інвалідність. Женева, ВООЗ].
[57] Там же, с. 59.

домогосподарствах, де є особи з інвалідністю, під час звернення по допомогу чи отримання доступу до джерел доходів можуть ставати об'єктами домагань і експлуатації.

Ставлення сімей, надавачів/надавачок послуг щодо ҐЗН і населення є найбільшою завадою та найбільшим сприятливим чинником для осіб з інвалідністю, які отримують безпечні та ефективні послуги з ведення випадків ҐЗН та відповідну допомогу[58].

У цій главі ви отримаєте інформацію про перешкоди, з якими стикаються особи з інвалідністю, фактори ризику насильства, міркування щодо адаптації комунікаційних матеріалів, ключові проблеми, зв'язані з отриманням інформованої згоди та ухваленням рішень, а також про те, як працювати з опікунами/опікунками у спосіб, що є безпечним для постраждалої особи та розширює її можливості.

3.1 СУТНІСТЬ ІНВАЛІДНОСТІ

Інвалідність виникає, коли стан здоров'я взаємодіє з соціальними перешкодами, які ускладнюють виконання повсякденних справ і участь у житті суспільства нарівні з іншими. Стаття 1 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю говорить:

«До осіб з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими».

Отже, до осіб з інвалідністю належать особи, які мають:

- **фізичні порушення:** це, зокрема, особи, яким важко пересуватися. Деякі особи з фізичною інвалідністю для ведення повсякденної життєдіяльності користуються допоміжними пристроями, як-от крісло на колесах або тростина;
- **сенсорні порушення:** це, зокрема, особи, які є глухими чи мають проблеми зі слухом, а також особи, які є сліпими або мають слабкий зір (яким важко бачити навіть в окулярах);
- **інтелектуальні порушення:** це, зокрема, особи, які живуть із порушеннями розвитку нервової системи, також відомими як когнітивні порушення чи порушення розвитку. Інтелектуальні порушення стосуються розумової діяльності (зокрема навчання, міркування, розв'язання проблем та ін.) і адаптивної поведінки (концептуальних, соціальних і практичних навичок, яких люди набувають і які вони застосовують у повсякденному житті);
- **психосоціальні порушення:** це, зокрема, особи, що зазнають труднощів із психічним здоров'я, які, у взаємодії з дискримінацією та іншими соціальними перешкодами, перешкоджають їхній участі у житті суспільства нарівні з іншими.

Люди з інвалідністю не є однорідною групою. Фактори ризику зазнати ҐЗН, динаміка насильства і порядок вашої роботи з постраждалою особою будуть залежати від її віку, ґендера, доступу до мереж підтримки, типу порушення та інших чинників.

3.2 ФАКТОРИ РИЗИКУ НАСИЛЬСТВА[59]

Причини ҐЗН щодо осіб з інвалідністю кореняться у нерівності та дисбалансі сил між чоловіками й жінками та у

[58] International Rescue Committee and Women's Refugee Commission. (2015). "I see that it is possible": Building capacity for disability inclusion in gender-based violence programming in humanitarian settings [Міжнародний комітет спасіння та Жіноча комісія у справах біженців (2015). «Я бачу, що це можливо». Зміцнення потенціалу включення осіб з інвалідністю у програми протидії ґендерно зумовленому насильству в умовах гуманітарного реагування]. http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2015/06/Building- Capacity-for-Disability-Inclusion-in-Gender-Based-Violence-Programming-in-Humanitarian-Settings-v2.pdf

[59] Там же

нерівності, зв'язаній з інвалідністю. Нижче зазначено фактори, які, як установлено, посилюють уразливість осіб з інвалідністю до з інвалідністю в умовах гуманітарної діяльності.

- **Відчуття щодо спроможності осіб з інвалідністю.** Кривдники можуть відчувати, що особи з інвалідністю не зможуть фізично захистити себе або ефективно спілкуватися й повідомляти про випадки насильства, що ще в більшому ступені робить їх об'єктом насильства. Люди можуть не слухати осіб з інвалідністю або не вірити їм, коли вони розповідають про насильство, особливо якщо постраждала особа має інтелектуальні чи психосоціальні порушення. Більше того, часто припускають, що особи з інтелектуальними порушеннями не здатні засвоїти ті самі поняття або брати участь у тій самій діяльності, що й інші люди, отже, їх позбавляють можливостей дізнаватися про насильство, секс і здоров'я стосунки, а також розвивати нові навички та зміцнювати рівноправні мережі. Таким чином, може бути легше маніпулювати ними та вибирати їх у якості об'єктів зґвалтування, наруги та експлуатації, або ж вони можуть мати меншу спроможність для обговорення питань розподілу влади в інтимних стосунках.
- **Соціальна ізоляція.** Залежно від рівня наявної в громаді стигми, зв'язаної з інвалідністю, сім'ї осіб з інвалідністю можуть ховати або ізолювати таку людину, що підвищує ризик для неї та її вразливість до насильства, особливо вдома, і обмежує доступні їй варіанти повідомлення чи звернення по сторонню допомогу.
- **Втрата механізмів родинної та громадської підтримки.** У процесі переміщення населення сім'ї та громади можуть розлучатися, а традиційні громадські структури підтримки – слабшати, що несумірно сильно впливає на осіб з інвалідністю та їхні сім'ї. Особливо це актуально у нових умовах переміщення, де особи та сім'ї ще не налагодили стосунки та довіру з іншими мешканцями/мешканками громади й не відновили свої системи підтримки. Особи з інвалідністю можуть покладатися на допомогу менш знайомих членів/членкинь сім'ї чи мешканців/мешканок громади, що часто загострює ризик насильства щодо них. У них також може бути менше людей, яким вони довіряють і до яких вони можуть звернутися за підтримкою, якщо зазнають насильства.
- **Надмірно загострені проблеми влади та контролю.** Проблеми влади та контролю у стосунках, де одна особа має інвалідність, можуть бути складнішими, особливо якщо опікун/ка є також інтимним партнером. На додаток до динаміки насильства з боку інтимного партнера, розглянутої в **Главі 1 Частини III**, динаміка й тактика влади та контролю, що можуть застосовуватися проти осіб з інвалідністю (хоча й не тільки інтимними партнерами), мають певні особливості:[60]:
  - кривдники можуть погрожувати не доглядати за особою з інвалідністю або позбавляти її базового догляду й підтримки (їжі, грошей, гігієни) чи залишати особу без догляду;
  - кривдники можуть погрожувати залишити особу без конкретної підтримки, яка допомагає їй функціонувати (як, наприклад, ліки чи обладнання), використати цю підтримку в інших цілях або затримати її надання;
  - кривдники можуть використовувати гроші особи для себе та (або) ухвалювати за них фінансові рішення без їхньої згоди;
  - кривдники можуть ізолювати особу від соціальних мереж;
  - кривдники можуть висміювати та соромити особу через її інвалідність;
  - кривдники можуть звинувачувати особу за свій власний стрес (наприклад, стрес у результаті догляду за нею).

[60] Wisconsin Coalition Against Domestic Violence [Вісконсінська коаліція проти домашнього насильства] http://www.springtideresources.org/resource/power-and-control-wheel-people-disabilities- and-their-caregivers

3.3 ПЕРЕШКОДИ НАДАННЮ ДОПОМОГИ[61]

Постраждалі з інвалідністю можуть стикатися з багатьма перешкодами в отриманні допомоги та підтримки. Деякі з перешкод висвітлені нижче.

- **Стигматизація та дискримінація:** соціальні норми дискримінують і стигматизують осіб з інвалідністю. У громадах їх можуть піддавати остракізму чи залишати без уваги; крім того, вони бояться просити підтримки у сім'ї та мешканців/мешканок громади. Надавачі/надавачки послуг також можуть уникати надання послуг особам з інвалідністю, виходячи з переконання, що послуги з запобігання ҐЗН та реагування на нього не актуальні або не доречні для осіб з інвалідністю, або просто боячися спілкуватися з такими особами. Наприклад, існує поширений міф про те, що люди з інвалідністю асексуальні, й тому вони можуть не отримувати достатню освіту щодо сексуальності, здорових стосунків і особистої безпеки.
- **Комунікаційні бар'єри.** Інформація про послуги з запобігання ҐЗН і реагування на нього у формах, доступних особам з інвалідністю, зокрема особам з порушенням зору, слуху та інтелектуальними/психосоціальними порушеннями, може бути відсутня. Як результат, особи з інвалідністю, особливо з інтелектуальними порушеннями, можуть не розпізнати наругу, коли вона вчиняється, або можуть не знати, де знайти підтримку. Ці перешкоди підсилюються, якщо особа ізольована від громади, через що вона не може звернутися до неформальних інформаційних мереж.
- Крім того, помічники/помічниці та надавачі/надавачки послуг можуть не мати підготовку з доступних форм комунікації, що заважає їм чітко й шанобливо спілкуватися з особами з різними видами порушень або різними перевагами, яким вони надають перевагу в спілкуванні. Це перешкоджає застосуванню підходу, орієнтованого на постраждалих, знижує якість допомоги, надаваної постраждалій особі, та знеохочує осіб до подальшого отримання послуг із ведення випадків ҐЗН.
- **Стосунки з опікунами/опікунками.** Особи з інвалідністю в отриманні послуг і допомоги можуть покладатися тільки на інших членів/членкинь сім'ї чи мешканців/мешканок громади, через що їм трудніше конфіденційно отримувати послуги. Якщо опікун/ка є кривдником/кривдницею, постраждалій особі буде вкрай важко отримати допомогу, тому що вона залежить від опікуна/ки в питаннях комунікації, транспорту й задоволення повсякденних потреб.
- **Страх того, що їй не повірять.** Як і з усіма постраждалими від ҐЗН, поширеною перешкодою наданню допомоги є наявний у постраждалої особи страх того, що їй не повірять. Ця проблема ще більше загострюється для постраждалих з інвалідністю, особливо осіб з інтелектуальними порушеннями, чия здатність розуміти та ухвалювати рішення може бути неналежним чином поставлена під сумнів. Ці постраждалі можуть боятися, що якщо вони комусь скажуть, їм не повірять, унаслідок чого ризик заподіяння їм шкоди може зрости.
- **Фізичні перешкоди.** Послуги з запобігання ҐЗН і реагування на нього можуть бути фізично недоступні через великі відстані, відсутність доступного транспорту чи витрати, пов'язані з дорогою до відповідних закладів. Крім того, медичні установи та жіночі центри можуть бути недоступні для осіб у кріслах на колесах або для осіб з іншими проблемами пересування, що також може бути сигналом того, що послуги не є зручними для осіб з інвалідністю.
- **Проблеми щодо конфіденційності.** У місцях, де проживають біженці/біженки, особи з інвалідністю повідомляли, що дотримання конфіденційності у випадку, якщо постраждала особа має інвалідність, рідко коли забезпечується, тому що під час інциденту їй на допомогу можуть прийти інші люди, і ця новина часто швидко поширюється серед усіх мешканців/мешканок. Постраждалим може бути необхідно розповісти про інцидент іншим, щоб отримати послуги, а персоналу, який опікується питаннями ҐЗН, може бути потрібно

[61] International Rescue Committee and Women's Refugee Commission. (2015). "I see that it is possible": Building capacity for disability inclusion in gender-based violence programming in humanitarian settings. http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2015/06/Building- Capacity-for-Disability-Inclusion-in-Gender-Based-Violence-Programming-in-Humanitarian-Settings-v2.pdf

залучити ширше коло осіб до процесів ведення випадків. Така відсутність конфіденційності та страх подальшої стигматизації можуть утримувати постраждалих від розкриття інформації та створювати додаткові перешкоди отриманню послуг і допомоги.

- **Адміністративні та політичні бар'єри.** У деяких випадках постраждалі з інвалідністю повідомляли, що, коли вони намагаються отримати певні послуги, їх просять прийти пізніше або пройти тривалі адміністративні процедури. Це – особлива проблема для цих постраждалих, тому що вони можуть стикнутися з більшими труднощами у поверненні до такого закладу через сильнішу обмеженість ресурсів, меншу незалежність і перешкоди в користуванні транспортом.

3.4 НАДАННЯ ДОПОМОГИ ТА ПІДТРИМКИ: ОСОБЛИВІ МІРКУВАННЯ

3.4.1 СПІЛКУВАННЯ

У більшості випадків постраждалі з інвалідністю можуть безпосередньо спілкуватися з помічниками/помічницями чи надавачами/надавачками послуг без будь-якої адаптації чи з відносно невеликою адаптацією, як-от визначення особи, яка може перекладати їхню форму мови жестів або використання в розмовах спрощеної мови. В інших випадках може бути не так зрозуміло, як краще за все спілкуватися з постраждалою особою, тому можуть знадобитися додаткові кроки, щоб це з'ясувати. Працюючи з особами з інвалідністю, яким важко спілкуватися, вам слід:

- **Не поспішаючи, спостерігати та слухати.** Якщо умови, в яких ви працюєте, дозволяють побачити постраждалу особу не один, а кілька разів, пам'ятайте, що ведення випадків ҐЗН – це процес, а не разова подія. Щоразу, коли ви зустрічаєтесь із цією особою, ви дізнаватиметесь про неї щось нове і краще розумітимете, як вона спілкується й що має на увазі.
- **Завжди говорити безпосередньо з постраждалою особою,** навіть якщо її супроводжує опікун/ка. Якщо ви все ще з'ясовуєте методи спілкування з цією особою і вам необхідно спитати поради в опікуна/опікунки, обов'язково проводьте ці розмови перед постраждалою особою, щоб вона чула, що говориться, і брала участь у будь-який можливий спосіб. Пам'ятайте, що люди, які не можуть говорити чи рухатися, все одне можуть розуміти, що відбувається навколо них, і що люди кажуть про них.
- **Звертайте увагу на будь-який спосіб, у яких постраждала особа хоче спілкуватися.** Це можуть бути жести, а іноді її емоції. Деякі особи з інтелектуальними та психосоціальними порушеннями можуть виявляти широкий спектр форм поведінки. Іноді вони саме так спілкуються з іншими. Якщо ви бачите чи відчуваєте, що постраждала особа намагається спілкуватися з вами, але ви не розумієте її, нормально буде сказати «я не розумію».
- **Не здійснюйте тиск на постраждалу особу.** У постраждалих з інтелектуальними та розвитковими порушеннями часто в стресових умовах знижується рівень розуміння/функціонування. Завжди поважайте готовність особи говорити про інциденти. Як і з усіма іншими постраждалими, уникайте несвідомого відтворення динаміки влади та контролю, а саме не наполягайте, щоб постраждала особа повідомила щось, про що вона ще не готова розмовляти.

3.4.2 ІНФОРМОВАНА ЗГОДА ТА УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ

У Конвенції про права осіб з інвалідністю підкреслено, що особи з інвалідністю мають таке саме право, що й інші особи, ухвалювати власні рішення й що слід уживати належних заходів для надання їм підтримки для реалізації ними своєї правоздатності. Особа не може втратити свою правоздатність для ухвалення рішень просто тому, що

вона має інвалідність[62]. **Вам слід з самого початку вважати, що всі постраждалі дорослі з інвалідністю здатні самостійно давати інформовану згоду. Завжди запитуйте таку особу, чи хотіла б вона отримати підтримку для надання інформованої згоди.**

Якщо ви працюєте з особою, з якою вам складно спілкуватися, поставте собі такі ключові запитання:

- Чи спробували ви декілька методів передачі інформації? Чи дали ви постраждалій особі час для того, щоб вона засвоїла цю інформацію та поставила запитання?
- Ви можете визначити, чи розуміє постраждала особа надану інформацію й наслідки рішень, які вона може ухвалити? Як ви це визначили? (наприклад, за допомогою запитань, обговорень, жестів або інших засобів?)
- Чи змогли ви забезпечити, щоб рішення постраждалої особи були добровільними, а не вимушеними чи ухваленими під впливом інших? Як ви це визначили?

(Чи залучено вже опікуна/опікунку або члена/членкиню сім'ї? Якщо так, як саме? Чи відповідає ця особа на запитання, які ви ставите, консультуючись із постраждалою особою?)

Якщо після розгляду цих запитань ви все ще не впевнені у здатності постраждалої особи давати згоду самостійно, вам слід залучити своє керівництво, щоб воно допомогло вам визначити, чи є потреба у наданні додаткової підтримки для отримання інформованої згоди. Можете обговорити зі своїм керівництвом питання про здійснення нижчезазначених кроків.

- **Розгляньте можливість залучення людини, якій постраждала особа довіряє й яка її підтримує.** Члени/членкині сім'ї, опікуни/опікунки та однолітки осіб з інвалідністю можуть бути цінним джерелом для полегшення розуміння та спілкування з ними. Якщо ви встановили, що робити це безпечно, спитайте дозволу постраждалої особи на залучення до вашої бесіди когось, кому вона довіряє, як спосіб підтримки спілкування та покращення здатності постраждалої особи надати інформовану згоду. Дозвольте постраждалій особі вирішити, кого вона хотіла б залучити для підтримки, та спостерігайте за нею, щоб виявити будь-які ознаки того, що вона погоджується чи не погоджується з пропозиціями такої особи. Вам потрібно буде уважно слідкувати за тим, щоб особа, залучена для підтримки, не перебрала на себе керівництво процесом ухвалення рішення[63]. Докладніше про роботу з опікунами/опікунками розповідається нижче у п. 3.4.3.
- **Оцініть, що саме якнайкраще відповідає інтересам постраждалої особи.** Якщо в будь-який момент процесу ведення випадку ви все ще не впевнені в її здатності надати згоду, можете скористатися нижчезазначеними керівними принципами для визначення рішень, які якнайкраще відповідають її інтересам.
  - **Безпека:** чи захищає рішення/дія постраждалу особу від потенційної наруги (фізичної, емоційної, психологічної, сексуальної тощо)?
  - **Розширення прав і можливостей:** чи відповідає рішення/дія якнайкращій інтерпретації волі та бажань постраждалої особи?[64]
  - **Аналіз витрат і вигід:** чи переважають потенційні вигоди від рішення/дії потенційні ризики?
  - **Зцілення:** чи сприяє рішення/дія загальному зціленню, зростанню й відновленню постраждалої особи?

У міру можливості вам слід усе одне отримати від постраждалої особи інформований дозвіл (тобто повідомлену нею готовність брати у реалізації запропонованих рішень, послуг і (або) заходів).

Наведена нижче блок-схема є корисним інструментом для того, щоб продумати процес отримання інформованої згоди та ухвалення рішення з якнайкращим забезпеченням інтересів осіб з інвалідністю.

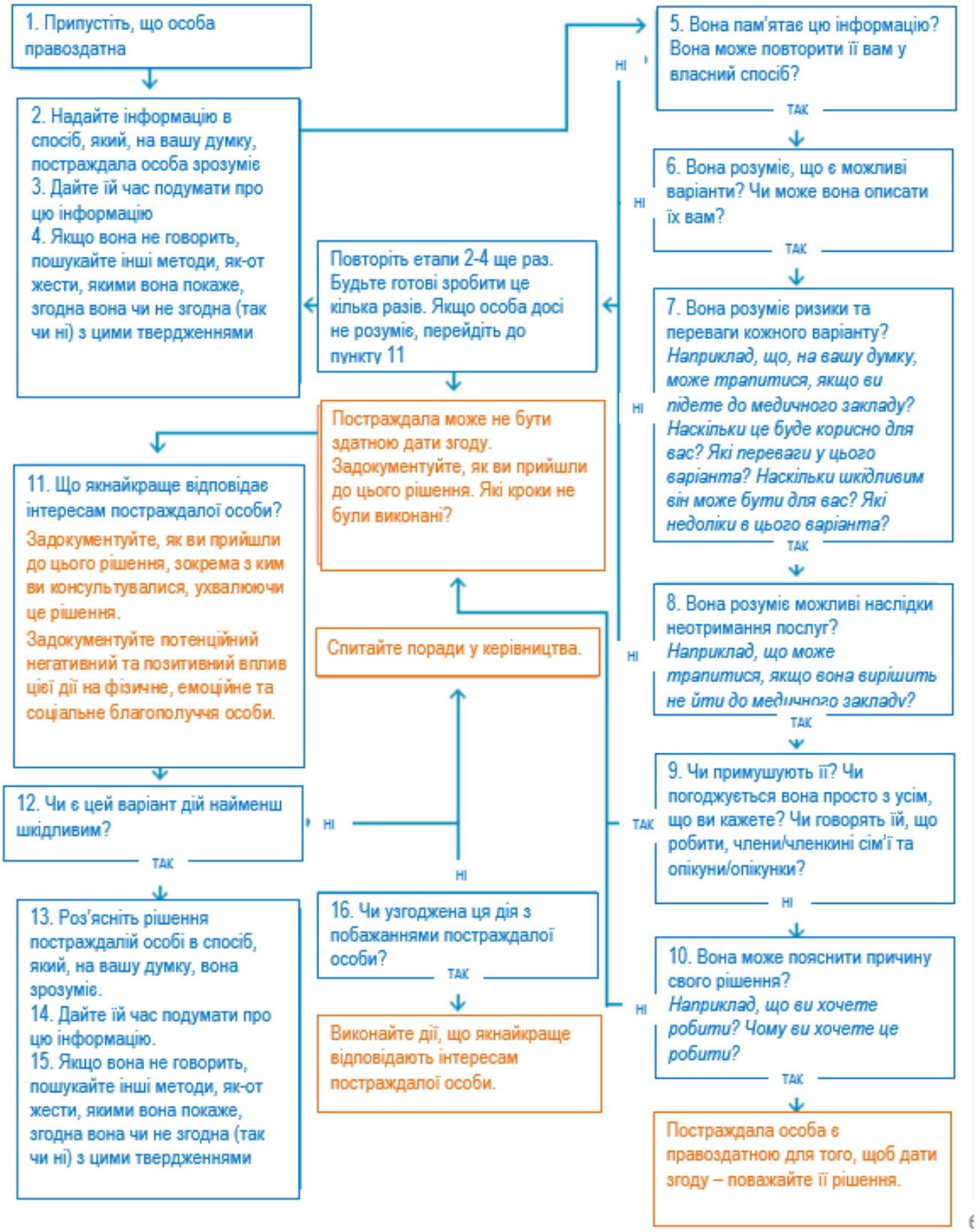
---

[62] Конвенція про права осіб з інвалідністю. http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

[63] Там же

[64] Там же

БЛОК-СХЕМА ВИЗНАЧЕННЯ ЗДАТНОСТІ ДАВАТИ ЗГОДУ ТА ПРОЦЕДУРИ ЯКНАЙКРАЩОГО ВРАХУВАННЯ ІНТЕРЕСІВ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ



3.5 РОБОТА З ОПІКУНАМИ/ОПІКУНКАМИ ТА ЧЛЕНАМИ/ЧЛЕНКИНЯМИ СІМ'Ї

Як обговорювалося в попередніх розділах, може бути дуже корисно, а в деяких випадках – необхідно, працювати з опікуном/опікункою (опікунами/опікунками) та (або) членами/членкинями сім'ї постраждалої особи. Проте, це також може ускладнити зусилля зі сприяння безпеці, конфіденційності та інтересам постраждалої особи. Завжди слід консультуватися з особами з інвалідністю щодо залучення опікунів/опікунок і членів/членкинь сім'ї, як і у випадку з усіма постраждалими. Вам потрібно буде повсякчасно оцінювати ризики та переваги залучення опікуна/опікунки до надання допомоги постраждалій особі та постійно запитувати, чи є це необхідним і безпечним для постраждалої особи та чи розширює це її можливості. Нижче наведені деякі важливі аспекти, які слід пам'ятати, працюючи з опікунами/опікунками та членами/членкинями сім'ї.

Оцініть безпеку. Регулярно проводьте ретельне оцінювання безпеки, щоб виключити потенційну наругу з блоку особи, яка допомагає постраждалій особі, тому що найчастіше кривдником є хтось, кого постраждала особа знає, причому це може бути людина, яка щоденно здійснює за нею догляд і надає їй допомогу.

Зосередьте увагу на постраждалій особі. Постраждала особа – це людина, яка просить надати їй послуги, тому в усіх діях слід керуватися її волею та перевагами. Інтереси членів/членкинь сім'ї та опікунів/опікунок можуть бути зв'язані чи не зв'язані з волею та перевагами постраждалої особи. У першу чергу спілкуйтеся з постраждалою особою й забезпечуйте її участь, а якщо хочете поспілкуватися з її опікуном/опікункою чи членом/членкинею сім'ї, запитайте її дозволу на це.

Забезпечте конфіденційність. Якщо постраждала особа повідомила інформацію, якою вона не хоче ділитися зі своїм опікуном/опікункою чи членами сім'ї, ви повинні дотримуватися конфіденційності постраждалої особи. Не надавайте нікому інформацію, надану вам постраждалою особою, навіть її опікунові/опікунці, без її прямо висловленого дозволу. Надаючи інформацію, завжди думайте про те, навіщо опікунові/опікунці потрібна ця інформація, й повідомляйте лише те, що необхідно для сприяння догляду за постраждалою особою. Наприклад, можна провести спільну бесіду з постраждалою особою та її опікуном/опікункою для розгляду плану дій, тому що він вимагає дій від опікуна/опікунки чи члена/членкині сім'ї. У такому випадку їм необхідно знати лише те, що є актуальним для сприяння виключно даному елементові догляду за постраждалою особою. Нарешті, якщо опікун/ка чи член/киня сім'ї залучені до будь-яких аспектів процесу ведення випадку, їм також необхідно дотримуватися конфіденційності. Обов'язково з самого початку чітко поясніть це даній особі.

Підтримуйте опікуна/опікунку чи члена/членкиню сім'ї. Якщо ви впевнені в безпечності залучення опікуна/опікунки, вам слід надавати підтримку й цій особі. Надання їй точної інформації про ризики та вплив ҐЗН і психологічних травм може допомогти їй зрозуміти, що може переживати постраждала особа й як краще її підтримати. Опікуни/опікунки можуть бути налаштовані звинувачувати постраждалу особу, тому обов'язково донесіть до них, що остання не винна в тому, що сталося. Опікуни/опікунки можуть також звинувачувати себе в тому, що вони не змогли захистити постраждалу особу від насильства. Їм може бути важливо почути в свій адрес повідомлення, які мають підтримувальний характер, не містять звинувачень і не осуджують їх. Підтримуючи їх, ви також зміцнюєте їхню здатність підтримати постраждалу особу.

3.6 БЕЗПЕКА

Плани забезпечення безпеки постраждалих з інвалідністю можуть мати дуже індивідуальний характер, і в них слід ураховувати такі аспекти:

- інвалідність особи, її життєва ситуація та способи, в які кривдник може намагатися скористатися її інвалідністю для того, щоб ізолювати її, не дати їй можливості піти або завдати їй подальшої шкоди;

- те, як наявні у постраждалої особи порушення можуть вплинути на виконання плану забезпечення її безпеки (необхідно відповідним чином відкоригувати цей план);
- які предмети, пов’язані з інвалідністю, можуть бути потрібні особі для виконання плану забезпечення безпеки, як-от ліки, допоміжні пристрої чи обладнання, відповідні документи для отримання медичної чи правової допомоги.

ЧАСТИНА V

КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, НАГЛЯД І ТУРБОТА ПРО ПЕРСОНАЛ

Peter Biro / International Rescue Committee

ГЛАВА 1

КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Як контролювати якість послуг із ведення випадків ҐЗН
- Інструменти, за допомогою яких безпосередні керівники/керівниці можуть контролювати якість послуг із ведення випадків ҐЗН

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 18. Нагляд

Контроль якості ваших послуг із надання допомоги та ведення випадків ҐЗН – це етичний обов'язок і часто вимога для фінансування. Є три основні способи, в які ви можете контролювати якість своїх послуг із ведення випадків ҐЗН: опитування клієнтів/клієнток для отримання зворотного зв'язку, аудити досьє постраждалих і поточний нагляд за роботою фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН. У цій главі ви ознайомитеся з опитуванням для отримання зворотного зв'язку і аудитами досьє постраждалих. У наступній главі ви отримаєте ґрунтовні настанови стосовно структур і методів нагляду.

1.1 ОПИТУВАННЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Опитування для отримання зворотного зв'язку – головний спосіб для вас і вашої організації дізнатися, як постраждалі сприйняли ваші послуги. Це може допомогти вам зрозуміти, що робиться добре, що необхідно покращити й які існують проблеми. Залежно від контексту опитування постраждалих зазвичай проводяться наприкінці зустрічі або під час закриття випадку.

Якщо в разі закриття випадку ви й постраждала особа погодилися, що її потреби задоволені/цілей досягнуто, або якщо вона повідомила вам, що більше не хоче отримувати послуги, ви можете запитати її, чи не хотіла б вона заповнити анкету з запитаннями про її задоволення послугами, які вона отримала.

Попросити клієнтів/клієнток оцінити ваші послуги під час закриття випадку не завжди можливо, особливо в умовах, де ви можете побачити більшість постраждалих тільки один раз. У такій ситуації ваша програма може вирішити використовувати анкети для отримання зворотного зв'язку наприкінці першої зустрічі, якщо для цього є практична можливість.

В умовах, де ви бачите клієнтів/клієнток упродовж триваліших періодів часу, наприклад упродовж місяця чи

тримісячного періоду, ви також можете розглядати можливість проведення вищезгаданих опитувань частіше (наприклад, щомісяця чи щокварталу).

Незалежно від того, коли ви проводитимете опитування для отримання зворотного зв'язку, процес проведення цих опитувань із постраждалою особою має бути таким:

- поясніть постраждалій особі, що мета опитування для вас і вашої організації – покращити ваші послуги й що її відгук є дуже важливим;
- скажіть їй, що вищезгадана інформація залишиться анонімною й що вона не вплине на послуги, які вона отримує зараз або може потребувати в подальшому. Крім того, заповнювати анкету чи ні – це її власний вибір;
- видати постраждалій особі анкету і забрати її після заповнення має інший фахівець/інша фахівчиня з ведення випадків ҐЗН, безпосередній керівник/керівниця чи іншій співробітник/інша співробітниця. Для грамотних клієнтів це можна зробити незалежно за допомогою паперового бланка чи електронної форми (на ручному пристрої), де постраждала особа не повинна вказувати своє ім'я, а має лише зазначити ім'я фахівця/фахівчині, з яким/якою вона працювала. З тими, хто не вміє читати чи писати, інший співробітник/інша співробітниця може провести опитування в усній формі.

Перш ніж ухвалити рішення про проведення опитувань і визначити періодичність їх проведення, переконайтесь у тому, що у вас є достатні ресурси для їх анонімного проведення і для аналізу отриманої за їх допомогою інформації. Це може потребувати залучення спеціального співробітника/спеціальної співробітниці, що допоможе вам зібрати, проаналізувати дані, наведені в анкетах і зробити висновки на їх основі. **Важливо збирати відгуки тільки за умови, що ви можете й готові регулярно аналізувати та використовувати ці дані.**

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Зразок **Анкети для отримання зворотного зв'язку** наведений у Частині VI.

1.2 АУДИТИ ДОСЬЄ ПОСТРАЖДАЛИХ

Якщо ваша організація має систему документування випадків, регулярне вивчення досьє постраждалих може допомогти вашій організації побачити, чи використовуються форми, чи належним чином вони заповнюються й як надаються послуги (згідно з матеріалами досьє). Вивчення досьє постраждалих жодним чином не повинно заміняти собою фактичний особистий нагляд, а інформація, яку безпосередні керівники/керівниці отримують в результаті вивчення досьє, завжди має доповнятися іншими методами нагляду. Вивчаючи досьє постраждалих, керівники/керівниці, які здійснюють нагляд за веденням випадків, повинні звертати увагу на таке:

- **Форма згоди**
  - Чи підписана форма згоди постраждалою особою або, якщо постраждалою особою є дитина, опікуном/опікункою дитини, її довіреною дорослою особою, самим фахівцем/самою фахівчинею з ведення випадків ҐЗН (у ситуаціях, де інших дорослих немає) або самою дитиною (якщо їй 15 років або більше)? Чи задокументовано в доречних випадках письмовий інформований дозвіл?

- **Форма оцінювання**
  - Чи надає фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН письмовий опис інциденту в формі оцінювання?
  - Чи задокументовано потреби постраждалої особи?
  - Чи задокументовано первинні перенаправлення?
- **Форма плану дій щодо випадку**
  - Чи формулює фахівець/фахівчиня чіткі цілі та окреслює заходи, строки виконання й особу, відповідальну за них?
  - Чи відповідають ці цілі визначеним потребам?
  - Чи використовується дана форма чи форма подальшого контролю з метою подальшого контролю для документування стану виконання плану і оцінювання нових потреб?
- **Нотатки щодо випадку**
  - Чи ведуться нотатки під час контрольних зустрічей?
- **Форма закриття випадку**
  - Чи відповідає випадок критеріям закриття?
  - Чи заповнена й підписана форма закриття випадку відповідним керівником/відповідною керівницею?

Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, можуть скласти графік, у якому вони випадковим методом виберуть для вивчення певну кількість досьє кожного фахівця/кожної фахівчині або кількох фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН чи розглядатимуть два досьє кожного фахівця/кожної фахівчині на тиждень, фіксуючи всі конкретні проблеми, які фахівець/фахівчиня має з веденням документів, або загальну проблему, яка характерна для всіх досьє даного підрозділу. Підсумки вивчення досьє постраждалих можна обговорювати на індивідуальних чи групових засіданнях із питань нагляду.

ГЛАВА 2

СИСТЕМИ ТА МЕТОДИ НАСТАВНИЦТВА Й НАГЛЯДУ

У ЦІЙ ГЛАВІ ВИ ОТРИМАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ТА НАСТАНОВИ З ТАКИХ ПИТАНЬ:

- Різні методи нагляду
- Керівні принципи нагляду
- Використання інструментів оцінювання, моніторингу і зміцнення спроможності персоналу

НАВЧАЛЬНІ МАТЕРІАЛИ

→ Модуль 18. Нагляд

→ Модуль 19. Турбота про персонал

Нагляд має важливе значення для постійного розвитку спроможності персоналу й для забезпечення якості надаваної допомоги. У веденні випадків ҐЗН нагляд є важливим для:

- забезпечення того, щоб помічники/ помічниці та надавачі/надавачки послуг могли застосовувати на практиці знання й навички, отримані під час навчання;
- надання персоналу можливості обговорювати свою роботу та отримувати конструктивні відгуки;
- надання персоналу форум для розбору випадків – що особливо важливо для запобігання вторинній травматизації;
- контролювання стресу у персоналу та управління цим стресом;
- надання персоналу можливості регулярно розмірковувати над власними особистими цінностями, переконаннями й поведінкою, а також над тим, як вони впливають на його роботу з постраждалими;
- надання можливостей для подальшого навчання.

В усіх організаціях, що забезпечують ведення випадків ҐЗН, має бути хоча б один/одна керівник/керівниця нижчої ланки, який/яка відповідає за забезпечення навчання персоналу та його підготовки до виконання функцій ведення випадків ҐЗН, здійснює регулярний контроль за практичною роботою фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН і надає їм підтримку, необхідну для надання якісної допомоги постраждалим. Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, повинні також бути постійно доступні для консультацій у надзвичайних ситуаціях. В ідеалі керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, - це особи, які мають кілька років досвіду безпосередньої роботи з ведення випадків ҐЗН.

Нагляд може здійснюватися в формі персональної підтримки, у групах, шляхом спостереження та інструктажу в процесі роботи й на регулярних зустрічах колективу.

2.1 ІНДИВІДУАЛЬНИЙ НАГЛЯД[65]

2.1.1 КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ

Належна практика передбачає, що індивідуальний нагляд у роботі з ведення випадків ҐЗН є найбільш ефективним за нижчезазначених умов.

- **Він є регулярним і послідовним.** Це означає проведення зустрічі раз на тиждень у встановлений час із тим, щоб фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН і відповідний керівник/відповідна керівниця могли підготуватися. Може бути потрібна також індивідуальна підтримка, і її слід надавати, проте вона **не повинна** заміняти собою регулярну наглядову зустріч.
- **Він ґрунтується на співпраці.** Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, повинні заохочувати персонал із ведення випадків ҐЗН приходити на наглядові зустрічі з порядком денним – тобто з визначеними випадками, які вони хочуть обговорити, конкретними запитаннями, які в них виникли, та (або) актуальними сферами, в яких потрібна технічна підтримка.
- **Він надає можливість для навчання та професійного зростання.** Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, повинні використовувати наглядові зустрічі для підтримки навчання та професійного розвитку фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН.
- **Він є безпечним.** Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, повинні забезпечити, щоб наглядові зустрічі були своєрідним безпечним простором для фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН – де вони можуть робити помилки, а їх за це не осуджуватимуть, і де вони можуть отримувати конструктивні відгуки, а не критику.
- **Він надає можливість «змоделювати» належну практику роботи з клієнтами/клієнтками.** Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, на таких зустрічах можуть моделювати належні практичні методи ведення випадків ҐЗН. Спілкуючись із фахівцями/фахівчинями з ведення випадків ҐЗН під час таких заходів, ці керівники/керівниці повинні дотримуватися практики спілкування, схожої на ту, що рекомендується для роботи з постраждалими. Це означає, що вам слід:
  - спочатку слухати, а потім ставити запитання;
  - приділяти увагу вербальній та невербальній комунікації – як своєї, так і фахівця/фахівчині;
  - не починати запитання зі слова «чому»: замість того, щоб казати «Чому ви це зробили», спробуйте зрозуміти причину рішення чи дії фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, сказавши щось на кшталт «Розкажіть мені докладніше про свою стратегію чи рішення, якими ви керувалися, коли зробили [xxx];
  - підсумувати своє розуміння того, що ви почули від фахівця/фахівчині, щоб обмежити можливе непорозуміння. Наприклад, скажіть: «Я так розумію, що ви мали на увазі [xxx]» або «Дозвольте мені переконатися, що я правильно це розумію: ви говорили, що [xxx]»;
  - демонструвати співчуття до проблем і тривог фахівця/фахівчині щодо випадку;
  - працювати з точки зору сильних сторін, обов'язково підкреслюючи, що, на вашу думку, було зроблено фахівцем/фахівчинею правильно і запитуючи його/її, що, на його/її думку, можна було б зробити по-іншому, а потім надаючи свій відгук;
  - прагнути розширити можливості фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, пропонуючи йому/їй самостійно вирішити проблему, а не надаючи відразу рішення.

[65] International Rescue Committee (2015). *Women's Protection and Empowerment Case Management Guidelines*.

2.1.2 ЯК ПОБУДУВАТИ БЕСІДИ В РАМКАХ НАГЛЯДУ

ОБГОВОРЕННЯ НОВОГО ВИПАДКУ

Обговорюючи з фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН новий випадок, слід дотримувати процедури, окресленої нижче.

Зрозумійте підґрунтя випадку

Обговорюючи новий випадок, керівник/керівниця, що здійснює нагляд, має спонукати фахівця/фахівчиню з ведення випадків ҐЗН розповісти йому/їй підгрунтя випадку. Ці керівники/керівниці повинні звернути увагу на ту ж саму інформацію, яку вищезгаданий фахівець/фахівчиня прагне зібрати під час оцінювання ситуації з постраждалою особою, а саме:

Зверніть увагу на таке:

→ *Хто є постраждалою особою? (вік, рівень зрілості, сім'я та домашня обстановка)*

→ *Що сталося?* (*Хто є кривдником, який доступ ця особа має до постраждалої особи, як довго триває жорстоке поводження? Який саме вид жорстокого поводження? Коли це сталося?)*

→ *Як про цей випадок було повідомлено вашу організацію? (перенаправлення, особисте звернення, постраждала особа була залучена до інших заходів/послуг)*

Після того, як фахівець/фахівчиня закінчив/закінчила пояснювати підґрунтя випадку, вам слід:

- підсумувати своє розуміння контексту випадку;
- поставити уточнювальні запитання, щоб краще зрозуміти контекст.

Зрозумійте визначені нагальні потреби

Зрозумівши підґрунтя випадку, постарайтеся зрозуміти нагальні потреби в цьому випадку. Ви можете спонукати фахівця/фахівчиню, що веде цей випадок, пояснити нагальні потреби, які ним/нею визначені. Можете також попросити його/її провести рольову гру, щоб побачити як він/вона оцінив/оцінила потреби (наприклад, які стратегії та інструменти були використані з постраждалою особою).

Зверніть увагу на таке:

→ ***Які визначено нагальні потреби щодо безпеки?***

- *Чи живе/перебуває кривдник удома у постраждалої особи? Чи є кривдник родичом? Чи є він особою, яка користується авторитетом і владою в громаді? Чи має кривдник легкий доступ до постраждалої особи?*
- *Якщо постраждала особа – дитина, чи залучено відповідального опікуна/відповідальну опікунку?*
  - *Чи почувається дитина безпечно з відповідальним опікуном/відповідальною опікункою або ж вона не хоче, щоб ця людина знала, що трапилося?*
  - *Чи є відповідальний опікун/відповідальна опікунка нездатним/нездатною захистити дитину? (наприклад, чи зазнає він/вона жорстокого поводження/погроз від кривдника? Він/вона не вірить дитині? Чи звинувачує він/вона дитину в тому, що трапилося?)*

→ ***Які визначено нагальні медичні потреби?***

- *Чи вимагає це негайного перенаправлення для отримання послуг із клінічного ведення випадку зґвалтування?*
- *Чи вимагає це негайного перенаправлення для лікування ушкоджень, кровотечі, болю?*

→ ***Які визначено нагальні психосоціальні потреби?***

- *Що фахівець/фахівчиня, що веде випадок, думає про емоційний стан постраждалої особи?*
- *Як постраждала особа реагувала, розповідаючи про наругу? Чи були якісь ознаки ретроспекції (повторного переживання того, що сталося), панічні атаки (почуття крайньої тривоги, здатної призвести до утрудненого дихання), невгамовний плач?*
- *Чи висловлює постраждала особа суїцидальні думки?*

Після того, як фахівець/фахівчиня, що веде даний випадок, обговорив/обговорила нагальні потреби:

- підсумуйте своє розуміння визначених нагальних потреб;
- поставте уточнювальні запитання;
- визначте, чи є випадок випадком підвищеної небезпеки або складним.

Зрозумійте, як фахівець/фахівчиня, що веде випадок, проводив/проводила планування дій щодо випадку

Тепер вам слід спонукати фахівця/фахівчиню, що веде випадок, пояснити здійснені ним/нею кроки з планування дій щодо випадку. Можете дати йому/їй можливість пояснити це до того, як ви поставите запитання, якщо тільки ваші запитання не мають на меті уточнити той чи інший аспект плану.

→ **Зверніть увагу на таке:**

- *Як ухвалюються рішення щодо випадку? Як залучено постраждалу особу?*
- *Чи було розроблено план забезпечення безпеки? У чому полягав цей план?*
- *Чи була постраждала особа перенаправлена до медичного закладу (за потреби)? Якщо була, хто її супроводжуватиме?*
- *Якщо постраждала особа відмовилася від життєво важливої медичної допомоги, чи було проведено фахівцем/фахівчинею, що веде випадок, подальше вивчення ситуації з метою зрозуміти побоювання постраждалої особи щодо отримання медичної допомоги та спробувати розв'язати цю проблему?*
- *Чи має місце проблема суїцидальних настроїв?*
- *Чи є якісь ще неминучі ризики/побоювання щодо фізичної безпеки та здоров'я постраждалої особи?*

→ **Якщо залучено опікуна/опікунку:**

- *Як ухвалюються рішення щодо випадку? Як залучено постраждалу особу?*

Отримавши інформацію про кроки, здійснені фахівцем/фахівчинею, що веде випадок, керівник/керівниця, що здійснює нагляд, повинен/повинна:

- повернутися до конкретних ідей, завдань і побоювань, пов'язаних із плануванням дій за даним випадком, щоб краще зрозуміти рішення та дії фахівця/фахівчині, що веде випадок, стосовно нього;
- з'ясувати, що фахівець/фахівчиня зробили добре в процесі планування дій щодо випадку, і повідомити це;
- запитати фахівця/фахівчиню, які конкретні запитання/побоювання є у нього/неї, та попрацювати з ним/нею

над усуненням цих запитань і побоювань, за можливості проводячи рольові ігри;

- попросити фахівця/фахівчиню поміркувати над тим, що, на його/її думку, можна було б зробити по-іншому/краще, й дати свій відгук. Використовуйте рольові ігри, щоб продемонструвати, як слід робити щось належним чином.

Підтримайте фахівця/фахівчиню, що веде випадок, подальшими діями

Ви можете надати фахівцеві/фахівчині, що веде випадок, подальшу підтримку, допомігши йому/їй визначити подальші кроки у веденні випадку, спрогнозувати проблеми та знайти рішення. Вам слід також забезпечити, щоб фахівець/фахівчиня, що веде випадок, погодився/погодилася провести контрольну зустріч (визначивши день, час і місце її проведення) з постраждалою особою й щоб строк наступної контрольної зустрічі відповідав потребам постраждалої особи. Наприклад, якщо існують невідкладні проблеми з безпекою, фахівець/фахівчиня, що веде випадок, має запланувати проведення контрольної зустрічі в наступні 24-48 годин і обговорити з постраждалою особою, як зробити це безпечно. Якщо випадок не потребує негайного подальшого контролю, фахівець/фахівчиня, що веде випадок, має запланувати проведення контрольної зустрічі в наступні 1-2 тижні. Після стабілізації ситуації за випадком фахівець/фахівчиня, що веде випадок, і постраждала особа можуть разом визначити, як часто необхідно проводити контрольні зустрічі.

Закінчить наглядову зустріч

Закінчіть наглядову зустріч, подякувавши фахівцеві/фахівчині, що веде випадок, за витрачений ним/нею час та відданість справі, запевнивши його/її, що ви завжди готові надати підтримку, і запланувавши наступну наглядову зустріч.

ОБГОВОРЕННЯ ПОТОЧНИХ ВИПАДКІВ

Підхід до обговорення поточних випадків повинен бути схожим на той, що застосовується до обговорення нових випадків. На цьому етапі, однак, фахівець/фахівчиня, що веде випадок, має приходити на наглядові зустрічі підготовленим/підготовленою, щоб: а) надати керівнику/керівниці, що здійснює нагляд, актуальну інформацію про контекст випадку та потреби, зокрема щодо змін у безпекових ризиках або щодо нових потреб, що виникли; б) доповісти про стан виконання планів дій; в) поставити конкретні запитання чи повідомити про конкретні проблеми, щодо яких фахівець/фахівчиня, що веде випадок, хотів/хотіла б отримати підтримку. Для кожного обговорюваного випадку фахівець/фахівчиня, що веде випадок, має **подумати про такі аспекти:**

→ *Які існують нові та поточні ризики для безпеки постраждалої особи? Які заходи здійснюються для управління цими ризиками?*

- *Якщо з постраждалою особою був розроблений план забезпечення безпеки, чи використовується він? Що з нього працює? Що не працює?*
- *Який емоційний стан постраждалої особи? Чи змінився він після того, як фахівець/фахівчиня, що веде випадок, побачила її? Як постраждала особа справляється з ситуацією?*

→ **Якщо постраждала особа – дитина чи особа з інвалідністю:**

- *Як ми можемо сприяти якнайкращому забезпеченню інтересів постраждалої особи?*
- *Як вона залучена до процесу ухвалення рішень?*
- *Чи застосовуються належні прийоми комунікації з тим, щоб постраждала особа розуміла запитання, якій їй ставлять, та інформацію, яку їй надають?*
- *Чи залучено до ухвалення рішень, надання допомоги та послуг опікуна/опікунку і як саме?*

- *Кого ще необхідно залучити або з ким ще необхідно консультуватися для того, щоб можна було надати якнайкращу допомогу (наприклад іншого члена/іншу членкиню сім'ї, дорослу людину, якій постраждала особа довіряє, інші організації, керівників/керівниць, що здійснюють нагляд)?*
- *Чи потребує опікун/ка також психосоціальної підтримки?*

Керівники/керівниці, що здійснюють нагляд за веденням випадків ҐЗН, повинні застосовувати нижчевикладені методи, які допоможуть їм оцінити відповіді на запитання, наведені вище:

- перш ніж ставити запитання, дайте фахівцеві/фахівчині, що веде випадок, можливість спочатку поговорити;
- попросіть фахівця/фахівчиню, що веде випадок, пояснити в формі рольової гри, як він/вона підійшов/підійшла до бесіди з постраждалою особою, з тим, щоб ви краще зрозуміли його/її вербальну та невербальну комунікацію. Обов'язково підкресліть фахівцеві/фахівчині, що йому/їй важливо показати вам, що саме було сказано ним/нею постраждалій особі, а не те, що, на думку цієї постраждалої особи, він/вона мав/мала зробити чи сказати. Поясніть, що для нього/неї це – найкращий спосіб навчитися, а для вас – надати підтримку;
- надайте конкретні відгуки про те, що вищезгаданий фахівець/вищезгадана фахівчиня зробив/зробила добре;
- попросіть фахівця/фахівчиню, що веде випадок, поміркувати над тим, що, на його/її думку, можна було б зробити по-іншому/краще, й надайте свій відгук. Надайте фахівцеві/фахівчині можливість відпрацювати цей «покращений» спосіб із вами в формі рольової гри. Можете також зіграти роль фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН, щоб продемонструвати, як слід щось робити належним чином;
- перш ніж пропонувати рішення проблем, вирішіть ці проблеми разом із вищезгаданим фахівцем/вищезгаданою фахівчинею, дозволив йому/їй очолити цей процес;
- підтримайте вищезгаданого фахівця/вищезгадану фахівчиню у визначенні подальших кроків ведення випадку, включно з прогнозуванням проблем, з тим, щоб ви могли вирішити проблеми/провести рольову гру з ним/нею.

Фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН та керівникам/керівницям, що здійснюють нагляд, не вдасться обговорити кожний поточний випадок на одній наглядовій зустрічі. Пріоритет слід завжди надавати випадкам із високим рівнем ризику та складності. Для всіх інших випадків вищезгадані фахівець/фахівчиня і керівник/керівниця повинні погодити змінний графік, якщо тільки не виникнуть нові/гострі потреби або якщо фахівець/фахівчиня не виявить конкретну проблему, яка потребує підтримки з боку керівника/керівниці. Цей підхід забезпечить регулярне обговорення найбільш активних випадків.

2.2 ЗАХОДИ З ВЗАЄМНОГО НАГЛЯДУ[66]

Груповий чи взаємний нагляд надає співробітникам/співробітницям однієї організації можливість поговорити одне з одним про свою роботу, поміркувати над нею та поділитися інформацією, досвідом і проблемами. Це – форум, на якому люди можуть слухати одне одного й надавати цінні відгуки про виклики та стратегії, використані ними для подолання цих викликів. Взаємний нагляд має надавати корисну підтримку для пізнання та обміну досвідом.

Частота/тривалість. Залежно від графіку роботи групи з ведення випадків ҐЗН зустрічі з взаємного нагляду можуть тривати 60-90 хвилин і проводитися раз на місяць, раз на два місяці або так часто, як група з ведення випадків ҐЗН визнає за доцільне. Незалежно від частоти зустрічей вони повинні проводитися систематично й за

[66] Там же

графіком (наприклад, у перший вівторок кожного місяця), щоб фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН і керівники/керівниці, що здійснюють нагляд, мали можливість заздалегідь виділити цей час у своїх графіком.

Підготовка. Керівники/керівниці, що здійснюють нагляд, повинні підготувати та розповсюдити порядок денний та всі інші допоміжні матеріали серед членів групи як мінімум за тиждень до зустрічі. Це надасть фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН достатній час для вивчення цих матеріалів і прийти на зустріч готовими до пізнання й дискусії.

Формат. Є багато способів побудови зустрічей з групового нагляду; та структура, яку вибере керівник/керівниця, залежатиме від цілі цього заходу.

- **Розгляд випадку.** Для розгляду випадку керівник/керівниця доручає фахівцеві/фахівчині з ведення випадків ҐЗН обговорити цікавий чи проблематичний випадок, який буде корисно вивчити іншому персоналу. Керівники/керівниці можуть також пропонувати гіпотетичні випадки, якщо обговорювати реальний випадок усій групі недоцільно. У представленні випадків слід дотримуватися принципу конфіденційності, тобто не розкривати ім’я постраждалої особи або іншу інформацію, яка дозволяє ідентифікувати її. Пропонований формат наведений на наступній сторінці.
- **Тематичні засідання.** Для тематичних засідань керівник/керівниця або обирає тему заздалегідь (виходячи з технічної підтримки, яку він/вона вважає пріоритетною), або просить фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН визначити теми, по яких бажано отримати технічну підтримку.
- **Зворотне навчання.** Для зворотного навчання керівник/керівниця, що здійснює нагляд за веденням випадків, може призначити фахівця/фахівчиню з високим рівнем кваліфікації або фахівця/фахівчиню, що успішно застосував/застосувала нову стратегію, для проведення групового заходу й «навчання» його/її колег/колежанок. Якщо застосовується ця стратегія, важливо, щоб керівник/керівниця розглянув/розглянула з вищезгаданою особою її план проведення групового заходу.

Структура. Незалежно від обраного формату керівникам/керівницям, що здійснюють нагляд, пропонується використовувати таку структуру заходу:

- **Відкриття та вступ (10-15 хвилин).** Надайте учасникам/учасницям можливість швидко поспілкуватися одне з одним щодо того, як вони почуваються, який у них настрій та ін. Підходьте до цього етапу творчо (наприклад, можна попросити учасників/учасниць розповісти вам, яким кольором або якою твариною вони сьогодні себе відчувають і чому (тобто навести певний опис, а не просто прикметники)). Подякуйте кожному/кожній за обмін інформацією (при цьому також обов’язково поділиться нею) і запам’ятайте тих, хто, як здається, може потребувати особливої індивідуальної уваги.
- **Зміст заходу (45-60 хвилин).** Він має включати представлення, запитання та обговорення.
- **Закриття та розважальна хвилинка (5-15 хвилин).** Обов’язково підсумуйте основні результати заходу. Насамкінець надайте учасникам/учасницям можливість зробити щось, що відновлює їхню енергію, дух і мотивацію. Це може бути розминка, танок, пісня, жарт, вправа на розслаблення – будь-що, що принесе їм на цей день радість або спокій (нехай і незначною мірою).

КОРИСНО ЗНАТИ

→ **Формат представлення випадку в рамках нагляду за його веденням**

Персональна інформація про постраждалу особу:

- *ґендер*
- *приблизний вік*
- *громадянство*
- *країна походження (якщо біженець/біженка)*
- *сімейний стан*
- *життєва ситуація*
- *особи, які надають підтримку в житті цієї особи*

→ **Вид наруги**

→ **Стислий виклад потреб**

→ **Стислий виклад плану дій та подальшого контролю**

→ **Основні питання/проблеми для обговорення**

2.3 ІНСТРУМЕНТИ НАГЛЯДУ

На додаток до стратегій нагляду, що обговорювалися вище, керівникам/керівницям, які здійснюють нагляд за веденням випадків, можуть бути корисні інструменти, здатні допомогти їм оцінити ставлення, знання й навички персоналу, важливі для надання орієнтованих на постраждалих послуг із догляду та ведення випадків.

Оцінювання установок

Особисті цінності та переконання співробітників і співробітниць щодо причин ҐЗН, ґендерних ролей і прав та ролей жінок у суспільстві сильно впливають на їхню здатність надавати постраждалим якісну допомогу. **Шкала установок, орієнтованих на постраждалих** (Survivor-Centred Attitude Scale) – інструмент, який дозволяє керівникам/керівницям, що здійснюють нагляд, оцінювати ставлення персоналу, який надає безпосередню підтримку постраждалим. Він включає 14 пунктів для оцінювання особистих цінностей та переконань співробітника/співробітниці. За допомогою цієї шкали можна вимірювати готовність особи безпосередньо працювати з постраждалими, виходячи з її ставлення, а також виділяти конкретні напрями, в яких співробітник/співробітниця може потребувати подальшої освіти та підготовки. **В ідеалі оцінювання за цією шкалою слід проводити до того, як персонал почне безпосередньо працювати з постраждалими.**

Оцінювання основоположних знань

На момент початку роботи з постраждалими більшість співробітників/співробітниць не володітиме всіма знаннями й навичками, потрібними їм для ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих. Робота керівника/керівниці, що здійснює нагляд, полягає в тому, щоб зрозуміти, з яким рівнем знань і навичок персонал

починає роботу, і забезпечити належну підготовку персоналу, перш ніж залучати його до роботи з постраждалими. **Оцінювання знань із ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих** (Survivor-Centered Case Management Knowledge Assessment) може допомогти вам оцінити ступінь, у якому співробітник/співробітниця має мінімальні основоположні знання для надання постраждалим послуг із ведення випадків. За допомогою цього інструмента можна також провести попереднє та подальше оцінювання рівня підготовки з ведення випадків ҐЗН або - через три чи шість місяців - контрольне оцінювання рівня цієї підготовки й підготовки без відриву від роботи з метою моніторингу прогресу, досягнутого персоналом, у динаміці.

Розвиток навичок

Керівники/керівниці, які здійснюють нагляд, можуть продовжувати формувати установки фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН та розвивати їхні технічні знання, навички та впевненість у роботі з постраждалими за допомогою **Інструмента розвитку навичок ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих** (Survivor-Centered Case Management Skills Building Tool) під час наглядових заходів. Вищезгадані керівники/керівниці повинні брати до уваги те, що мета цього інструмента – допомогти фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН учитися й допомагати керівникові/керівниці визначати ті аспекти процесу ведення випадків ҐЗН, для яких фахівцеві/фахівчині більше за все потрібно розвивати технічні навички. Важливо, щоб фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН не відчували, що їх оцінюють або що їх покарають, якщо вони не продемонструють точні знання й навички. Навпаки, вам слід дати їм зрозуміти, що запитання та рольові ігри, включені до вищезгаданого інструмента, мають на меті підтримати розвиток їхніх навичок.

Оцінювання застосування навичок

У рамках поточного нагляду за веденням випадків керівники/керівниці можуть також застосовувати **Контрольний перелік для перевірки якості ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих** (Survivor-Centred Case Management Quality Checklist). Цей контрольний перелік можна використовувати впродовж усього процесу ведення випадку постраждалої особи, щоб оцінювати, як фахівець/фахівчиня, що веде даний випадок, застосовує свої навички на кожному етапі цього процесу (етапі оцінювання, етапі планування дій і т. д.). Краще за все його використовувати під час безпосереднього спостереження за процесом роботи вищезгаданого фахівця/вищезгаданої фахівчині з постраждалою особою.

Цей контрольний перелік можна використовувати й після того, як фахівець/фахівчиня повністю закінчить надання послуг із ведення конкретного випадку, щоб оцінити загальний рівень навичок і практичних методів, застосованих у даному випадку. Крім того, його можуть використовувати фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН для самостійного оцінювання своєї роботи. Це означає, що вони звертатимуться до контрольного переліку після кожної зустрічі з постраждалою особою, щоб самостійно оцінити рівень застосування ними знань і навичок у процесі ведення випадків. Якщо контрольний перелік використовується таким чином, він грає роль інструмента навчання й не замінює собою контрольний перелік, використовуваний керівником/керівницею, що здійснює нагляд.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ

Ці інструменти оцінювання та інструкції з їх використання наведені у Частині VI.

2.4 ТУРБОТА ПРО ПЕРСОНАЛ

Керівники/керівниці та організації грають критично важливу роль у створенні організаційної культури, яка віддає пріоритет безпеці та благополуччю персоналу. Це є особливо важливим для організацій, які надають послуги з ведення випадків ҐЗН у гуманітарних операціях, ураховуючи, що їхній персонал працює в умовах сильного стресу й зазнає ризику вікарних травм (відомих також як вторинні травми). Ми часто говоримо про «турботу про себе» в нашій роботі – тобто про те, що людина може зробити, щоб запобігти стресові через перевантаження роботою. На особистому рівні відсутність належної турботи про себе може призвести до фізичної, емоційної, психічної та духовної шкоди. Вона може підірвати загальне благополуччя, якість життя і особисті стосунки. Хоча акцент у такій турботі зазвичай ставиться на людині, турбота про себе важлива й для організацій, тому що продуктивність і якість праці часто знижуються, якщо й керівництво, й персонал не сприяють належній турботі про себе й не заохочують її. З цих причин організації, особливо ті, що здійснюють заходи реагування на складні проблеми, такі як ҐЗН, також зобов'язані забезпечувати певний рівень турботи про свій персонал.

У багатьох ситуаціях фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН – це люди, які найтісніше контактують із постраждалими, слухаючи їхні розповіді про пережите ҐЗН і реагуючи зі турботою, співчуттям і зацікавленістю. Без належної підтримки й нагляду з часом ці фахівці/фахівчині можуть почати відчувати перевантаження та втому, а в деяких випадках навіть безнадійність і безпомічність. Для того щоб попередити емоційне вигоряння цього персоналу та зміцнити його спроможність надавати якнайкращу допомогу та якнайкращі послуги постраждалим, керівникам/керівницям (та організаціям) необхідно чітко висловити свою прихильність до забезпечення благополуччя персоналу та реалізувати конкретні стратегії сприяння йому. Хоча кожній організації необхідно розробити власні стратегії та методи турботи про персонал, виходячи зі своїх ресурсів і структури, нижче викладено загальні базові поради щодо того, як керівництво може сприяти турботі про персонал, який веде випадки ҐЗН.

Сприяння щоденній турботі про персонал

- Створіть сприятливу атмосферу – регулярно довідуйтеся про благополуччя персоналу, створіть середовище, де персоналу зручно ділитися з вами інформацією та тим, що його хвилює.
- Установіть певний порядок – зокрема порядок проведення наглядових і групових зустрічей.
- Регулярно демонструйте персоналу свою вдячність. Це може бути просто висловлення подяки або похвали за щось, що співробітники/співробітниці зробили, чи організація частування на заходах або щось масштабніше, наприклад, вручення премії «співробітник/співробітниця місяця».
- Управляйте інформацією – регулярно ділиться інформацією та створіть атмосферу прозорості.
- Спостерігайте за станом здоров'я та благополуччям персоналу. Наприклад, звертайте увагу на те, як персонал турбується про себе, й заохочуйте його робити перерви на обід тощо, а також помічайте зміни у

зовнішності чи здоров'ї.

- Контролюйте рівні стресу – підтримуйте співробітників/співробітниць у виявленні стрес-факторів у їхньому житті, у здійсненні контролю за цими факторами, а також у розробленні планів догляду за собою.
- Надайте можливості для фізичних вправ і виходу на повітря.
- Організуйте дні «турботи про персонал», які дозволяють співробітникам/співробітницям збиратися разом і робити щось для забави чи розслаблення.
- Запропонуйте, щоб персонал визначив «приятеля/приятельку з турботи про себе» - колегу/колежанку, з яким/якою співробітники/співробітниці регулярно спілкуються, обговорюючи, як вони почуваються та яка підтримка їм потрібна одне від одного.
- Ураховуйте потреби персоналу – гнучко ставтеся до того, як різні люди реагують на особисті чи робочі кризи (наприклад, за можливості встановлюйте гнучкі графіки, за потреби надавайте вихідні, забезпечуйте додатковий нагляд тощо).

Надання підтримки персоналу, який перебуває в кризовому стані

Якщо співробітники/співробітниці перебувають у кризі через професійну діяльність або особисті обставини, що може впливати на їхню роботу, можуть бути важливими зазначені нижче заходи:

- створіть персоналу можливості для обміну досвідом та інформацією про стрес-фактори (наприклад, шляхом нагляду);
- спостерігайте за тими фахівцями/фахівчинями з ведення випадків ҐЗН, які, можливо, страждають мовчки, і активно пропонуйте їм свою допомогу;
- зв'яжіть їх із службами психологічної підтримки – якщо в даному контексті це можливо, регулярно направляйте персонал до фахівців з охорони психічного здоров'я.

ЧАСТИНА VI

ДОДАТКИ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ

ДОДАТКИ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН: ІНСТРУМЕНТИ ОЦІНЮВАННЯ

Інструмент аналізу недоліків у послугах і відповідного планування 147

Інструмент аналізу перешкод доглядові та відповідного планування 153

ФОРМИ ДЛЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

Зразок форми згоди на надання послуг 156

Зразок плану дій щодо випадку 157

Зразок форми подальшого контролю 158

Зразок форми закриття випадку 160

Зразок анкети для отримання зворотного зв’язку 161

Зразок угоди про убезпечення від самогубства 165

Зразок протоколу перенаправлення 166

ІНСТРУМЕНТИ НАГЛЯДУ

Шкала установок, орієнтованих на постраждалих 169

Оцінювання знань із ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих 172

Інструмент розвитку навичок ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих 183

Контрольний перелік для перевірки якості ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих 195

GBVIMS І ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН

Огляд систем GBVIMS і Primero 200

Форма згоди для GBVIMS 203

Форма реєстрації та оцінювання у GBVIMS 206

ІНСТРУМЕНТ АНАЛІЗУ НЕДОЛІКІВ У ПОСЛУГАХ І ВІДПОВІДНОГО ПЛАНУВАННЯ[67]

Користуйтеся цим інструментом для оцінювання недоліків у послугах, які не дозволяють постраждалим від ҐЗН отримувати допомогу на рівні мінімального стандарту. Інструмент складається з трьох частин.

Частина А містить інструкції з оцінювання недоліків у спроможності та розроблення плану дій для усунення виявлених недоліків.

Частина В – це контрольний перелік запитань для виявлення недоліків у забезпеченні мінімальних стандартів по секторах. За його допомогою можна виміряти стан усунення недоліків після реалізації плану дій. Крім того, його можна використовувати як засіб контролю якості для забезпечення надання послуг згідно зі стандартами належної практики.

Частина С – це шаблон для документального оформлення плану дій, де зазначається, як будуть усуватися недоліки й ким.

ЧАСТИНА А. ЕТАПИ УСУНЕННЯ НЕДОЛІКІВ У НАДАННІ ДОПОМОГИ

Етап 1. Організуйте семінар для розроблення плану усунення критичних недоліків у спроможності.

Запросіть відповідні зацікавлені сторони, як-от організації та громадські групи, що здійснюють заходи реагування на ҐЗН, на планувальний семінар із метою виявлення та усунення критичних недоліків у послугах для постраждалих від ҐЗН у даній громаді.

Етап 2. За допомогою контрольного переліку щодо мінімальних стандартів (Частина В) визначте, чи дотримано кожний стандарт.

a. На семінарі сформуйте робочі групи по таких секторах: охорона здоров’я, психосоціальна підтримка, правоохоронна діяльність, юридичні послуги та правосуддя.

b. Кожна група повинна розглянути перелік стандартів для відповідного сектора, зазначених у Частині В «Мінімальні стандарти», та обговорити, чи дотримано кожний стандарт.

- Якщо стандарт дотримано, робочій групі слід поставити позначку «Дотримано».
- Якщо стандарт не дотримано, робочій групі слід поставити позначку «Не дотримано».
- Якщо робота з забезпечення дотримання стандарту триває, робочій групі слід поставити позначку «Робота триває».

c. Після закінчення цієї роботи запишіть стандарти з позначками «Не дотримано» та «Робота триває» у перелік по секторах. Тепер ви маєте перелік критичних недоліків у спроможності, які слід усунути, щоб забезпечити отримання постраждалими від ҐЗН допомоги та підтримки на рівні мінімального стандарту.

[67] UNICEF. (2014). Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence. UNICEF, New York.

Етап 3. Розробіть план усунення кожного недоліка.

a. Кожна секторальна робоча група повинна розглянути та обговорити кожен недолік у переліку для відповідного сектора і визначити стратегії усунення кожного з них.

b. Попросіть групу задокументувати, які недоліки та дії мають високий пріоритет, які запропоновано рішення, хто відповідає за їх реалізацію та в які строки вони мають бути реалізовані.

c. Ви навряд чи зможете семінар визначити всі рішення щодо всіх недоліків за один семінар. Можливо, вам буде потрібно проконсультуватися з іншими, перш ніж остаточно оформляти план дій.

Етап 4. Задокументуйте, виконайте та перегляньте план дій з усунення недоліків у спроможності.

a. За допомогою Частини С «План дій» задокументуйте план дій та розішліть його відповідним зацікавленим сторонам.

b. Почніть його виконувати!

c. Організуйте оглядову нараду для контролю стану виконання плану дій і за потреби внесіть корективи. Для розгляду та контролю стану усунення недоліків ви знов можете скористатися Частиною В «Мінімальні стандарти».

ЧАСТИНА В. МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ДОПОМОГИ ПОСТРАЖДАЛИМ

ПОСЛУГИ З ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Мінімальний стандарт	Дотримано	Робота триває	Не дотримано
Медичну допомогу можна отримати без втручання поліції.			
Медичну допомогу можна отримати безплатно та без конкретних документів, яких у постраждалих може не бути.			
Створено безпечне та приватне середовище для медичного огляду та лікування.			
Медичний персонал має підготовку з питань конфіденційності.			
Лікарі/лікарки й середній медичний персонал мають підготовку з клінічного ведення постраждалих від сексуальних нападів, зокрема дітей.			
Запроваджені та виконуються протоколи клінічного ведення.			
Медичні огляди та лікування проводяться навченим персоналом.			
Забезпечено наявність необхідного обладнання та предметів медичного призначення, зокрема лікарські засоби.			
Пацієнтів/пацієнток направляють для дотримання додаткової медичної допомоги згідно з потребами.			
Надається подальша медична допомога.			
Медичний персонал знає, як надавати інформацію та здійснювати перенаправлення для забезпечення захисту, безпеки та психосоціальної підтримки.			
Постраждалим, які не володіють мовою, якою говорять медичні працівники/працівниці, забезпечено послуги перекладу (за потреби).			
Постраждалим надаються послуги з охорони психічного здоров'я.			
Послуги з охорони здоров'я доступні всім постраждалим незалежно від ґендера, сексуальної орієнтації, етнічного походження, віросповідання тощо.			
Населення громади знає про послуги.			

ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ І ПСИХОСОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА ТА ПІДТРИМКА			
Мінімальний стандарт	**Дотримано**	**Робота триває**	**Не дотримано**
Створено безпечне та приватне середовище для отримання людьми співчутливої допомоги.			
Персонал і волонтери/волонтерки мають підготовку з питань конфіденційності.			
Навчений персонал і навчені волонтери/волонтерки можуть надавати людям, які звернулися по допомогу, відповідну інформацію та здійснювати їх перенаправлення до медичних закладів, поліції та безпечних місць.			
Наявні персонал і волонтери/волонтерки, які представляють різні етнічні групи та релігійні конфесії відповідно до контексту.			
Навчений персонал і навчені волонтери/волонтерки можуть надавати базову кризову підтримку особам і сім'ям.			
Навчений персонал і навчені волонтери/волонтерки можуть здійснювати ведення випадків постраждалих.			
Наявні ресурси для задоволення невідкладних основних потреб, наприклад одяг і продукти харчування.			
У громаді наявні варіанти забезпечення безпеки на короткий період часу.			
Наявні навчений персонал і навчені волонтери/волонтерки для надання інформації сім'ям постраждалих і просвітницької роботи з ними.			
Здійснюються групові заходи з взаємної підтримки, реінтеграції в громаду та сприяння розширенню економічних можливостей.			
Ураховуються, залежно від обставин, традиційні методи зцілення чи очищення, які постраждалі вважають корисними для їхнього відновлення й які сприяють реалізації їхніх прав людини.			
Проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота з населенням на тему ҐЗН.			

ПРАВООХОРОННА ДІЯЛЬНІСТЬ			
Мінімальний стандарт	**Дотримано**	**Робота триває**	**Не дотримано**
Процедури подання скарг до поліції сприяють гідності та конфіденційності.			
У разі повідомлення до поліції постраждалі не можуть піддаватися арешту чи взяттю під варту на основі правового статусу чи іншої характеристики.			
Опитування та розслідування проводять навчені співробітники/співробітниці поліції.			
Методи розслідування заохочують гідність постраждалих.			
Поліція має можливість негайно реагувати на заяви про ҐЗН у кримінальному порядку.			
Розслідування належним чином документуються.			
Поліцейські процедури, зокрема рішення про арешт, узяття під варту та умови звільнення кривдників, ураховують безпеку постраждалої особи та інших осіб.			
Персонал поліції, органів кримінальної юстиції, практики/ні та фахівці/фахівчині, залучені до системи кримінальної юстиції, проходять навчання та підготовку з питань ҐЗН.			

ЮРИДИЧНІ ПОСЛУГИ ТА ПРАВОСУДДЯ			
Мінімальний стандарт	**Дотримано**	**Робота триває**	**Не дотримано**
Забезпечено юридичне консультування постраждалих про їхні законні права і засоби правового захисту, а також про процес кримінального провадження.			
Забезпечено і доступно юридичне представництво.			
Жертвам/свідкам надається практична та емоційна підтримка для відвідування суду, наприклад транспорт.			
Судові механізми та процедури доступні та враховують потреби постраждалих.			

ЧАСТИНА С. ПЛАН ДІЙ З УСУНЕННЯ КРИТИЧНИХ НЕДОЛІКІВ У ПОСЛУГАХ

Виявлений недолік	Стратегія/захід для усунення недоліку	Відповідальна особа	Строк виконання	Пріоритет: високий, середній, низький

ІНСТРУМЕНТ АНАЛІЗУ ПЕРЕШКОД ДОГЛЯДОВІ ТА ВІДПОВІДНОГО ПЛАНУВАННЯ [68]

Використовуйте цей інструмент для розроблення плану дій з усунення перешкод, з якими постраждалі від ҐЗН стикаються в отриманні послуг із догляду та підтримки. Інструмент складається з двох частин.

Частина А містить настанови з оцінювання перешкод і визначення рішень.
Частина В містить шаблон для документального оформлення плану дій з усунення перешкод, з якими стикаються постраждалі.

ЧАСТИНА А. ЕТАПИ УСУНЕННЯ ПЕРЕШКОД НАДАННЮ ПОСЛУГ ІЗ ДОГЛЯДУ ТА ПІДТРИМКИ

Етап 1. Організуйте семінар для розроблення плану усунення критичних недоліків у спроможності.

Виконайте цей етап колегіально, запросивши представників організацій, громадських організацій та інших груп, які обстоюють інтереси постраждалих від ҐЗН.

Етап 2. Визначте послугу та контингент для аналізу.

Ви можете розглядати перешкоди в різні способи. Можна розглядати перешкоди в отриманні конкретної послуги, наприклад, перешкоди в отриманні послуг правоохоронних органів. Можна зосередитися на перешкодах, з якими стикається конкретна група постраждалих, наприклад, на всіх перешкодах, з якими стикаються дівчата підліткового віку. Можна також розглядати перешкоди, з якими конкретна група стикається в отриманні конкретної послуги, наприклад перешкоди, з якими стикаються дівчата підліткового віку в отриманні медичної допомоги. Можна розглянути перешкоди в усіх цих трьох варіантах, хоча для цього знадобиться більше часу.

a. Для того, щоб визначити перешкоди, з якими постраждалі стикаються в **отриманні конкретної послуги, напишіть у колі назву послуги,** наприклад послуга медичного закладу, послуга поліції, послуга жіночого центру тощо, і намалюйте навколо нього кілька концентричних кіл.

b. Для того, щоб визначити перешкоди, з якими стикається **конкретна група постраждалих, напишіть у колі назву групи**, наприклад дорослі жінки, заміжні жінки, дівчата підліткового віку, малі діти, особи чоловічої статі, працівниці/працівники секс-індустрії тощо, і намалюйте навколо нього кілька концентричних кіл.

c. Для того, щоб визначити перешкоди, з якими стикається конкретна група в отриманні **конкретної послуги, напишіть у колі назву відповідної служби й назву групи**, після чого намалюйте навколо них кілька концентричних кіл.

[68] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

Етап 3. Запитайте «чому?».

a. Якщо ви написали у центральному колі назву послуги, запитайте учасників/учасниць, чому постраждалі не користуються цією послугою, й запишіть відповіді у другому колі.

b. Якщо ви написали у центральному колі назву конкретної групи постраждалих, запитайте учасників/учасниць, чому ця група не отримує послуги, й запишіть відповіді у другому колі.

c. Якщо ви написали у центральному колі назву послуги й назву конкретної групи, запитайте, чому ця група не отримує дану послугу, й запишіть відповіді у другому колі.

Етап 4. Довідуйтесь далі, щоб отримати більше інформації.

a. Для кожного фактора чи перешкоди, визначених на етапі 2, розпитуйте далі, щоб зрозуміти, чому існує ця перешкода, й записуйте відповіді в наступному колі.

b. Продовжуйте цей процес, поки не будуть визначені всі перешкоди та їхні причини.

c. Складіть перелік усього, що ви з'ясували.

Етап 5. Розробіть план усунення кожного недоліку.

a. Пройдіть один за одним усі пункти переліку перешкод і попросіть учасників/учасниць обговорити та вивчити потенційні стратегії та дії для зменшення чи усунення кожної перешкоди.

b. Попросіть учасників вирішити, які дії є першочерговими, хто відповідає за них і в які строки вони мають бути виконані.

c. Учасники можуть не зуміти визначити всі рішення для всіх перешкод. Можливо, вам доведеться проконсультуватися з іншими, перш ніж остаточно оформляти план дій.

Етап 6. Задокументуйте, виконайте та перегляньте план дій з усунення перешкод.

a. За допомогою Частини B «План дій з усунення перешкод доглядові та підтримці»» задокументуйте план дій та розішліть його відповідним зацікавленим сторонам.

b. Почніть його виконувати!

c. Організуйте оглядову нараду для контролю стану виконання плану дій і за потреби внесіть корективи. Для розгляду та контролю стану усунення недоліків ви знов можете скористатися Частиною B.

ЧАСТИНА В. ПЛАН ДІЙ З УСУНЕННЯ ПЕРЕШКОД ДОГЛЯДОВІ ТА ПІДТРИМЦІ

Перешкода	Можливі стратегії зменшення перешкоди	Відповідальна особа	Строк виконання

КОНФІДЕНЦІЙНО

ЗГОДА НА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

Призначення цієї форми – документально зафіксувати розмову між фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН і постраждалою особою під час першої зустрічі стосовно послуг із ведення випадків ҐЗН, надаваних вашою організацією, конфіденційності та обмежень конфіденційності, а також стосовно прав постраждалої особи. Цю форму слід зберігати в окремій папці з досьє постраждалої особи.

Я, _____, цим надаю дозвіл на отримання послуг із ведення випадків ҐЗН згідно з нижчевикладеним:

Головна мета фахівця/фахівчині, що веде мій випадок, - сприяти моїй безпеці, гідності та благополуччю відповідно до моїх побажань. Він/вона розуміє, що лише я повністю знаю свою ситуацію. Отже, я спрямовуватиму процес визначення моїх потреб, цілей і аспектів, у яких я хотів/хотіла б отримати допомогу.

Я маю право вирішувати, якою інформацією я хочу поділитися з фахівцем/фахівчиною, що веде мій випадок. Він/вона ніколи не тиснутиме на мене з метою надання йому/їй якоїсь інформації, яку я не хочу надавати.

Якщо я буду незадоволений/незадоволена послугами, які я отримаю, я маю право обговорити будь-які проблеми з вищезгаданим фахівцем/вищезгаданою фахівчинею чи з його/її безпосереднім керівником/керівницею або припинити отримання послуг у будь-який момент.

Фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок, не перенаправлятиме мене до будь-якої іншої служби, не пояснивши спочатку мету цього перенаправлення, спосіб, у який це буде зроблено, та очікувані наслідки й не отримавши мою згоду. На моє прохання фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок, може супроводжувати мене в організацію, куди мене перенаправлять.

Моє ім’я та інформація про мій випадок зберігатимуться в таємниці. Фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок, нікому не надасть цю інформацію, за нижчезазначеними винятками:

1. Фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок може запитати вказівок у свого керівника/своєї керівниці стосовно мого випадку. Цей фахівець/ця фахівчиня надасть тільки ту інформацію, яка потрібна для надання мені підтримки й яка не міститиме даних, які б дозволили встановити мою особу.
2. Якщо я виражу думки чи плани заподіяння фізичної шкоди собі чи іншим, фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок, здійснить заходи для захисту моєї безпеки та безпеки людей, що мене оточують. Ці заходи можуть включати бесіду з іншими мешканцями/мешканками моєї громади про моє становище. За наявності ризику неминучої загрози фахівець/фахівчиня, що веде мій випадок, не потребуватиме моєї згоди в таких ситуаціях, але докладе всіх зусиль для того, що поінформувати мене про здійснені заходи.

Підпис/відбиток великого пальця клієнта/клієнтки:
(або одного з батьків чи опікуна/опікунки, якщо вік клієнта/клієнтки менше 18 років)

_____

Код фахівця/фахівчині, що веде випадок:_____ Дата: _____

ПЛАН ДІЙ ЩОДО ВИПАДКУ

Код постраждалої особи: Код фахівця/фахівчині, що веде випадок: Дата:

Дії / Цілі	Відповідальна особа	Строк виконання

Контрольна зустріч запланована на (дата/час/місце): _____

Підпис фахівця/фахівчині, що веде випадок, і дата: **Підпис клієнта/клієнтки або опікуна/опікунки і дата:**

_____ _____

ФОРМА ПОДАЛЬШОГО КОНТРОЛЯ

Код постраждалої особи: Код фахівця/фахівчині, що веде випадок: Дата:

СТАН ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ

Оцініть стан виконання дій/досягнення цілей, погоджених у плані дій щодо випадку	**Не досягнуто**	**Досягнуто**	**Пояснення**
Безпека			
Охорона здоров’я			
Психосоціальна підтримка			
Доступ до правосуддя			
Інше (зазначте інші поставлені цілі)			
Інші зауваження / Примітки фахівця/фахівчині, що веде випадок			

ПОВТОРНЕ ОЦІНЮВАННЯ БЕЗПЕКИ

	Так	Ні	Пояснення	Заплановані додаткові заходи втручання
Чи є вдома нові або такі, що вже існували, загрози небезпеки?				
Чи є нові або такі, що вже існували, проблеми з безпекою, з якими постраждала особа стикається у громаді?				

ОСТАТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ

	Так	Ні	Пояснення	Заплановані додаткові заходи втручання
A. Безпекова ситуація стабільна Постраждала особа знаходиться в безпеці фізично та (або) має план залишатися у безпеці фізично				
B. Стан здоров'я стабільний Постраждала особа не має проблем зі здоров'ям, які потребують лікування				
C. Психосоціальне благополуччя покращилося Посадова особа веде звичайний спосіб життя, має особу, з якою може без шкоди поговорити				
D. Забезпечено доступ до правосуддя (якщо доречно)				
E. Інші потрібні заходи втручання				

Контрольна зустріч запланована на (дата/час/місце): _____

ФОРМА ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

Код постраждалої особи:

Дата відкриття випадку:

Код фахівця/фахівчині, що веде випадок:

Дата закриття випадку:

ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

Стисло викладіть причини, з яких закривається випадок. Дайте коментарі щодо стану досягнення цілей плану дій. За потреби передбачте продовження надання послуг, зазначивши відповідні організації та контактних осіб.

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

План забезпечення безпеки переглянутий та наявний. ТАК_____ НІ (поясніть) _____

Особі пояснено, що вона може в будь-який час відновити отримання послуг. ТАК_____ НІ (поясніть) _____

Керівник/керівниця, що здійснює нагляд за випадком, перевірив/перевірила матеріали випадку/план припинення надання послуг. ТАК_____ НІ (поясніть) _____

Пояснювальні примітки:

Підпис фахівця/фахівчині, що веде випадок / Дата: _____

Підпис керівника/керівниці, що здійснює нагляд за випадком / Дата: _____

ОПИТУВАННЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Дата: _____ Анкету заповнив/заповнила: _____

Інструкції для персоналу:

- Визначте, хто з вашого колективу заповнюватиме форму зворотного зв'язку. Визначте, чи буде це робитися в письмовому вигляді (тобто особі буде видано анкету для самостійного заповнення) або ж співробітник/співробітниця ставитиме запитання й записуватиме відповіді особи.
- Повідомте постраждалу особу, що ви поставите їй кілька запитань, але не зазначите в анкеті її ім'я, і що це інтерв'ю залишиться анонімним.
- Поясніть мету опитування. Скажіть: «Це опитування є добровільним і конфіденційним. Його мета – зібрати інформацію про надані вам послуги й допомогти підвищити якість допомоги, яку постраждалі від ҐЗН отримують у цій громаді».
- Нагадайте особі, що ви не будете ставити їй запитання конкретно про її випадок і що вас просто цікавлять послуги, отримані нею впродовж усього процесу ведення випадку.
- Отримайте згоду на продовження опитування або, якщо особа відмовилась, скажіть їй, що все нормально й що вона може зв'язатися з вами, якщо передумає.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВАС

Якщо ви – особа, яка отримує послуги:

- ☐ Мені 15-19 років
- ☐ Мені 20-24 роки
- ☐ Мені 25-49 років
- ☐ Мені 50 років і більше

Якщо ви – опікун/ка чи піклувальник/піклувальниця неповнолітньої особи:

- ☐ Дитині 0-5 років
- ☐ Дитині 6-12 років
- ☐ Дитині 13-18 років

1. Як ви дізналися про наші послуги? (Позначте все, що підходить)

- ☐ Від друга/подруги чи від члена/членкині сім'ї
- ☐ Від сусіда/сусідки чи мешканця/мешканки громади
- ☐ З побаченого чи отриманого мною проспекту чи буклету
- ☐ Мене перенаправили з іншої організації
- ☐ З розмов у громаді
- ☐ Інше (укажіть, будь ласка) _____

2. Послугу було легко знайти

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

3. Послуга була фінансово доступна.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

4. Послуга надавалася доброзичливо.

- ☐ Так
- ☐ Ні

5. Я отримала/отримав інформацію про те, які послуги доступні й які для мене є можливі варіанти.

- ☐ Так
- ☐ Ні

6. Час початку роботи був зручний для того, щоб мені можна було приходити (тобто до та після школи, ввечері та у вихідні).

- ☐ Так
- ☐ Ні

Розкажіть нам про можливі варіанти…

7. Опитував/опитувала мене й допомагав/допомагала мені співробітник/співробітниця, з яким/якою я почувалася зручно.

- ☐ Так
- ☐ Ні

8. Я могла/міг бачити одну й ту саму особу під час кожного подальшого відвідування.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

9. У мене була можливість привести з собою особу, яка мене підтримувала.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

10. Мені було надано повну інформацію про можливі варіанти, і я сама/сам вирішила/вирішив, що має відбуватися далі.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

11. Мене перенаправляли до іншого місця, якщо послугу було неможливо надати.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовне

Розкажіть нам про конфіденційність…

12. Я могла/міг отримати допомогу, не привертаючи до себе уваги.

- ☐ Так
- ☐ Ні

13. Персонал дотримується конфіденційності.

- ☐ Так
- ☐ Ні

14. Я зустрічалася/зустрічався з фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН наодинці й мене ніхто більше не міг почути.

- ☐ Так
- ☐ Ні

Розкажіть нам про персонал…

15. Персонал поводився привітно.

- ☐ Так
- ☐ Ні

16. Персонал був неупередженим і не осуджував мене.

- ☐ Так
- ☐ Ні

17. Персонал зміг переконливо відповісти на всі мої запитання.

- ☐ Так
- ☐ Ні

18. Персонал користувався мовою, зрозумілою мені.

☐ Так
☐ Ні

19. Персонал надавав мені час для того, щоб висловити мої проблеми своїми словами.

☐ Так
☐ Ні

20. Чи вважаєте ви, що ми допомогли вам вирішити вашу проблему?

☐ Так ☐ Ні

Поясніть:

21. Узагалі кажучи, чи почувалися ви краще після зустрічі з нами?

☐ Так ☐ Ні

Поясніть:

22. Чи рекомендували б ви подрузі/другові, що зазнала/зазнав ҐЗН, прийти сюди по допомогу?

☐ Так ☐ Ні

Поясніть:

23. Чи хотіли б ви запропонувати якісь покращення або надати якісь зауваження?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

ДЯКУЄМО!

УГОДА ПРО УБЕЗПЕЧЕННЯ ВІД САМОГУБСТВА

Я, _____, погоджуюсь не робити спроб заподіяти собі шкоди.

Обіцяю не брати участі в будь-якій діяльності, яка могла б призвести до умисного заподіяння собі шкоди чи смерті.

Якщо я коли-небудь подумаю про самогубство, відчуватиму, що хочу вбити себе, та (або) матиму потяг до заподіяння собі шкоди, я:

1. Нагадаю собі, що _____ щиро турбується про мене й не хоче, щоб я заподіяла/заподіяв собі шкоду.
2. Нагадаю собі, що коли я _____, мені трохи краще.
3. Якщо я думатиму про самогубство, я зв'яжуся з нижчезазначеною особою як відповідальною за безпеку. (Зазначте контактні дані осіб.)

Я знаю, що _____ не хоче, щоб я заподіяла/заподіяв собі шкоду, і дуже турбується про мене.

Підпис: _____ Дата: _____

ЗРАЗОК ПРОТОКОЛУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ[69]

Мета

Мета цього протоколу перенаправлення – створити чітку систему повідомлення й перенаправлення, яка дозволить постраждалим від ҐЗН та іншим особам знати, кому вони повинні повідомляти про те, що сталося, й якої допомоги постраждалі можуть очікувати від органів охорони здоров'я, соціального забезпечення, правоохоронних, юридичних і судових органів.

Принципи

Особа, постраждала від ҐЗН, користується свободою та правом повідомляти про інцидент будь-кого. Вона може повідомити про пережите нею члена/членкиню сім'ї чи подругу/друга, яким вона довіряє, або звернутися по допомогу до іншої довіреної особи чи організації в громаді. Особа, постраждала від ҐЗН, може попросити про певну форму юридичного захисту та (або) відшкодування, подавши офіційну «доповідь» до відповідного державного органу, наприклад, поліції чи інших місцевих органів влади.

Будь-хто, кому постраждала особа розповіла про пережите нею, зобов'язаний/зобов'язана надати правдиву та повну інформацію про наявні послуги й забезпечити постраждалій особі підтримку впродовж цього процесу.

Завжди дотримуйтесь основних керівних принципів, як-от:

- безпека;
- конфіденційність;
- гідність і самовизначення;
- недискримінація.

Для того, щоб забезпечити конфіденційність клієнтки/клієнта, зведіть кількість людей, інформованих про випадок, до абсолютного мінімуму. Чим менше задіяно людей, тим легше забезпечити конфіденційність клієнтки/клієнта.

У процесі перенаправлення завжди віддавайте пріоритет безпеці й захищеності постраждалої особи та персоналу.

НЕ СЛІД ЗДІЙСНЮВАТИ ЖОДНИХ ЗАХОДІВ БЕЗ ПРЯМО ВИРАЖЕНОЇ ЗГОДИ ПОСТРАЖДАЛОЇ ОСОБИ, у рамках закону.

[69] UNICEF. (2014). *Communities Care Programme: Transforming Lives and Preventing Violence.* UNICEF, New York.

Процедури обов’язкового повідомлення

Вам необхідно вивчити та врахувати всі закони та (або) нормативні акти з питань обов’язкового повідомлення, які вимагають від певних осіб чи фахівців/фахівчинь повідомляти про певні види ҐЗН.

Вимоги про обов’язкове повідомлення можуть створити дилему через потенційний конфлікт із керівними принципами дотримання конфіденційності, гідності та прав постраждалих. Вам буде потрібно зрозуміти всі вимоги про обов’язкове повідомлення, включно з механізмами повідомлення та процедурами розслідування.

Задокументуйте процедури стосовно обов’язкового повідомлення нижче. Зокрема, необхідно забезпечити, щоб усі надавачі/надавачки послуг бути навчені інформувати постраждалих про обов’язок повідомляти про певні інциденти згідно з законами чи нормативними актами, роз’яснювати постраждалим механізм повідомлення та зазначати, чого вони можуть очікувати після повідомлення.

Процедури для дітей

Якщо доречно, задокументуйте конкретні процедури реагування на звернення постраждалих дітей згідно з національними законами та нормативними актами щодо захисту дітей. Передбачте процедури з таких питань:

- отримання згоди;
- заходи, яких слід ужити в разі підозри, що кривдником є член/членкиня сім’ї чи домогосподарства;
- закони про обов’язкове повідомлення, що стосуються актів сексуального насильства щодо дітей, та процедури, які виконуватимуться в світлі цих законів;
- перенаправлення до конкретних організацій, які мають відповідні навички роботи з постраждалими дітьми.

МАРШРУТ РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ

Даний шаблон використовується для зазначення детальних даних про маршрут перенаправлення.

Місце: Дата:

ІНФОРМУВАННЯ ЯКОЇСЬ ОСОБИ ТА ЗВЕРНЕННЯ ПО ДОПОМОГУ (ПОВІДОМЛЕННЯ)	
Постраждала особа розповідає членові/членкині сім'ї, другові/подрузі, мешканцеві/мешканці громади. Ця особа супроводжує постраждалу особу до закладу охорони здоров'я та (або) психосоціальної допомоги чи іншої організації.	Постраждала особа самостійно звертається до будь-якого надавача/будь-якої надавачки послуг.

БЕЗПОСЕРЕДНЄ РЕАГУВАННЯ

Надавач/ка послуг створює безпечне, турботливе середовище й поважає конфіденційність та побажання постраждалої особи, дізнається про її невідкладні потреби й надає правдиву та чітку інформацію про доступні послуги. За згодою постраждалої особи та на її прохання надавач/ка послуг отримує інформовану згоду та здійснює перенаправлення. За потреби супроводьте постраждалу особу, щоб допомогти їй отримати послуги. Якщо ви, як надавач/ка послуг, отримали від постраждалої особи інформацію про те, що з нею сталося, і не є медичною установою/закладом охорони здоров'я чи керівною установою з ведення випадків ҐЗН, вам слід перенаправити постраждалу особу до керівної установи з ведення випадків ҐЗН.

Пункт отримання медичних послуг/послуг з охорони здоров'я	**Пункт отримання послуг із ведення випадків ҐЗН та (або) психосоціальної підтримки**
Укажіть назву медичної установи (медичних установ), які виконують цю роль.	Укажіть назву керівної установи з ведення випадків ҐЗН.

ЯКЩО ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ХОЧЕ ЗВЕРНУТИСЯ ДО ПОЛІЦІЇ ЧИ СУДУ АБО ЯКЩО ІСНУЮТЬ БЕЗПОСЕРЕДНІ РИЗИКИ ДЛЯ БЕЗПЕКИ Й ЗАХИЩЕНОСТІ ІНШИХ:

Перенаправте та супроводьте постраждалу особу до поліції/органу безпеки або до фахівців із правової допомоги/захисту для отримання інформації та допомоги з перенаправленням до поліції.

Поліція/орган безпеки	**Правова інформація та допомога**
Наведіть конкретну інформацію про суб'єкта/суб'єктів сфери безпеки, до якого/яких слід звернутися, зокрема адресу та (або) спосіб звернення до них.	Укажіть назви служб.

ПІСЛЯ БЕЗПОСЕРЕДНЬОГО РЕАГУВАННЯ, ПОДАЛЬШОГО КОНТРОЛЮ ТА ІНШИХ ПОСЛУГ

З часом і за вибором постраждалої особи можуть бути доречними деякі чи всі з нижчезазначених послуг:

Охорона здоров'я	**Соціальне забезпечення та психосоціальна підтримка**	**Захист і безпека**	**Послуги правоохоронних, юридичних і судових**
Вставте назви послуг	Вставте назви послуг	Вставте назви послуг	Вставте назви послуг

ШКАЛА УСТАНОВОК, ОРІЄНТОВАНИХ НА ПОСТРАЖДАЛИХ

ІНСТРУКЦІЇ ДЛЯ БЕЗПОСЕРЕДНІХ КЕРІВНИКІВ/КЕРІВНИЦЬ

Шкала установок, орієнтованих на постраждалих, - це інструмент, який дозволяє безпосереднім керівникам/керівницям, що здійснюють нагляд, оцінювати ставлення персоналу, який надає безпосередню підтримку постраждалим від ҐЗН. Він включає 14 пунктів для оцінювання особистих цінностей та переконань співробітника/співробітниці. За допомогою цієї шкали можна вимірювати готовність особи безпосередньо працювати з постраждалими, виходячи з її ставлення, а також виділяти конкретні напрями, в яких співробітник/співробітниця може потребувати подальшої освіти та підготовки.

Коли оцінювати: оцінювання слід проводити до того, як персонал почне безпосередньо працювати з постраждалими.

Як проводити:

- **Крок 1:** створіть приватну, зручну обстановку, де у співробітника/співробітниці буде щонайменше 30 хвилин для проходження особистого оцінювання. Оцінювання за цією шкалою не слід доручати як домашнє завдання або проводити в інші способи, які б дозволили співробітникові/співробітниці консультуватися з іншими. Це – самостійне особисте оцінювання.
- **Крок 2:** роз'ясніть мету оцінювання. Керівникам/керівницям слід чітко пояснити співробітникам/ співробітницям, що оцінювання проводиться для того, щоб краще зрозуміти їхні особисті переконання й почуття щодо ҐЗН і тих, хто переживає його. Наголосіть, що всі відповіді повинні бути щирими та самокритичними й що Шкала установок, орієнтованих на постраждалих, - це інструмент для виявлення сфер, у яких співробітникам/ співробітницям може бути корисним подальше навчання й підвищення кваліфікації.
- **Крок 3:** роз'ясніть співробітникові/співробітниці порядок оцінювання. Шкала ділиться на 14 тверджень. Співробітник/співробітниця оцінює себе за шкалою від 1 до 4 за тим, наскільки він/вона погоджується чи не погоджується з тим чи іншим твердженням.
- **Крок 4:** забезпечте, щоб співробітник/співробітниця заповнював/заповнювала анкету-шкалу в тихій та зручній обстановці.
- **Крок 5:** підрахуйте підсумкову оцінку за заповненою анкетою-шкалою.

Керівнику/керівниці слід виділити 20-25 хвилин після заповнення анкети-шкали на підрахунок підсумку. Для підрахунку користуйтесь наведеними нижче настановами.

Кожен пункт анкети був розроблений так, щоб відповіді могли коливатися від позитивно високої (4) до негативно низької (1). Настанови з інтерпретації бальних оцінок наведені нижче.

1. **56-46 балів:** оцінки в цьому діапазоні свідчать, що помічник/помічниця виявив/виявила дружнє ставлення до постраждалої особи – він/вона має позитивні переконання та цінності для роботи з постраждалими.
2. **45-35 балів:** оцінки в цьому діапазоні свідчать про певні тривожні установки, які можуть бути шкідливими для постраждалих. Керівники вищої ланки та безпосередні керівники повинні на свій розсуд дозволяти персоналу працювати над випадками й можуть розглядати питання про «тренування» співробітника/співробітниці, перш ніж дозволяти йому/їй самостійно працювати з постраждалими.
3. **34 бали й менше:** оцінки в цьому діапазоні свідчать, що особа не готова працювати з постраждалими. Керівники вищої ланки та безпосередні керівники повинні окремо працювати зі співробітником/ співробітницею, який/яка набрав/набрала менше 34 балів, щоб подолати негативні переконання й установки та визначити невідкладні заходи для цього.

→ **Крок 6.** Поясніть результати. Безпосереднім керівникам/керівницям слід повідомити бальні оцінки співробітникам/співробітницям якомога скоріше, щоб зменшити їхню стривоженість щодо ефективності їхньої праці.

Розгляньте результати зі співробітником/співробітницею та обговоріть усі тривожні установки, які були виявлені під час самооцінювання.

Якщо співробітник/співробітниця не демонструє потрібні установки або демонструє їх лише частково, можливо, цій особі недоцільно працювати з постраждалими, поки вона особисто не подумає над шкідливими цінностями та (або) переконаннями, виявленими в ході оцінювання установок. Якщо це так, безпосереднім керівникам/керівницям необхідно буде провести цю розмову обережно та делікатно. У деяких ситуаціях може знадобитися обговорення цих результатів із керівником/керівницею вищої ланки і отримати поради щодо того, як підійти до цієї розмови.

Після початкового оцінювання установок персоналу оцінювання за допомогою цього інструмента можна проводити періодично, поки співробітники/співробітниці не будуть визнані «готовими» працювати з постраждалими. Це надає можливість з'ясувати, чи змінюються – в позитивний чи негативний бік – установки фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН.

Пам'ятайте: це – зразки тверджень, які слід відкоригувати відповідно до контексту та контингентів, які обслуговує ваша організація. Обов'язково погодьте в рамках своєї програми твердження, які будуть використовуватися для цього оцінювання.

ТВЕРДЖЕННЯ ЩОДО УСТАНОВОК[70]

ТВЕРДЖЕННЯ ЩОДО УСТАНОВОК	Повністю згоден/ згодна	Згоден/ згодна	Не згоден/ не згодна	Категорично не згоден/не згодна
Якщо жінок або дівчат, які поводяться неналежно, ґвалтують, це їхня провина.	1	2	3	4
Постраждалі від ҐЗН мають право отримати допомогу щодо того, що з ними сталося.	4	3	2	1
Якщо постраждала особа не може відповісти на запитання, поставлені під час бесіди, вона вигадує інцидент.	1	2	3	4
Акти ҐЗН завжди є провиною кривдника.	4	3	2	1
Жінки часто кажуть, що зазнали зґвалтування чи наруги, з тим, щоб привернути увагу чи отримати кошти.	1	2	3	4
Жінка викликає насильство з боку свого чоловіка своєю власною поведінкою.	1	2	3	4
Є випадки, коли чоловік має підстави для того, щоб бити дружину.	1	2	3	4
Особа, яка примушує іншу особу займатися сексом, - це просто хтось, хто не може контролювати своє сексуальне бажання.	1	2	3	4
Насильство з боку інтимного партнера – це сімейна справа і має бути врегульовано в сім'ї.	1	2	3	4
Постраждала особа повинна мати право ухвалювати рішення проте, які дії є найкращими для неї.	4	3	2	1
Більшість чоловіків б'ють своїх дружин тільки після того, як уживають алкоголь або наркотики.	1	2	3	4
Особа, постраждала від ҐЗН, завжди повинна повідомляти про те, що з нею трапилося, до поліції або до інших органів юстиції.	1	2	3	4
Жінкам слід завжди дозволяти повідомляти своїх статевих партнерів, коли вони хочуть і не хочуть займатися сексом.	4	3	2	1
Моя робота як фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН – встановити, чи говорить постраждала особа правду.	1	2	3	4
ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА (безпосередній керівник/безпосередня керівниця має підсумувати бали в кожному стовпчику, скласти їх, що дасть загальну оцінку).				

[70] Ці твердження можна адаптувати з урахуванням конкретного місця та культурного контексту. Можна додати інші твердження. Пам'ятайте: якщо ви додасте чи зміните твердження, це змінить систему бальних оцінок і вам тоді доведеться відповідним чином переглянути її.

ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН, ОРІЄНТОВАНОГО НА ПОСТРАЖДАЛИХ

ІНСТРУКЦІЇ ДЛЯ БЕЗПОСЕРЕДНІХ КЕРІВНИКІВ/КЕРІВНИЦЬ

Оцінювання знань із ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих, може проводитися безпосередніми керівниками/керівницями для вимірювання знань співробітників/співробітниць про практику ведення випадків ҐЗН з орієнтацією на постраждалих. Це – інструмент нагляду, простий у реалізації. Його слід застосовувати для персоналу, відповідального за надання постраждалим послуг із ведення випадків ҐЗН, причому – за можливості – після проходження офіційної підготовки з ведення випадків ҐЗН.

→ **Крок 1:** організуйте наглядову зустріч із співробітником/співробітницею у відлюдному й тихому приміщенні.

→ **Крок 2:** повідомте співробітника/співробітницю, що:

- дане оцінювання рівня знань має на меті виявити сфери, де було б корисно пройти додаткову підготовку з ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих. Завдання цього заходу – оцінити рівень знань фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН у сферах, критично важливих для ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих;
- його/її не звільнять, якщо він/вона не продемонструє повну відповідність критеріям оцінювання навичок. Проте, йому/їй необхідно буде з часом продемонструвати покращені навички.

→ **Крок 3: процес оцінювання знань із ведення випадків ҐЗН, орієнтованого на постраждалих**

- Інструмент складається з 20 запитань про основні сфери знань із ведення випадків ҐЗН, описані в цих настановах. Безпосередній керівник/керівниця просить співробітника/співробітницю пояснити відповіді на поставлені запитання.
- Безпосередній керівник/керівниця оцінює точність відповіді за результатами заповнення форми оцінювання, ставлячи 2 бали за результат «ВИКОНАНО», 1 бал – за «ВИКОНАНО ЧАСТКОВО» і 0 балів за «НЕ ВИКОНАНО».

→ **Крок 4: підрахунок загальної бальної оцінки за результатами оцінювання**
Для отримання загальної оцінки керівник/керівниця, що проводить оцінювання, має підсумувати бали в кожному стовпчику, а потім додати їх. На кожне запитання дозволяється ставити тільки одну оцінку.

31-40 балів = ВИКОНАНО: оцінки в цьому діапазоні свідчать про те, що співробітник/співробітниця виконав/виконала основні вимоги щодо знань із ведення випадків ҐЗН і здатний/здатна самостійно працювати з постраждалими з поточним наглядом.

20-30 балів = ВИКОНАНО ЧАСТКОВО: оцінки в цьому діапазоні показують, що потрібна додаткова підготовка для підвищення рівня знань і навичок із ведення випадків ҐЗН. Слід прийняти план зміцнення потенціалу. Він може передбачати індивідуальні заняття з наставником/наставницею, можливості для навчання, копіювання роботи колег/колежанок та інші заходи зі зміцнення потенціалу.

0-19 балів = НЕ ВИКОНАНО: оцінки в цьому діапазоні свідчать про те, що співробітник/співробітниця не має достатніх знань і навичок для ведення випадків осіб, постраждалих від ҐЗН. Слід прийняти план зміцнення потенціалу. Він може передбачати індивідуальні заняття з наставником/наставницею, додаткові можливості для навчання, копіювання роботи колег/колежанок та інші заходи зі зміцнення потенціалу. Після додаткової підготовки слід знов провести оцінювання за допомогою цього інструмента. Якщо співробітник/співробітниця за час, що минув, не покращив/не покращила свою роботу навіть після підтримки й навчання, керівникові/керівниці доведеться повторно розглянути питання про те, чи можна залишити цю особу в штаті як фахівця/фахівчиню з ведення випадків ҐЗН.

ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ІЗ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН, ОРІЄНТОВАНОГО НА ПОСТРАЖДАЛИХ

Прізвище співробітника/співробітниці: **Прізвище керівника/керівниці:** **Дата:**

Інструкції з використання інструмента оцінювання

Це оцінювання охоплює мінімальні стандарти знань про ведення випадків ҐЗН, орієнтоване на постраждалих, яким повинен відповідати персонал із ведення випадків, що працює з постраждалими від ҐЗН. Цей інструмент нагляду призначений для використання керівниками/керівницями вищої ланки та безпосередніми керівниками/керівницями з метою контролю рівня знань персоналу.

1. Цей інструмент слід використовувати шляхом обговорення між співробітником/співробітницею та його/її керівником/керівницею в тихій та конфіденційній обстановці.
2. Керівник/керівниця має повідомити співробітника/співробітницю, що цей інструмент використовується для оцінювання сфер, у яких необхідно подальше зміцнення потенціалу. Він не є засобом оцінювання ефективності роботи. Керівник/керівниця має пояснити, що співробітник/співробітниця отримає бальну оцінку, яка визначить, чи відповідає він/вона загальним критеріям рівня знань.
3. Керівник/керівниця просить співробітника/співробітницю пояснити/описати відповіді на запитання і оцінює їх відповідним чином за критеріями, вказаними для кожного запитання – виконано (2 бали), виконано частково (1 бал) або не виконано (0 балів), якщо особа не може відповісти на те чи інше запитання.
4. Після завершення оцінювання керівник/керівниця підраховує загальну оцінку та обговорює зі співробітником/співробітницею його/її бали, їх значення та необхідність подальшого зміцнення потенціалу.

ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ

Сфера знань	Критерії правильної відповіді		Виконано	Виконано частково	Не виконано
1. Які основні види ҐЗН?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити всі види. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно визначити 3 види насильства з боку інтимного партнера і 3 види сексуального насильства.	1. Насильство з боку інтимного партнера – фізична наруга 2. Насильство з боку інтимного партнера – емоційна чи психологічна наруга 3. Насильство з боку інтимного партнера – економічна наруга 4. Сексуальне насильство – зґвалтування 5. Сексуальне насильство – посягання сексуального характеру 6. Сексуальне насильство – домагання 7. Сексуальне насильство – сексуальна експлуатація 8. Сексуальне насильство – внутрішньосімейна сексуальна наруга 9. Сексуальне насильство – торгівля людьми для сексу 10. Примусовий чи ранній шлюб			
2. Які причини ҐЗН?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити обидві відповіді. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно визначити одну з відповідей.	1. Зловживання владою та контролем 2. Ґендерна нерівність			
3. Які можливі наслідки насильства з боку інтимного партнера для постраждалої особи?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вибрати відповідь «ушкодження» і щонайменше 2 проблеми з психічним здоров'ям, а також відповідь «стигматизація» або «ізоляція». Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно вибрати відповідь «ушкодження» і щонайменше 1 проблему з психічним здоров'ям, а також відповідь «стигматизація» або «ізоляція».	1. Ушкодження 2. Смерть 3. Проблеми з психічним здоров'ям: низька самооцінка 4. Проблеми з психічним здоров'ям: тривога 5. Проблеми з психічним здоров'ям: депресія 6. Проблеми з психічним здоров'ям: _____(інше) 7. Стигматизація, ізоляція від громади			

4. Чому жінці може бути складно вирватися з обстановки, де вона зазнає наруги?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити щонайменше 5 відповідей. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно визначити 3 відповіді.	1. У неї немає безпечного місця, куди можна піти. 2. Вона досі кохає кривдника. 3. Вона сподівається, що ситуація зміниться. 4. Вона боїться того, що він зробив би, якщо б знайшов її. 5. Вона хвилюється про те, яка вона утримуватиме себе та своїх дітей (економічна залежність). 6. Вона занепокоєна можливим розпадом сім'ї. 7. Вона занепокоєна тим, що скажуть люди в громаді (стигматизація).			
5. Які можливі наслідки сексуального насильства?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вказати: ВІЛ/СНІД або інші ІПСШ, вагітність, 2 проблеми з психічним здоров'ям і стигматизацію, ізоляцію від громади. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно вказати ВІЛ/СНІД, вагітність і мінімум 1 проблему з психічним здоров'ям.	1. Ушкодження – загальні 2. ВІЛ/СНІД або інші ІПСШ 3. Ушкодження репродуктивних органів 4. Вагітність 5. Проблеми з психічним здоров'ям: низька самооцінка 6. Проблеми з психічним здоров'ям: тривога 7. Проблеми з психічним здоров'ям: депресія 8. Проблеми з психічним здоров'ям: _____(інше) 9. Стигматизація, ізоляція від громади			

6. Назвіть і опишіть керівні принципи роботи з постраждалими від ҐЗН	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно назвати та описати всі керівні принципи, використовуючи ключові слова. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно назвати та описати мінімум 2 принципи.	1. Право на конфіденційність. Інформація постраждалої особи не надається без її дозволу. 2. Право на безпеку/ захищеність. Фізична та емоційна безпека постраждалої особи повинна забезпечуватися впродовж усього процесу надання допомоги 3. Право на гідність і самовизначення. Думки та рішення постраждалої особи поважають і виконують незалежно від власних думок 4. Недискримінація. Усі постраждалі особи користуються рівним ставленням і обслуговуються однаково.			
7. Назвіть деякі причини того, чому постраждала особа може не бажати повідомляти про ҐЗН	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно назвати мінімум 5 причин. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно назвати 3 причини.	1. Страх помсти з боку кривдника 2. Страх/занепокоєння з приводу того, що ніхто не повірить постраждалій особі/ того, як реагуватимуть люди 3. Сором 4. Самокатування 5. Відсутність транспорту 6. Відсутність грошей для оплати послуг 7. Недовіра до органів влади або надавачів/ надавачок послуг			

8. Яку міміку та жести ви можете використовувати для створення доброзичливої та зручної атмосфери для постраждалої особи?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити 5 пунктів, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 4.	1. Сидіть обличчям до постраждалої особи, але не за столом 2. Підтримуйте належний зоровий контакт 3. Зберігайте дружній вираз обличчя 4. Нахиляйтесь до постраждалої особи, коли вона говорить 5. Для того, щоб показати, що ви розумієте, кивніть головою 6. Займіть спокійну, розслаблену позу			
9. Що ви можете зробити, щоб налагодити довіру та продемонструвати повагу до постраждалої особи під час ваших зустрічей із нею?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити щонайменше 5 пунктів, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 4.	1. Приділяйте всю увагу (не відповідайте на телефонні дзвінки тощо) 2. Не перебивайте; дайте постраждалій особі можливість говорити 3. Спілкуйтеся ввічливо 4. Не обіцяйте чогось, що ви не можете дати 5. Давайте повну та правдиву інформацію 6. Доводьте справу до кінця – робіть те, що ви пообіцяли зробити 7. Не кажіть постраждалим, що їм «слід» робити, давайте їм інформацію, яка допоможе їм зробити вибір			

10. Опишіть, як вам слід розпочати першу зустріч із постраждалою особою («Знайомство і налагодження контакту»).	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити всі пункти. Для отримання оцінки «Виконано частково» визначте 4 пункти (обов'язково – конфіденційність, роз'яснення прав і дозвіл на продовження).	1. Привітайте постраждалу особу 2. Представтеся 3. Забезпечте приватність 4. Роз'ясніть свою роль 5. Роз'ясніть конфіденційність 6. Роз'ясніть її права (може зупинити процес, відмовитися відповідати, ставити будь-які запитання) 7. Поясніть, як зберігатиметься інформація 8. Спитайте дозволу на продовження роботи			
11. Які можливі обмеження конфіденційності у веденні випадків?	Для отримання оцінки «Виконано» роз'ясніть усі пункти, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 2 пункти.	1. Якщо існує ризик заподіяння постраждалою особою собі шкоди 2. Якщо існує ризик заподіяння постраждалою особою шкоди іншій особі (можливого вбивства) 3. Якщо кривдник – співробітник гуманітарної організації, яка задіяна в гуманітарному реагуванні			
12. Коли в процесі ведення випадку необхідно отримати інформовану згоду?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити всі пункти, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 1 пункт.	1. На початку надання послуг із ведення випадку 2. Для перенаправлення до інших надавачів/ надавачок послуг			
13. Поясніть основні сфери потреб, які ви повинні оцінити з постраждалими.	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно назвати мінімум 4 сфери оцінювання, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 3.	1. Безпека і захист 2. Медична допомога і лікування 3. Психосоціальні потреби 4. Юридичні потреби/ потреби щодо правосуддя			

14. Назвіть етапи ведення випадків ҐЗН.	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно назвати всі 6 етапів, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 4 етапи.	1. Знайомство і налагодження контакту 2. Оцінювання 3. Планування дій 4. Виконання плану дій 5. Подальший контроль 6. Закриття етапу			
15. Що ми хочемо зрозуміти, коли оцінюємо безпеку з постраждалою особою?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно визначити та пояснити всі пункти, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 2 пункти.	1. Почуття власної безпеки особи в домашній обстановці 2. Почуття власної безпеки особи у громаді 3. Визначені постраждалою особою системи безпеки/підтримки			
16. Назвіть кроки оцінювання можливого вираження постраждалою суїцидальних настроїв	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно назвати всі 4 кроки, а для отримання оцінки «Виконано частково» - 2.	1. Крок 1: оцінити наявні/минулі суїцидальні думки 2. Крок 2: оцінити ризик – летальність і потреби у безпеці 3. Крок 3: відреагувати на почуття й надати підтримку 4. Крок 4: розробити угоду про убезпечення від самогубства			

17. Яку інформацію про медичні послуги в разі посягань сексуального характеру фахівець/ фахівчиня з ведення випадків ҐЗН має надати постраждалій особі?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вказати екстрену контрацепцію й ПКП ВІЛ-інфекції та їхні терміни, а також ще 2 пункти. Для отримання оцінки «Виконано частково» необхідно вказати екстрену контрацепцію й ПКП ВІЛ-інфекції та їхні терміни, а також ще 1 пункт.	1. Впродовж 120 годин та за наявності побоювань щодо вагітності: екстрена контрацепція 2. Впродовж 72 годин: постконтактна профілактика з метою попередження ВІЛ-інфекції 3. Судово-медична експертиза, якщо постраждала особа хоче подати до суду – краще всього впродовж 48 годин, якщо постраджала не приймала душ і не міняла одяг 4. Застосування препаратів для лікування ІПСШ 5. Гінекологічний огляд 6. Лікування інших ушкоджень			
18. Які головні цілющі вислови постраждала особа повинна почути від час під час першої бесіди?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вказати всі пункти, а для отримання оцінки «Виконано частково» - мінімум 3 пункти.	1. Я вірю вам 2. Це не ваша провина/Вас не треба звинувачувати 3. Я рад/а, що ви мені розповіли 4. Мені дуже шкода, що це трапилося з вами 5. Ви вчинили дуже сміливо, поділившися цим зі мною, і ми спробуємо вам допомогти			
19. Поясніть, що відбувається під час здійснення подальшого контролю з постраждалою особою.	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вказати мінімум 5 пунктів, а оцінки «Виконано частково» - мінімум 4 пункти.	1. Розгляньте стан виконання плану дій щодо випадку 2. Повторно оцініть безпеку 3. Повторно оцініть психосоціальний стан 4. Повторно оцініть інші потреби/ проблеми 5. Перегляньте план дій 6. Отримайте інформовану згоду на подальші перенаправлення			

20. Які основні критерії закриття випадку?	Для отримання оцінки «Виконано» необхідно вказати всі 3 пункти, а оцінки «Виконано частково» - 2 пункти.	1. План дій виконано з задовільними результатами, подальший контроль проведено, постраждала особа і фахівець/фахівчиня з ведення випадку домовилися, що подальша підтримка не потрібна. 2. Не було зв'язку з постраждалою особою впродовж певного періоду (наприклад, більше 30 днів) 3. Постраждала особа більше не хоче отримувати послуги й просить закрити її			
		УСЬОГО БАЛІВ			
		ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА			

Оцінювання знань із ведення випадків ҐЗН – інструкції з нарахування балів

31-40 балів = ВИКОНАНО: оцінки в цьому діапазоні свідчать про те, що співробітник/співробітниця виконав/виконала основні вимоги щодо знань із ведення випадків ҐЗН і здатний/здатна самостійно працювати з постраждалими з поточним наглядом.

20-30 балів = ВИКОНАНО ЧАСТКОВО: оцінки в цьому діапазоні показують, що потрібна додаткова підготовка для підвищення рівня знань і навичок із ведення випадків ҐЗН. Слід також прийняти план зміцнення потенціалу. Він може передбачати індивідуальні заняття з наставником/наставницею, додаткові можливості для навчання, копіювання роботи колег/колежанок та інші заходи зі зміцнення потенціалу.

0-19 балів = НЕ ВИКОНАНО: оцінки в цьому діапазоні свідчать про те, що співробітник/співробітниця не має достатніх знань і навичок для ведення випадків осіб, постраждалих від ҐЗН. Слід прийняти план зміцнення потенціалу. Він може передбачати індивідуальні заняття з наставником/наставницею, додаткові можливості для навчання, копіювання роботи колег/колежанок та інші заходи зі зміцнення потенціалу. Після додаткової підготовки слід знов провести оцінювання за допомогою цього інструмента.

Остаточна оцінка:

_____ **ВИКОНАНО**

_____ **ВИКОНАНО ЧАСТКОВО**

_____ **НЕ ВИКОНАНО**

ІНШІ ЗАУВАЖЕННЯ ТА КОМЕНТАРІ

ПЛАН ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

Підпис керівника/керівниці й дата: _____ Підпис співробітника/співробітниці й дата: _____

ІНСТРУМЕНТ РОЗВИТКУ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН, ОРІЄНТОВАНОГО НА ПОСТРАЖДАЛИХ

Мета інструмента. Мета цього інструмента – допомогти керівникам/керівницям, що здійснюють нагляд за веденням випадків ҐЗН, підтримати фахівців/фахівчинь із ведення випадків ҐЗН у виробленні важливих навичок і впевненості для роботи з постраждалими від ҐЗН. Інструмент призначений для скеровування процесу навчання. Він не передбачає оцінювання ефективності роботи вищезгаданих фахівців.

Як користуватися цим інструментом. Вищезгадані керівники/керівниці можуть застовувати цей інструмент на поточних індивідуальних наглядових зустрічах із фахівцем/фахівчинею з ведення випадків ҐЗН упродовж певного періоду часу, використовуючи наведені запитання для спрямовування обговорення чи рольової гри. В інструменті зазначено навички, пов'язані з належною практикою ведення випадків ҐЗН, і подано правильні відповіді/підходи. Бальні оцінки не передбачені. Даний інструмент призначений тільки для керівника/керівниці, що здійснює нагляд за веденням випадків ҐЗН, і має на меті сприяти процесу нагляду за допомогою структурованого методу визначення тем/питань, у яких фахівці/фахівчині з ведення випадків ҐЗН найбільше потребують підтримки. У графі **«Навичка спілкування й ведення випадків ҐЗН»** наведено запитання чи рольові ігри, за допомогою котрих вищезгадані керівники/керівниці можуть підтримувати розвиток навичок персоналу, що здійснює ведення випадків ҐЗН. У графі **«Аспекти, яким слід приділяти увагу»** зазначено правильні відповіді/підходи, на які вищезгадані керівники/керівниці повинні звертати увагу в бесідах і рольових іграх із фахівцями/фахівчинями з ведення випадків ҐЗН.

У графі **«Коментарі та зауваження»** керівник/керівниця може записувати відгуки, надані ним/нею фахівцеві/фахівчині, - наприклад, що було зроблено правильно або на що було надано правильну відповідь, а що все ще необхідно вдосконалити. У графі **«План підвищення кваліфікації персоналу»** керівники/керівниці зазначають конкретні кроки, що здійснюватимуться для сприяння фахівцеві/фахівчині у вдосконаленні навичок у відповідній сфері. **«Дата перевірки»** та **«Дата виконання»** дозволяють керівникам/керівницям відстежувати процес використання ними цього інструмента зі співробітником/співробітницею. **«Дата перевірки»** - це дата першої бесіди на дану тему, а **«Дата виконання»** - це дата, коли співробітником/співробітницею було продемонстровано достатній рівень навичок у даній сфері.

Керівники/керівниці можуть додавати та змінювати запитання залежно від того, що є найбільш актуальним для конкретних умов, конкретної програми або конкретного співробітника/конкретної співробітниці.

Прізвище керівника/керівниці: _____ **Прізвище співробітника/співробітниці:** _____

1. Навички знайомства і налагодження контакту			
Навичка знайомства і налагодження контакту	**Аспекти, яким слід приділяти увагу**	**Коментарі та зауваження**	**План розбудови спроможності персоналу**
Що ви можете зробити, щоб налагодити довіру та продемонструвати повагу до постраждалої особи під час ваших зустрічей із нею?	• Приділяйте всю увагу постраждалій особі (не відповідайте на телефонні дзвінки тощо) • Не перебивайте; дайте постраждалій особі можливість говорити • Спілкуйтеся ввічливо • Не обіцяйте чогось, що ви не можете дати • Давайте повну та правдиву інформацію • Доводьте справу до кінця – робіть те, що ви пообіцяли зробити • Не кажіть постраждалим, що їм «слід» робити, давайте їм інформацію, яка допоможе їм зробити вибір	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Покажіть, як за допомогою міміки та жестів можна допомогти постраждалій особі почуватися безпечно та зручно.	• Належний зоровий контакт • Дружній вираз обличчя • Спокійний та м’який голос • Інші виявлені аспекти, що враховують культурні особливості • Якщо це дитина, сядьте на одному з нею рівні	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Опишіть, як вам слід розпочати першу зустріч із постраждалою особою. Це, зокрема, заходи, яких би ви вжили й як саме.	• Привітайте постраждалу особу • Представтеся • Забезпечте приватну обстановку • Переконайтеся в тому, що постраждалій особі в даний момент безпечно говорити з вами • Роз'ясніть свою роль • Роз'ясніть конфіденційність та її обмеження • Роз'ясніть права постраждалої особи (може зупинити процес, відмовитися відповідати, ставити будь-які запитання) • Поясніть, як зберігатиметься інформація • Спитайте, чи є у постраждалої особи якісь запитання • Спитайте дозволу на	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Покажіть, як ви роз'яснюєте конфіденційність та її обмеження дорослій постраждалій особі.	• Роз'ясніть, що конфіденційність означає, що «я нікому не скажу те, що ви мені кажете» (або щось подібне). • Роз'ясніть винятки з принципу конфіденційності (наприклад, «є кілька ситуацій, в яких мені, можливо, доведеться розповісти комусь ще те, що ви мені розповідаєте, але тільки з міркувань безпеки: якщо я думаю, що ви можете заподіяти шкоду собі чи комусь ще, або якщо кривдник є працівником гуманітарної організації. Це не означає, що я розповім поліції – це означає просто, що мені доведеться поговорити зі своїм керівництвом і що ми дамо вам знати, якщо нам доведеться залучити інших осіб»).	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Покажіть, як би ви отримали інформовану згоду/інформований дозвіл постраждалої дівчини-підлітка 14 років, яка не хоче, щоб її батьки знали, що сталося, тому що вона боїться, що вони завдадуть їй шкоди.	Роз'ясніть: • свою роль; • послуги, надавані вашою організацією; • конфіденційність та її обмеження; • її права. Запитайте, чи є інша доросла особа, якій вона довіряє й яку хоче залучити. Якщо вона може визначити таку особу, ви можете отримати інформовану згоду від цієї особи та інформований дозвіл від дівчини. Якщо вона не може визначити таку особу, ви можете, якщо вважаєте за доцільне, дозволити їй безпосередньо надати інформовану згоду.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Поясніть, що б ви зробили, якщо б постраждала особа прийшла до вашого центру й почала відразу говорити про те, що з нею трапилося (постраждалій особі не загрожує безпосередня фізична небезпека або вона потребує негайної медичної допомоги).	• Дайте постраждалій особі договорити, але не ставте подальших запитань. • Ввічливо дайте їй знати, що ви розумієте, що вона перебуває у стресовому стані, й хотіли б вислухати її та допомогти їй. • Поясніть, що перед цим вам треба пояснити кілька речей, які постраждалій особі важливо знати про допомогу, яку ви можете надати.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

2. Оцінювання та планування			
Навичка знайомства і налагодження контакту	**Аспекти, яким слід приділяти увагу**	**Коментарі та зауваження**	**План розбудови спроможності персоналу**
Продемонструйте, як би почали обговорювати з постраждалою особою те, що з нею трапилося.	• «Розкажіть мені, що вас привело сюди сьогодні», або «Я хотів/хотіла б почути про те, що вас привело сюди сьогодні», або «Не могли б ви розповісти мені про те, що трапилося?»	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Продемонструйте, як би ви пояснили постраждалій особі перенаправлення до медичного закладу на предмет її клінічного ведення випадку зґвалтування.	• Яка допомога доступна (наприклад, тестування, ліки, огляд). • Що відбуватиметься під час огляду. • Постраждала особа може в будь-який момент припинити огляд. • З постраждалою особою в кабінеті за її бажанням може перебувати хтось, кому вона довіряє. • Вартість послуг (якщо вони платні). • Вимоги про повідомлення (якщо вони є) як умову отримання послуг і ризики, пов’язані з цим.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Продемонструйте, як ви оцінюєте безпеку й як плануєте її забезпечення (з постраждалою особою в цілому – не конкретно щодо насильства з боку інтимного партнера).	Спитайте постраждалу особу: • наскільки безпечно вона почувається вдома; • наскільки безпечно вона почувається в громаді. З'ясуйте, які в житті постраждалої особи є стратегії та ресурси, які можуть знизити ризик заподіяння їй шкоди кривдником.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Наведіть цілющі вислови, за допомогою яких фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН може передати постраждалій особі емпатію, визнання та запевнення, й поясніть їхню мету.	• Я вірю вам. Мета: налагоджує довіру • Це не ваша провина. Мета: не осуджує • Я дуже рад/а, що ви мені розповіли. Мета: налагоджує стосунки. • Мені шкода, що це з вами трапилося. Мета: виражає емпатію. • Ви вчинили дуже сміливо, розповівши це мені, й ми спробуємо вам допомогти. Мета: заспокоює та відновлює впевненість	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Покажіть рольову гру про те, як би ви провели з постраждалою особою оцінювання ризику самогубства.	• Оцініть наявні та минулі суїцидальні нахили. Чи є в особи думки про те, що вона бажає померти? Як часто вони з'являються? Чи намагалася вона вчинити самогубство в минулому? Що допомогло їй утриматися від цих спроб? • Оцініть, чи має особа план і який саме – наприклад, чи думала вона про засіб і про те, який доступ вона має до цього засобу? Чи думала вона про час і (або) місце?	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Покажіть рольову гру про те, як би ви провели з постраждалою особою оцінювання ризику самогубства (продовження).	• Реагуйте на почуття й надавайте підтримку. У жодному разі не осуджуйте особу й не кажіть їй, що так думати не треба або що вона не повинна вбивати себе. • Замість цього скажіть: «Я можу зрозуміти, чому ви це відчуваєте. Ви пройшли через щось дійсно важке, й мати такі почуття – це нормально. Хочу, щоб ви знали, що для мене дуже важливо, щоб ви не завдали собі шкоди. Я не хочу, щоб із вами щось сталося». • Розробіть угоду про убезпечення від самогубства. Скажіть: «Я хочу, щоб ми створили план забезпечення вашої безпеки – як думаєте, ми можемо зробити це разом?». • Обговоріть, як усунути можливість застосування засобу, про використання котрого думала постраждала особа. Чи може вона викинути цей засіб або віддати його комусь і попросити викинути його? • Визначте позитивні стратегії подолання труднощів: Що вищезгадана особа може зробити, щоб почуватися краще, коли їй здається, що вона хоче померти чи завдати собі шкоди? З ким вона може поговорити, щоб ця людина зрозуміла й підтримала її?	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Покажіть рольову гру про те, як би ви провели з постраждалою особою оцінювання ризику самогубства (продовження).	• Визначте безпечну особу, яка може знаходитися з постраждалою особою наступні кілька днів, причому цілодобово, і особу, до якої вона могла б звернутися в подальшому за підтримкою. • Якщо доречно, дайте постраждалій особі номер телефону вашої організації та запитайте, чи погодиться вона зв'язатися з вами, якщо знов почне відчувати суїцидальні настрої.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Опишіть і покажіть, як би ви надали постраждалій особі інформацію про насильство з боку інтимного партнера (НІП)	• Поясніть, що ви хотіли б надати певну інформацію, яка може допомогти постраждалій особі зрозуміти, що трапилося. • Роз'ясніть простою мовою, що таке НІП; обов'язково роз'ясніть динаміку влади та контролю. • Поясніть, які постраждалі можуть почуватися в результаті НІП, якими є поширені та звичайні реакції. • Поясність, чому постраждалі часто не говорять з іншими про те, що з ними відбувається. • Запитайте, чи є у постраждалої особи запитання. • Запитайте, яка інформація була для неї найбільш корисною.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

3. Подальший контроль і закриття випадку			
Навичка знайомства і налагодження контакту	**Аспекти, яким слід приділяти увагу**	**Коментарі та зауваження**	**План розбудови спроможності персоналу**
Проведіть рольову гру про те, як ви обговорюєте з постраждалою особою питання організації контрольної зустрічі.	• Обговоріть із постраждалою особою, як ви зможете знов побачитися з нею у максимально безпечніший та простіший для вас спосіб. • Розгляньте різні варіанти й виберіть той, що є найкращим для постраждалої особи. • Обговоріть безпекові ризики, зв'язані з цим варіантом, і складіть план зменшення цих ризиків. • Обговоріть, як постраждала особа зможе зв'язатися з вами, якщо вона побачить, що їй необхідно змінити цей план.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Опишіть постраждалій особі ключові компонент подальшого контролю і проведіть відповідну рольову гру.	• Оцініть прогрес у виконанні дій/досягненні цілей з вашої останньої зустрічі. • Повторно оцініть проблеми, що виникають, – особливо безпеку. • Внесіть зміни до плану дій. • Заплануйте наступну контрольну зустріч.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Проведіть рольову гру про те, як би ви поговорили про закриття випадку з постраждалою особою, чий план дій щодо випадку здебільшого виконаний.	• Розгляньте стан досягнення цілей. • Надайте позитивний відгук про те, як багато зроблено. • Попросіть постраждалу особу поміркувати над досягнутим прогресом. Чи є якісь нові цілі, які вона має та оу досягненні яких потребує допомоги? • Якщо немає, скажіть їй, що, якщо немає подальшої роботи над наявними цілями або додаткових цілей, вона може вирішити закрити випадок. • Поясніть, що це означає, що, хоча ваша індивідуальна робота з постраждалою особою закінчена, вона все одне може відвідувати групові заходи, в яких вона бере участь у вашій організації (якщо доцільно), й що вона завжди може повернутися, якщо вирішить, що в майбутньому їй знов знадобиться підтримка. • Перегляньте/оновіть стратегії планування безпеки та подолання труднощів, якщо це все ще актуально для постраждалої особи.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

Проведіть рольову гру про те, як би ви поговорили про закриття випадку з постраждалою особою, яка хоче закрити випадок попри те, що ви все ще працюєте над досягненням цілей плану дій.	• Відреагуйте без осуду. • Перегляньте/оновіть стратегії планування безпеки та подолання труднощів, включені до плану дій щодо випадку. • Поясніть особі, що вона в будь-який час може повернутися для продовження отримання послуг.	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**
Проведіть рольову гру про те, як би ви описали постраждалій опитування для отримання зворотного зв'язку.	• Поясніть мету опитування для отримання зворотного зв'язку. • Поясніть, як воно проводитиметься, й що зібрана інформація залишається анонімною. • Поясніть, що постраждала особа сама вирішує, брати участь в опитуванні чи не брати	**Дата перевірки:**	**Дата виконання:**

КОНТРОЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЯКОСТІ ВЕДЕННЯ ВИПАДКІВ ҐЗН, ОРІЄНТОВАНОГО НА ПОСТРАЖДАЛИХ

Інструкції. Керівник/керівниця, що здійснює нагляд за веденням випадків ҐЗН, може використовувати цей контрольний перелік у рамках нагляду за веденням випадку ҐЗН під час регулярного розгляду стану його ведення. Розгляньте практику фахівця/фахівчині, що веде конкретний випадок, запитавши його/її, чи виконані ним/нею завдання, передбачені для кожного етапу ведення випадку, або використайте даний інструмент після спостереження за веденням випадку (якщо такий метод передбачений системою нагляду в вашій програмі). Цей контрольний перелік дає можливість оцінити безпосередню практику роботи фахівця/фахівчині з ведення випадків ҐЗН та отримати дані нагляду від його/її керівника/керівниці.

Прізвище співробітника/співробітниці **Прізвище керівника/керівниці:** **Дата:**

СТВОРІТЬ АТМОСФЕРУ ДОВІРИ, ПІДТРИМКИ, ТУРБОТИ ТА РОЗШИРЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Демонстрував/демонструвала спокійне й доброзичливе ставлення впродовж усієї роботи з постраждалою особою				
Спілкувався/спілкувалася з постраждалою особою простою, зрозумілою мовою, не звинувачуючи її				
Сказав/сказала постраждалій особі, що вона вчинила сильно та сміливо, розповівши йому/їй про те, що трапилося				
Сказав/сказала постраждалій особі, що це не її провина й що її не можна звинувачувати в тому, що трапилося				
Поважав/поважала ідеї, погляди та думки постраждалої особи й дотримувалася їх упродовж усього процесу ведення випадку				

ЗНАЙОМСТВО/НАЛАГОДЖЕННЯ КОНТАКТУ І ОЦІНЮВАННЯ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Роз'яснив/роз'яснила постраждалій особі простою та чіткою мовою послуги з ведення випадків ҐЗН і відповідну конфіденційність				
Належним чином отримав/отримала інформовану згоду постраждалої особи				
Провів/провела безпечну та доброзичливу бесіду (згідно з найкращою практикою спілкування/опитування)				
Зібрав/зібрала тільки ті дані про інцидент, які доречні для надання допомоги постраждалій особі				
Належним чином оцінив/оцінила актуальні потреби постраждалої особи щодо безпеки, медичної допомоги, психосоціальної підтримки, правової допомоги та доступу до правосуддя				
Заповнив/заповнила необхідні форми та склав/склала необхідні документи				

ПЛАНУВАННЯ ДІЙ ТА ВИКОНАННЯ ЕТАПІВ ПЛАНУ ДІЙ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Розробив/розробила план дій за результатами оцінювання потреб				
Визначив/визначила пріоритетність безпекових і медичних потреб, якщо вони нагальні (у доречних випадках)				

Розробив/розробила з постраждалою особою план забезпечення безпеки (якщо доречно)				
Дозволив/дозволила постраждалій особі ухвалити рішення на основі наданої інформації				
Роз'яснила можливі варіанти отримання наявних послуг для задоволення потреб постраждалої особи				
Запитав/запитала постраждалу особу про те, який обсяг інформації, на її думку, має бути наданий у процесі перенаправлення й як саме?				
Отримав/отримала інформовану згоду на перенаправлення				
Скоординував/скоординувала потреби постраждалої особи шляхом безпечного й належного перенаправлення (наприклад, її супроводження)				
Виконав/виконала процедури обов'язкового повідомлення (якщо доречно)				
Надав/надала додаткову психосоціальну підтримку (якщо доречно й за наявності такої послуги у вашому агентстві)				
Проконсультувався/проконсультувалася з керівником/керівницею щодо порушених нагальних безпекових проблем				
Склав/склала план подальшого контролю / призначив/призначила контрольну зустріч				

Заповнив/заповнила необхідні форми та склав/склала необхідні документи				

ПОДАЛЬШИЙ КОНТРОЛЬ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Зустрівся/зустрілася з постраждалою особою в призначений час у призначеному місці для проведення контрольної зустрічі?				
Переглянув/переглянула початкові цілі та план дій з метою оцінити, чи задоволено потреби постраждалої особи та якою мірою?				
Повторно оцінив/повторно оцінила під час подальшого контролю потреби постраждалої особи (особливо щодо безпеки), щоб з’ясувати, чи виникли нові проблеми або потреби				
Розробив/розробила переглянутий план дій для задоволення нових потреб постраждалої особи				
Отримав/отримала інформовану згоду на залучення інших надавачів/надавачок послуг до надання допомоги постраждалій особі				
Призначив/призначила ще одну контрольну зустріч із постраждалою особою, запитав/запитала її про те, з якими перешкодами він/вона може стикнутися у проведенні цієї зустрічі та вирішенні проблем із постраждалою особою				
Заповнив/заповнила необхідні форми та склав/склала необхідні документи				

ЗАКРИТТЯ ВИПАДКУ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Оцінив/оцінила з постраждалою особою, чи всі потреби задоволено й подальше ведення випадку не потрібно				
Переглянув/переглянула наявний план забезпечення безпеки				
Пояснив/пояснила постраждалій особі, що вона завжди може повернутися для отримання подальших послуг?				
Склав/склала необхідні документи щодо випадку				

ЗАГАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕНЕ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

Чи зробив/зробила фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН нижчезазначене?	**Так**	**Ні**	**Н/З**	**Коментар керівника/керівниці**
Дотримався/дотрималася керівних принципів ведення випадків ҐЗН				
Виконав/виконала етапи та процедури ведення випадку згідно з підходом, орієнтованим на постраждалих				
Дослухався/дослухалася порад і вказівок керівника/керівниці, що здійснює нагляд				

ЩО ТАКЕ GBVIMS?

Система управління інформацією про ґендерно зумовлене насильство (GBVIMS) дозволяє персоналу гуманітарних організацій у безпечний спосіб збирати, зберігати й аналізувати дані про відомі випадки ҐЗН і спрощує обмін цими даними з іншими місцевими суб'єктами у безпечний та етично коректний спосіб. Система була створена для гармонізації даних про ҐЗН, зібраних під час надання послуг в умовах гуманітарного реагування. Управління нею здійснює міжвідомче партнерство за участю представників UNFPA, IRC, УВКБ ООН, ЮНІСЕФ та IMC.

GBVIMS включає:

1) стандартну форму реєстрації та згоди (щодо психосоціальних і медичних послуг), покликану забезпечити, щоб суб'єкти, які надають послуги постраждалим від ҐЗН, збирали загальний набір точок даних у контексті надання послуг, а постраждалі особи давали згоду на надання будь-якої інформації;
2) стандартні визначення шести видів ҐЗН для цілей збирання даних;
3) базу даних Incident Recorder («Реєстратор випадків») у форматі Excel, призначену для полегшення введення, узагальнення й аналізу даних;
4) шаблон протоколу обміну інформацією, в якому викладені керівні принципи безпечного та етично коректного обміну даними про ҐЗН і передової практики для розроблення міжвідомчого протоколу обміну інформацією.

Безпечні та етично коректні стандарти управління даними про ҐЗН

Дані, згенеровані за допомогою GBVIMS, надходять від жінок, дівчат, чоловіків і хлопці, які постраждалі від гуманітарної кризи, зазнають ґендерно зумовленого насильства й шукають допомоги незважаючи на пов'язані з цим ризики. GBVIMS заохочує й захищає безпеку та етичні норми на кожному етапі. Інструменти та процеси цієї системи основані на публікації ВООЗ Ethical and Safety Recommendations for Researching, Documenting and Monitoring Sexual Violence in Emergencies [«Рекомендації щодо етики та безпеки для дослідження, документування і моніторингу сексуального насильства в надзвичайних ситуаціях»] та інших зразках найкращої практики, згідно з якими, зокрема, необхідно:

- забезпечити надання постраждалим від ҐЗН послуг, якщо від них необхідно отримати дані;
- зробити так, щоб дані про постраждалих/випадки не дозволяли встановити особу (жодних імен і прізвищ, жодної контактної інформації, жодних інших ідентифікаторів);
- надавати дані про постраждалих/випадки тільки за інформованої згоди клієнта/клієнтки;
- надавати інформацію про клієнтів/клієнток тільки в контексті перенаправлення та за інформованої згоди постраждалих;
- завжди захищати дані про клієнтів/клієнток і надавати їх тільки тим, хто має на це дозвіл;
- перш ніж обмінюватися даними - укласти угоду з надавачами/надавачками послуг та іншими місцевими суб'єктами, де встановити, як здійснюватиметься обмін даними, захист і використання даних (для якої мети).

Впровадження GBVIMS

GBVIMS впроваджена у більш ніж 25 країнах Африки, Азії, Європи, Південної Америки та Близького Сходу. Процес розгортання цієї системи включає низку кроків, які є стандартними для всіх організацій та умов, а також додаткові кроки, які вимагають проведення аналізу на місці та відповідної адаптації, яку здійснюють міжвідомчі координатори та керівники окремих організацій.

Розширення програмної діяльності завдяки GBVIMS

У країнах, де впроваджено GBVIMS, згенеровані дані за послугами можуть використовуватися як основа для програмної діяльності, включно з розробленням і моніторингом програм. Дані GBVIMS допомагають формувати програми, інформуючи персонал про акти насильства, характеристики постраждалих і кривдників та прогалини в наданні послуг. Це допомагає надавачам/надавачкам послуг і координаційним відомствам адаптувати програми з запобігання насильству та відповідні заходи реагування. Дані GBVIMS також дозволяють активізувати адвокаційну роботу (тобто розроблення політики й залучення коштів) і полегшують звітування перед донорами.

Програми можуть використовувати дані GBVIMS, вивчаючи наявні тенденції та намагаючись зрозуміти їх у ширшому контексті, в якому було повідомлено про насильство. Зібрані дані, що зберігаються у GBVIMS, маркуються як «основані на послугах», тому що вони збираються в пункті надання послуг постраждалим від ҐЗН і у зв'язку з наданням цих послуг.

Детальнішу інформацію можна знайти на веб-сайті http://gbvims.com.

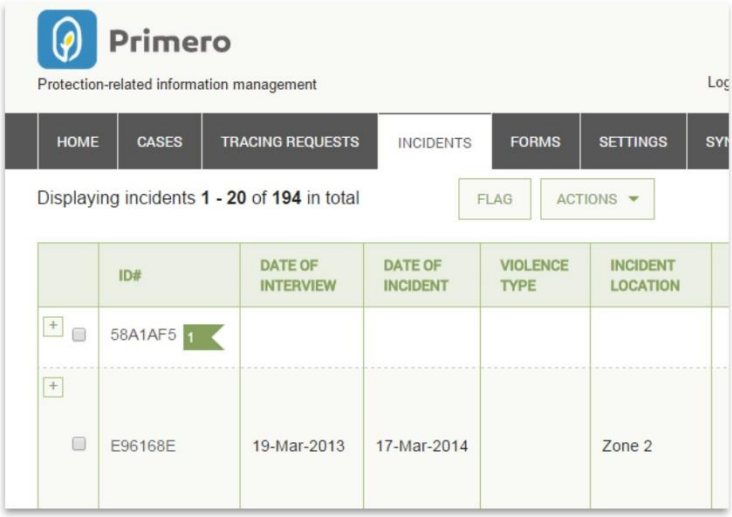
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЄЮ СТОСОВНО ЗАХИСТУ (PRIMERO)

Primero – це система управління інформацією стосовно захисту, застосунок, розроблений для того, щоб персонал гуманітарних організацій міг у безпечний та захищений спосіб збирати, зберігати дані, управляти даними та обмінюватися ними для моніторингу та ведення випадків у контексті захисту. Ця платформа включає окремі модулі стосовно ґендерного насильства, захисту дітей та тяжких порушень щодо дітей.

Primero поєднує у собі інструменти, перевірені на практиці, передову міжнародну практику й новітню технологію з відкритим вихідним кодом, що дозволяє надати персоналу, який відповідає за захист на рівні громад, зручне для користувачів і масштабоване рішення проблем управління даними, з якими вони стикаються.

GBVIMS+

GBVIMS+ - один із модулів системи Primero. Це вдосконалення стандартного реєстратора випадків, передбаченого в GBVIMS, з додатковою функцію ведення випадків ҐЗН. Мета GBVIMS+ - система, орієнтована на постраждалих.



Особливості системи

- Онлайн-платформа – платформа збирання даних в режимах онлайн і оффлайн, яка забезпечує ведення окремих випадків і послуг для постраждалих, а також моніторинг інцидентів;
- мовна сумісність – наявні версії англійською, французькою, арабською та іспанською мовами. Незабаром буде забезпечено повну інтернаціоналізацію;
- підвищена безпека - побудована на захищеній основі з доступом на основі ролей, що забезпечує якнайкращу відповідність принципам конфіденційності, інформованої згоди та необхідності знати.

ЗГОДА НА НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ У GBVIMS
КОНФІДЕНЦІЙНО

Ідентифікатор інциденту: Код клієнта/клієнтки:

Цю форму слід зачитати клієнтці/клієнтові чи опікунці/опікуну її/його рідною мовою. Клієнтці/клієнтові слід чітко пояснити, що вона/він може вибрати будь-який із наведених нижче варіантів або жодного варіанта.

Я, _____, надаю свій дозвіл **(назва організації)** на надання інформації про інцидент, яку я повідомила/повідомив їй, як пояснюється нижче:

1. Я розумію, що, надаючи нижче свою згоду, я надаю **(назва організації)** дозвіл на надання конкретної інформації стосовно випадку з мого повідомлення про цей інцидент указаним мною надавачеві (надавачам)/надавачці (надавачкам) послуг, з тим, щоб я могла/міг отримати допомогу в задоволенні безпекових, медичних, психосоціальних та (або) юридичних потреб.

   Я розумію, що стосовно наданої інформації буде дотримуватися принцип конфіденційності та поваги, й вона надаватиметься тільки за умови, що це потрібно для надання допомоги, про яку я прошу.

   Я розумію, що розкриття цієї інформації означає, що особа з агентства чи служби, помічених нижче, може прийти до мене для розмови. Я маю право в будь-який момент змінити свою думку щодо надання інформації визначеному агентству/координатору, зазначеному нижче.

   Я хотіла/хотів би, щоб інформація була надана агентству/організації, що надає нижчезазначені послуги:

   (Позначте все необхідне та вкажіть назву, послугу та агентство/організацію, якщо це доречно)

ТАК	НІ	
☐	☐	Безпекові послуги (вкажіть): _____
☐	☐	Психосоціальні послуги (вкажіть): _____
☐	☐	Послуги з охорони здоров'я / медичні послуги (вкажіть): _____
☐	☐	Безпечний дім / притулок (вкажіть): _____
☐	☐	Послуги з правової допомоги (вкажіть): _____
☐	☐	Послуги стосовно засобів до існування (вкажіть): _____
☐	☐	Інше (вкажіть тип послуги, назву і агентство): _____

1. **ДОЗВІЛ, ЩО ПОЗНАЧАЄТЬСЯ КЛІЄНТКОЮ/КЛІЄНТОМ:** ☐ Так ☐ Ні
(або одним із батьків чи опікуном/опікункою, якщо клієнтці/клієнту менше 18 років)

2. Я поінформована/поінформований про те, що деяка інформація, що не дозволяє встановити особу, також може надаватися для повідомлення, й розумію це. Будь-яка надана інформація не буде стосуватися конкретно мене чи інциденту. Жодна особа ніяким чином не зможе ідентифікувати мене на основі інформації, яку я надаю. Я розумію, що стосовно наданої інформації буде дотримуватися принцип конфіденційності та поваги.

2. **ДОЗВІЛ, ЩО ПОЗНАЧАЄТЬСЯ КЛІЄНТКОЮ/КЛІЄНТОМ:** † Так † Ні
(або одним із батьків чи опікуном/опікункою, якщо клієнтці/клієнту менше 18 років)

Підпис/відбиток великого пальця клієнтки/клієнта:

_____

(або одного з батьків чи опікуна/опікунки, якщо клієнтці/клієнту менше 18 років)

Код фахівця/фахівчині, що веде випадок: Дата:

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ (НЕОБОВ'ЯЗКОВА – ЯКЩО ВОНА НЕ ПОТРІБНА, ВИДАЛІТЬ)

Ім'я клієнтки/клієнта: _____

Ім'я опікуна/опікунки (якщо клієнтці/клієнту менше 18 років): _____

Контактний номер: _____

Адреса: _____

(Запишіть тут запитання щодо коду постраждалої особи)

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ ТА ОЦІНЮВАННЯ У GBVIMS КОНФІДЕНЦІЙНО

ІНСТРУКЦІЇ

1. Цю форму має заповнити фахівець/фахівчиня, що веде випадок, медичний працівник/медична працівниця, соціальний працівник/соціальна працівниця або інша уповноважена особа, що надає послуги постраждалій особі.
2. Запитання, позначені зірочкою (*), повинні залишитися у формі реєстрації, й на них мають бути надані відповіді. Ці запитання є частиною мінімального набору основних даних щодо ҐЗН. Після деяких запитань стоять зірочка (*) і кружечок (○); ці запитання можна доопрацьовувати, а текст курсивом у цих полях можна адаптувати до умов і змінювати. Непозначені запитання можна змінювати або видаляти, якщо вони не є необхідними для вашої програми та (або) ведення випадків.
3. Якщо не зазначено іншого, завжди позначайте для кожного запитання тільки одну відповідь.
4. Можете вільно додавати до цієї форми стільки запитань, скільки потрібно в вашому контексті, та (або) додавати до неї сторінки для продовження викладу фактів (за потреби).

Перш ніж починати бесіду, обов'язково нагадайте клієнтці/клієнтові, що вся надана інформація зберігатиметься з дотриманням принципу конфіденційності й що вона/він може відмовитися відповідати на будь-яке з нижченаведених запитань.

1. АДМІНІСТРАТИВНА ІНФОРМАЦІЯ

Ідентифікатор інциденту*:	**Код постраждалої особи:**	**Код фахівця/фахівчині, що веде випадок:**
Дата бесіди (день/місяць/рік)***:**	**Дата інциденту** (день/місяць/рік)***:**	

☐ Повідомляється постраждалою особою або особою, що супроводжує постраждалу особу, а остання присутня в момент повідомлення * (ці інциденти будуть вноситися до бази даних Incident Recorder)

☐ Повідомляється не постраждалою, а іншою особою, а постраждала присутня в момент повідомлення * (ці інциденти не будуть вноситися до бази даних Incident Recorder)

2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСТРАЖДАЛУ ОСОБУ

Дата народження (за потреби – приблизна) *:	Стать*: ☐ жіноча ☐ чоловіча	Кланове чи етнічне походження:

Країна походження*▪:
☐ Назви країн ☐ тощо ☐ Інше (вкажіть):
☐ тощо ☐ тощо

Громадянство (якщо іншої країни, ніж країна походження):	Віросповідання:

Поточний цивільний/сімейний стан *:
☐ Неодружений/неодружена ☐ Розлучений/розлучена / живе окремо
☐ Одружений/одружена / співмешкає ☐ Вдівець/вдова

Кількість і вік дітей та інших утриманців:

Рід занять:

Статус переміщення на момент повідомлення *:
☐ Постійне проживання ☐ Біженець/біженка ☐ Особа без громадянства
☐ Особа, що повернулася ☐ Іноземний громадянин/ Іноземна громадянка ☐ Особа, яка шукає притулку ☐ н/з

Чи є клієнт/клієнтка особою з інвалідністю?*
☐ Ні ☐ Психічна інвалідність ☐ Фізична інвалідність ☐ Особа без громадянства

Чи є клієнт/ка неповнолітньою особою без супроводу, дитиною, розлученою з сім'єю, або іншою вразливою дитиною?*
☐ Ні ☐ Неповнолітня особа без супроводу ☐ Дитина, розлучена з сім'єю ☐ Інша вразлива дитина

Підрозділ для постраждалих дітей (вік менше 18 років)

Якщо постраждалою особою є дитина (менше 18 років), чи живе вона сама?
☐ Так ☐ Ні (якщо «Ні», дайте відповідь на наступні три запитання)

Якщо постраждала живе з кимось, який зв'язок між постраждалою особою та опікуном/опікункою?
☐ Батько/мати/ піклувальник/піклувальниця ☐ Родич/ка ☐ Подружжя/співмешканець/співмешканка ☐ Інше:_____

Який поточний сімейний стан опікуна/опікунки?
☐ Неодружений/неодружена ☐ Одружений/одружена / Співмешкає
☐ Розлучений/розлучена/проживає окремо ☐ Вдівець/вдова ☐ Невідомий/не застосовний

Основний рід занять опікуна/опікунки:

3. ДАНІ ПРО ІНЦИДЕНТ

Розповідь про інцидент / Опис інциденту (стисло викладіть подробиці інциденту словами клієнта/клієнтки)

Етап переміщення на момент інциденту *:

- ☐ Не переміщена/рідна громада
- ☐ Перед переміщенням
- ☐ Втеча
- ☐ У притулку
- ☐ Повернення/транзит
- ☐ Після переміщення
- ☐ Інше:_____

Час доби, коли стався інцидент*:

- ☐ Ранок (від сходу до півдня)
- ☐ Ранок (від півдня до заходу)
- ☐ Вечір/ніч (від заходу до сходу)
- ☐ Невідомо (не застосовно)

Місце інциденту / Де стався інцидент *○:

(Можна змінити варіанти, додавши нові пункти або видаливши якісь пункти залежано від ваших умов)

- ☐ Чагарник / ліс
- ☐ Сад / Оброблене поле
- ☐ Школа
- ☐ Дорога
- ☐ Домівка клієнта/клієнтки
- ☐ Домівка кривдника
- ☐ Інше (дайте подробиці) _____

Район, де стався інцидент *○:

- ☐ Назва району
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Інше (вкажіть):

Підрайон, де стався інцидент *○:

- ☐ Назва підрайону
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Інше (вкажіть):

Табір/населений пункт/об'єкт:

- ☐ Назва табору/населеного пункту/об'єкта
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Тощо
- ☐ Інше (вкажіть):

Вид насильства *:

(Зверніться, будь ласка, до Класифікатора ҐЗН, що входить до GBVIMS, і виберіть ТІЛЬКИ ОДИН варіант)

- ☐ Зґвалтування (включає групове зґвалтування, зґвалтування у шлюбі)
- ☐ Посягання сексуального характеру (включає замах на зґвалтування та всі види сексуального насильства/сексуальної наруги без проникнення, а також калічення/обрізання жіночих статевих органів)
- ☐ Фізичний напад (включає удари руками, ляпаси, удари ногами, штовхання тощо, що не є сексуальним за характером)
- ☐ Примусовий шлюб (зокрема ранній шлюб)
- ☐ Відмова у ресурсах, можливостях або послугах
- ☐ Психологічна/емоційна наруга
- ☐ Не ҐЗН (укажіть)

Примітка: ці інциденти не будуть вноситися до бази даних Incident Recorder

_____

_____

_____

1. Чи мало місце в інциденті проникнення?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Зґвалтування».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
2. Чи мав місце в інциденті небажаний сексуальний контакт?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Посягання сексуального характеру».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
3. Чи мав місце в інциденті фізичний напад?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Фізичний напад».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
4. Чи був інцидент актом примусового шлюбу?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Примусовий шлюб».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
5. Чи мала місце в інциденті відмова у ресурсах, можливостях або послугах?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Відмову у ресурсах, можливостях або послугах».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
6. Чи мала місце в інциденті психологічна/емоційна наруга?
   Якщо так → кваліфікуйте інцидент як «Психологічну/емоційну наругу».
   Якщо ні → перейдіть до наступного виду інциденту в списку.
7. Чи є інцидент випадком ҐЗН?
   Якщо так → почніть знову з пункту 1 і ще раз спробуйте кваліфікувати інцидент (якщо ви намагалися кваліфікувати інцидент багаторазово, попросіть свого керівника/свою керівницю допомогти кваліфікувати його)
   Якщо ні → кваліфікуйте інцидент як «Не ҐЗН»

Чи був інцидент шкідливою традиційною практикою *○?

- ☐ Ні ☐ Вид практики
- ☐ Вид практики ☐ Вид практики
- ☐ Вид практики ☐ Вид практики

Чи мав місце обмін грошима, товарами, пільгами та (або) послугами стосовно даного інциденту*?

☐ Так ☐ Ні

Вид викрадення на момент інциденту*:

☐ Жоден ☐ Примусовий призов ☐ Торгівля людьми ☐ Інший вид викрадення

Чи повідомляв/повідомляла клієнт/клієнтка про даний інцидент ще кудись?*

(Якщо так, виберіть вид надавача послуг і запишіть назву організації, до якої клієнт/ка повідомив/повідомила) (Виберіть усі підхожі варіанти).

☐ Ні
☐ Служби охорони здоров'я/медичної допомоги_____
☐ Психосоціальні/консультативні служби_____
☐ Поліція / інший правоохоронний орган_____
☐ Служби правової допомоги_____
☐ Програма з засобів до існування_____
☐ Безпечний дім/притулок_____
☐ Інше (вкажіть)_____

Чи були раніше випадки вчинення ҐЗН щодо клієнта/клієнтки?*

☐ Так ☐ Ні

Якщо так, наведіть стислий опис:

4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЙМОВІРНОГО КРИВДНИКА

Кількість імовірних кривдників*:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ Більше 3 ☐ Невідомо

Стать імовірного кривдника (імовірних кривдників) *:

☐ Жіноча ☐ Чоловіча ☐ Кривдники і жіночої, й чоловічої статі

Громадянство ймовірного кривдника:	Кланове чи етнічне походження ймовірного кривдника:

Вікова група ймовірного кривдника* (якщо відома або приблизно):

☐ 0–11 років ☐ 12–17 років ☐ 18–25 років ☐ 26–40 років ☐ 41–60 років ☐ 60+ років ☐ Невідомо

Зв'язок імовірного кривдника з постраждалою особою *:

(Виберіть ОДИН перший варіант, що підходить)

☐ Інтимний партнер / колишній партнер
☐ Основний опікун
☐ Інший член сім'ї, ніж подружжя чи опікун
☐ Керівник/роботодавець
☐ Однокласник
☐ Учитель/працівник школи
☐ Надавач послуг
☐ Співорендар/співмешканець
☐ Друг сім'ї/сусід
☐ Інший біженець/ВПО/особа, що повернулася
☐ Інший постійний мешканець громади
☐ Інше
☐ Зв'язку немає
☐ Невідомо

Основний рід занять імовірного кривдника (якщо відомо)*○:

(Змініть перелік родів занять, додавши нові варіанти або видаливши пункти, виходячи з місця вашої діяльності)

☐ Фермер
☐ Студент
☐ Державний службовець
☐ Поліцейський
☐ Військовослужбовець
☐ Медичний працівник
☐ Торговець/власник бізнесу
☐ Недержавний озброєний суб'єкт/повстанець/ополченець
☐ Працівник органу безпеки
☐ Лідер табору чи громади
☐ Співробітник громадської організації
☐ Інше
☐ Релігійний лідер
☐ Учитель
☐ Співробітник ООН
☐ Співробітник НУО
☐ Громадський волонтер
☐ Невідомо

5. ЗАПЛАНОВАНІ/ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Будь-який захід/дія стосовно цього повідомлення.

Хто направив до вас клієнта/клієнтку?*

- ☐ Служби охорони здоров'я/медичні служби
- ☐ Психосоціальні/консультативні служби
- ☐ Поліція/інший правоохоронний орган
- ☐ Служби правової допомоги
- ☐ Програма з засобів до існування
- ☐ Самонаправлення/перша точка контакту
- ☐ Учитель/працівник школи
- ☐ Лідер громади чи табору
- ☐ Безпечне місце/притулок
- ☐ Інша гуманітарна організація чи організація в сфері розвитку
- ☐ Інша державна служба
- ☐ Інше (вкажіть) _____

Чи направили ви клієнта/клієнтку до безпечного дому/безпечного притулку?*

☐ Так ☐ Ні

Якщо «ні», чому?*

- ☐ Послугу надає ваше агентство
- ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства
- ☐ Послуга недоречна
- ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення
- ☐ Послуга відсутня

Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час

Назва і розташування:

Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):

Чи направили ви клієнта/клієнтку для отримання послуг з охорони здоров'я / медичних послуг? *

☐ Так ☐ Ні

Якщо «ні», чому?*

- ☐ Послугу надає ваше агентство
- ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства
- ☐ Послуга недоречна
- ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення
- ☐ Послуга відсутня

Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час

Назва і розташування:

Дата і час контрольної зустрічі:

Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):

Чи направили ви клієнта/клієнтку для отримання психосоціальних послуг?* ☐ Так ☐ Ні Якщо «ні», чому?* ☐ Послугу надає ваше агентство ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства ☐ Послуга недоречна ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення ☐ Послуга відсутня	Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час Назва і розташування: Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):
Чи направили ви клієнта/клієнтку для отримання послуг правової допомоги?* ☐ Так ☐ Ні Якщо «ні», чому?* ☐ Послугу надає ваше агентство ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства ☐ Послуга недоречна ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення ☐ Послуга відсутня	Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час Назва і розташування: Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):
Чи направили ви клієнта/клієнтку до поліції чи іншого правоохоронного органу?* ☐ Так ☐Ні Якщо «ні», чому?* ☐ Послугу надає ваше агентство ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства ☐ Послуга недоречна ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення ☐ Послуга відсутня	Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час Назва і розташування: Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):
Чи направили ви клієнта/клієнтку до програми з засобів до існування?* ☐ Так ☐ Ні Якщо «ні», чому?* ☐ Послугу надає ваше агентство ☐ Послуги вже отримані від іншого агентства ☐ Послуга недоречна ☐ Постраждала особа відмовилася від перенаправлення ☐ Послуга відсутня	Повідомлена дата чи дата майбутньої зустрічі (день/місяць/рік) та її час Назва і розташування: Примітки (зокрема здійснені заходи чи заходи, рекомендовані до здійснення):

6. ЕТАП ОЦІНЮВАННЯ

Опишіть емоційний стан клієнта/клієнтки на початку бесіди:

Опишіть емоційний стан клієнта/клієнтки наприкінці бесіди:

Чи буде клієнт/ка у безпеці, коли піде?

☐ Так ☐ Ні

Якщо ні, укажіть причину:

Хто надаватиме клієнту/клієнтці емоційну підтримку?

Яких заходів було вжито для забезпечення безпеки клієнта/клієнтки?	Інша доречна інформація:
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Якщо було зґвалтування, чи пояснили ви клієнту/клієнтці можливі наслідки зґвалтування (якщо йому/їй більше 14 років)?

☐ Так ☐ Ні

Чи пояснили ви можливі наслідки зґвалтування опікуну/опікунці клієнта/клієнтки (якщо клієнту/клієнтці більше 14 років)?

☐ Так ☐ Ні

Чи дав/дала клієнт/ка згоду на надання у ваших звітах інформації, яка не дозволяє встановити його/її особу?

☐ Так ☐ Ні

ЧАСТИНА VII

ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ

Нижче наведено поширені терміни, використані в цьому документі, та їхні визначення. Ці терміни та визначення не є юридично закріпленими визначеннями й не повинні розглядатися як такі[71].

Підлітковий вік: визначений як період від 10 до 19 років. Цей період є континуумом розвитку фізичної, пізнавальної, поведінкової та психосоціальної сфер людини.

Підліток: будь-яка особа віком від 10 до 19 років.

Доросла особа: будь-яка особа віком 18 років і старше.

Оцінювання: початковий етап послуг із ведення випадків ҐЗН або психосоціальних послуг, на якому збирається і оцінюється інформація з метою ухвалення доречного рішення про подальший порядок дій. Оцінювання запобігає припущенням, створює ґрунт для розроблення належного плану дій та допомагає визначити сильні сторони постраждалої особи.

Ставлення: думка, почуття чи позиція щодо людей, подій та (або) речей, що формується в результаті переконань людини. Ставлення впливає на поведінку.

Переконання: ідея, що приймається як істина. Воно може бути чи не бути підтверджене фактами. Переконання можуть випливати з релігії, освіти, культури та особистого досвіду чи зазнавати впливу цих факторів.

Опікун/ка: цим терміном описується людина, яка здійснює повсякденний догляд за іншою особою. Це може бути один із батьків, родич/ка, друг/подруга сім'ї або інший піклувальник/інша піклувальниця; це не обов'язково передбачає юридичну відповідальність. Опікун/ка – це термін, що використовується в даному ресурсі для опису особи, яка здійснює повсякденний догляд за дитиною/дітьми чи за особою з інвалідністю (яка потребує такої підтримки).

План дій щодо випадку: документ щодо випадку, у якому окреслено основні потреби клієнтки/клієнта, цілі та стратегії задоволення її/його потреб і покращення її/його поточного стану.

Нарада/зустріч щодо випадку: наради щодо випадків – це нетривалі зустрічі з відповідними надавачами/надавачками послуг (наприклад, уже залученими до здійснення догляду за особою), які проводяться, коли потреби цієї особи не задовольняються своєчасно або належним чином. Мета наради щодо випадку полягає в тому, щоб зібрати відповідних надавачів/надавачок послуг (і, за потреби, зацікавлених осіб, які надають підтримку в житті особи) для визначення чи уточнення наявних проблем стосовно догляду за особою. Наради щодо випадків надають можливість розглянути напрями діяльності, зокрема досягнутий прогрес і перешкоди на шляху досягнення поставлених цілей; визначити ролі та обов'язки; врегулювати конфлікти чи виробити стратегію досягнення рішень; відкоригувати плани дій.

Документація з випадку: інформація, пов'язана з наданням послуг із ведення випадків ҐЗН. Як правило, ця інформація включає: дати надання послуг; відомості про конкретного надавача/конкретну надавачку послуг; стислий опис ситуації та реакції особи на предмет справи; відповідні плани дій та дані про подальші зустрічі. Документація з випадку містить також дату та причину закриття випадку[72].

Ведення випадків ҐЗН: ведення випадків ҐЗН, яке базується на веденні випадків у соціальній роботі, - це структурований метод надання підтримки постраждалій особі. Він передбачає, що одна організація, зазвичай суб'єкт, що надає психосоціальну підтримку чи соціальні послуги, бере на себе відповідальність за інформування

[71] Прагнучи максимально можливою мірою забезпечити послідовність, автори взяли деякі визначення безпосередньо з публікацій МПК *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Intervention in Humanitarian Action,* http://gbvguidelines.org, та з публікації *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings,* http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

[72] В умовах гуманітарної діяльності найкращою практикою є збирання і зберігання даних у матеріалах справ тільки з даними, які не дозволяють установити особу. Детальніше про безпечне збирання, зберігання й використання інформації з дотриманням етичних норм див. на сайті www.gvbims.org.

постраждалої особи та її сім'ї про всі доступні їм можливості, за виявлення та скоординоване вирішення питань і проблем, з якими стикаються постраждала особа та її сім'я, а також за надання постраждалій особі емоційної підтримки впродовж усього цього процесу.

Нагляд за веденням випадку: процес, у ході якого фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН повідомляє про рішення, ухвалені щодо даного випадку, проблеми та досвід іншого фахівця/іншу фахівчиню (як правило, це безпосередній керівник/безпосередня керівниця), який/яка надає настанови, знання й підтримку. Нагляд допомагає фахівцям/фахівчиням із ведення випадків ҐЗН удосконалювати навички ведення таких випадків і дозволяє їм знімати з себе частину тягаря вислуховування розповідей постраждалих осіб про їхні проблеми й досвід щодо насильства та реагування на них. Нагляд також забезпечує загальну обізнаність про надаваний догляд.

Фахівець/фахівчиня з ведення випадків ҐЗН: цим терміном описують особу, яка працює в агентстві, що надає послуги, й на яку покладено обов'язок із надання клієнтам/клієнткам послуг із ведення випадків ҐЗН. Це означає, що вищезгадані особи мають належну підготовку з клієнтоорієнтованого ведення випадків ҐЗН; що старший персонал програм здійснює за ними нагляд; що вони дотримуються вимог конкретної сукупності систем і керівних принципів, спрямованих на сприяння здоров'ю, надії та зціленню їхніх клієнтів/клієнток. Вищезгаданих фахівців/фахівчинь зазвичай називають соціальними працівниками/працівницями, соціальними кураторами/кураторками тощо.

Дитина: будь-яка особа молодше 18 років. Діти мають здібності, що розвиваються, залежно від їхнього віку та стадії розвитку. У роботі з дітьми вкрай важливо розуміти ці стадії, оскільки це визначатиме метод спілкування з окремими дітьми. Це також дозволить фахівцеві/фахівчині з ведення випадків ҐЗН з'ясувати рівень розуміння ситуації окремо взятою дитиною та її здатність ухвалювати рішення щодо догляду за нею. Як результат, вищезгаданий фахівець/вищезгадана фахівчиня зможе ухвалити обґрунтоване рішення щодо методу втручання, який є найбільш доречним для кожної окремої дитини.

У наведених нижче визначеннях термін «дитина» уточнюється з урахуванням віку/стадії розвитку, що потрібно для вибору заходів втручання й лікування:

- діти = 0–18 років, як визначено у Конвенції про права дитини;
- маленькі діти = 0–9 років;
- діти молодшого підліткового віку = 10–14 років;
- діти старшого підліткового віку = 15–19 років.

Наруга над дитиною: сексуальна наруга над дитиною визначається як будь-яка форма сексуальних дій із дитиною з боку дорослої особи або іншої дитини, що має владу над першою. За цим визначенням можливі випадки сексуальної наруги над дитиною з боку іншої дитини. Сексуальна наруга над дитиною часто включає тілесний контакт. Це можуть бути цілування чи торкання сексуального характеру, оральний, анальний чи вагінальний секс. Проте, не всі форми сексуальної наруги включають тілесний контакт. Актами сексуальної наруги також є примушування дитини до спостерігання за зґвалтуванням та (або) іншими актами сексуального насильства, примушування дітей до перегляду порнографічних матеріалів або до показування своїх статевих органів, показування дитині статевих органів («блискання»), вербальний тиск на дитину з метою змусити її до сексу, експлуатація дітей в якості проституток або для порнографічних матеріалів.

Дитячий/ранній шлюб: дитячий, або ранній, шлюб – це офіційний шлюб або неофіційний союз до досягнення 18-річного віку. Навіть хоча в деяких країнах дозволено брати шлюб до досягнення 18-річного віку, норми міжнародного права в галузі прав людини кваліфікують такі шлюби як дитячі, аргументуючи це тим, що особи молодше 18 років не здатні надавати інформовану згоду. Отже, ранній шлюб є також формою примусового шлюбу, тому що діти не є правоздатними для того, щоб погоджуватися на такі союзи.

Конфіденційність: конфіденційність – це етичний принцип, який асоціюють із професіями в галузі медицини та соціального обслуговування. Дотримання конфіденційності вимагає, щоб надавачі/надавачки послуг захищали зібрану інформацію про дітей та погоджувалися надавати інформацію про випадок із дитиною за умови явного дозволу останньої. Уся письмова інформація зберігається з дотриманням конфіденційності у заблокованих файлах, а на матеріалах справи вказується лише інформація, що не дозволяє ідентифікувати особу. Дотримання конфіденційності означає, що надавачі/надавачки послуг ніколи не обговорюють деталі справи з сім'єю чи друзями або з колегами, яким, як вважається, не потрібно знати про випадок наруги. У роботі з дітьми існують межі конфіденційності.

Розкриття: процес розголошування інформації. У контексті цього ресурсу розкриття означає, що постраждала особа добровільно ділиться з кимось інформацією про те, що вона зазнала чи зазнає ҐЗН.

Емпатія: намагання бачити ситуацію з точки зору постраждалої особи та повідомлення її про це розуміння. Емпатія може передаватися вербальними й невербальними засобами спілкування.

Економічне насильство/економічна наруга: форма наруги, за якої кривдники контролюють фінанси жертв із метою завадити останнім користуватися ресурсами, працювати чи здійснювати контроль за заробітками, досягати самозабезпеченості та фінансової незалежності. Це – одна з форм насильства з боку інтимного партнера.

Емоційне насильство/емоційна наруга (також відома як психологічна наруга): завдавання психічного або емоційного болю чи психічної або емоційної шкоди. Приклади: погрози фізичним або сексуальним насильством, залякування, приниження, примусова ізоляція, соціальне відчуження, переслідування, словесні домагання, небажана увага, зауваження, жести чи письмові повідомлення сексуального та (або) загрозливого характеру, знищення улюблених речей та ін. Це – одна з форм насильства з боку інтимного партнера.

Ґендерно зумовлене насильство: ґендерно зумовлене насильство (ҐЗН) – це збірний термін, що означає будь-який шкідливий акт, скоєний проти волі людини і оснований на приписуваних суспільством (тобто ґендерних) відмінностях між чоловіками і жінками. Цей термін включає акти, що завдають фізичної, сексуальної або психічної шкоди чи страждань, погрози вчиненням таких актів, примус та інші види свавільного позбавлення волі. Ці акти можуть учинятися як у громадському, так і у приватному житті. Поширеними формами ҐЗН є сексуальне насильство (зґвалтування, замах на зґвалтування, небажане торкання, сексуальна експлуатація та сексуальні домагання), насильство з боку інтимного партнера (також відоме як домашнє насильство, включно з фізичною, емоційною, сексуальною та економічною наругою), примусовий та ранній шлюб і калічення жіночих статевих органів[73].

Співробітник/співробітниця гуманітарної організації: працівник/працівниця чи волонтер/волонтерка, найняті на міжнародній чи національній основі або формально чи неформально запрошені з громади-бенефіціарки, які залучені гуманітарною організацією для провадження діяльності цієї організації.

Інформований дозвіл: висловлена готовність брати участь у послугах. У дітей молодшого віку, які за визначенням надто малі для того, щоб давати інформовану згоду, але достатньо дорослі для того, щоб розуміти послуги й погоджуватися на участь у них, слід запитувати саме «інформований дозвіл». Інформований дозвіл – це висловлена готовність дитини брати участь у послугах.

Інформована згода: добровільна згода особи, яка має правоздатність для надання згоди. Для надання інформованої згоди особа повинна бути достатньо здатною та зрілою для того, щоб знати про пропоновані послуги й розуміти їх, а також бути правоздатною для того, щоб надати таку згоду. Для забезпечення того, щоб згода була «інформованою», надавачі/надавачки послуг повинні:

- надати постраждалій особі всю можливу інформацію та представити їй усі можливі варіанти для того, щоб

[73] IASC Guidelines for Integrating Gender-based Violence Intervention in Humanitarian Action. http://gbvguidelines.org

вона могла зробити вибір;

- повідомити особу про те, що їй, можливо, буде необхідно надати її інформацію іншим особам, які можуть надавати додаткові послуги;
- роз'яснити особі, що відбуватиметься в процесі вашої роботи з нею;
- роз'яснити особі переваги та ризики послуг;
- роз'яснити особі, що вона має право відмовитися від будь-якої частини послуг;
- роз'яснити межі конфіденційності.

Насильство з боку інтимного партнера: насильство з боку інтимного партнера стосується, зокрема, насильства, що має місце між інтимними партнерами (подружжям, особами, що живуть у цивільному шлюбі, коханим/коханою або особами, що перебувають в інших близьких стосунках), і визначається як поведінка інтимного партнера чи колишнього інтимного партнера, яка завдає фізичної, сексуальної чи психологічної шкоди, включно з фізичною агресією, сексуальним примусом, психологічною наругою та поведінкою з рисами контролю. Насильство цього виду також може включати відмову в наданні ресурсів, можливостей чи послуг.

Обов'язкове повідомлення: стосується державних законів і нормативних актів, які зобов'язують певні відомства та (або) осіб, зайнятих у професіях, що допомагають (як-от учителі/учительки, соціальні працівники/працівниці, медичний персонал тощо), повідомляти про фактичні чи ймовірні форми міжособистісного насильства (наприклад, фізичне чи сексуальне насильство, нехтування, емоційну та психологічну наругу, незаконний статевий акт).

Один із батьків: мати чи батько дитини. Зазначимо, що в деяких суспільствах зазвичай прийнято, щоб дівчата й хлопці проводили час з іншими членами їхньої розширеної сім'ї, а іноді з неродинними сім'ями. У тексті цього документа термін «один із батьків» означає, як правило, біологічного батька чи біологічну матір. У деяких випадках він може означати особу чи осіб, які на постійній основі взяли на себе відповідальність за догляд за дитиною, як, наприклад, прийомні чи патронатні батьки, або членів розширеної сім'ї, які здійснюють довгостроковий догляд.

Кривдник: особа, яка безпосередньо вчиняє чи підтримує насильство або іншу форму жорстокого поводження щодо іншої особи проти волі останньої.

Фізичний напад: акт фізичного насильства, який не є сексуальним за характером. Приклади: удари, ляпаси, удушення, порізи, штовхання, опіки, стрільба чи застосування будь-якої зброї, обливання кислотою чи будь-які інші дії, які спричиняють біль, дискомфорт або поранення. Фізичний напад є однією з форм насильства з боку інтимного партнера.

Психосоціальний: термін, використовуваний з метою підкреслити взаємодію між психологічними аспектами людських істот і їхнім середовищем або соціальним оточенням. Психологічні аспекти стосуються нашого функціонування, як, наприклад, наші думки, емоції та поведінка. Соціальне оточення – це стосунки людини, її сімейні та суспільні зв'язки, культурні традиції та економічний статус, включно з життєвими завданнями, такими як навчання та робота.

Сексуальне насильство: будь-який сексуальний акт чи спроба вчинити його, небажані сексуальні зауваження чи загравання або будь-які дії, зосереджені на сексуальності людини, з використанням примусу, погроз завданням шкоди чи фізичною силою, що вчиняються будь-якою особою незалежно від її відносин із жертвою, в будь-якому місці, включно з домом і роботою, але не обмежуючись ними. Сексуальне насильство включає, як мінімум, зґвалтування/замах на зґвалтування, сексуальну наругу та сексуальну експлуатацію.

Сексуальна експлуатація: будь-яке зловживання чи на замах на зловживання вразливим становищем, владою чи довірою в сексуальних цілях, зокрема, і не тільки, набуття грошової, соціальної чи політичної вигоди від сексуальної експлуатації іншої особи. У цю категорію можуть входити деякі види примусової та (або) насильницької проституції.

Постраждала особа/жертва: особа, яка зазнала ґендерно зумовленого насильства. Терміни «жертва» і «постраждала особа» можна вживати як синоніми, але слід зазначити, що терміну «жертва», як правило, віддають перевагу в юридичній та медичних галузях, а терміну «постраждала особа» - у сферах психологічної та соціальної підтримки.

Травма: травматичні переживання зазвичай супроводжують серйозну загрозу чи шкоду життю або фізичному благополуччю людини та (або) серйозну загрозу чи шкоду життю або фізичному благополуччю конкретної дитини, чоловіка/жінки, родича чи близького друга. Коли люди переживають проблему в їхніх основних психологічних потребах (як-от безпека, довіра, незалежність, сила, інтимність і повага), вони переживають психологічну травму[74].

[74] Herman, J. *Trauma and Recovery:* The Aftermath of Violence from Domestic Abuse to Political Terror, Basic Books, New York, 1992, p. 7.