

**Як надавати
підтримку
постраждалим
від ґендерно
зумовленого
насильства
в умовах
відсутності
суб'єкта програми
у сфері ГЗН
у вашому районі**

**ПОКРОКОВИЙ КИШЕНЬКОВИЙ
ДОВІДНИК ДЛЯ ПРАКТИКУЮЧИХ
ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ІЗ НАДАННЯ
ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ**



ЩО ТАКЕ КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК?

Кишеньковий довідник та супровідні матеріали до нього¹ містять інформацію для **усіх практикуючих фахівців/фахівчинь із надання гуманітарної допомоги** стосовно того:

- Як надавати підтримку постраждалим від гендерно зумовленого насильства (ГЗН)
- Хто розповідає про пережите ГЗН
- Як діяти в умовах відсутності суб'єкта програми у сфері ГЗН (зокрема, маршруту перенаправлення постраждалих від ГЗН або координатора з питань ГЗН).

У **Кишеньковому довіднику** використовуються глобальні стандарти надання базової підтримки та інформації постраждалим від ГЗН без завдання додаткової шкоди. Ми заохочуємо здійснення адаптації цього ресурсу до вашого місцевого контексту за підтримки фахівця/фахівчині з питань ГЗН із застосуванням підходу, орієнтованого на постраждалих.

Хоча у **Кишеньковому довіднику** використовується система надання першої психологічної допомоги (ППД) (підготовка, огляд, заслуховування та направлення), попередня обізнаність чи підготовка з питань ППД не потрібні. Заохочується комплексне навчання з питань ППД.

РОЗДІЛ	СТОРІНКА	ЗАСТОСУВАННЯ
Ключові ідеї	2 - 3	Прямі настанови
Дерево рішень	4	
Інформаційний листок про наявні послуги	5 - 6	
Рекомендовані та не рекомендовані дії, що потрібно говорити: ДИВИТИСЯ, СЛУХАТИ, НАПРАВЛЯТИ	7-10	
Покрокові настанови «Пошук підтримки та захисту від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги: ГОТУВАТИСЯ, ДИВИТИСЯ, СЛУХАТИ та НАПРАВЛЯТИ»	11 - 15	Підготовка та формування знань та умінь для забезпечення реагування
Діти та підлітки	16 - 20	Прямі настанови стосовно дітей та підлітків віком до 18 років

¹ Кишеньковий довідник супроводжується Інформаційною запискою та Порадами для користувачів.

КЛЮЧОВІ ІДЕЇ

- **Завжди починайте з розмови з фахівцем/фахівчиною з питань ГЗН для з'ясування, які послуги реагування на ГЗН доступні у вашому районі.** Деякі послуги можуть надаватися у формі «гарячих ліній», мобільних додатків або інших видів дистанційної підтримки.
- **Будьте поінформованими про будь-які інші послуги, доступні у вашому районі.** Визначте послуги, що надаються гуманітарними партнерами, як-от охорона здоров'я, психосоціальна підтримка, забезпечення притулком та непродовольчими товарами. Розгляньте служби, які працюють на рівні громад, як-от мечеті/церкви, жіночі групи та служби у справах осіб з інвалідністю.
- **Пам'ятайте про свою роль.** Заслухуйте без осуду. Надавайте точну, актуальну інформацію про доступні послуги. Надавайте можливість постраждалим зробити свій вибір. Усвідомлюйте, чим ви можете, а чим не можете займатися. Навіть за відсутності суб'єкта програми у сфері ГЗН у вашому районі у ньому можуть бути інші партнери, наприклад, фахівці/фахівчині з питань захисту дітей або охорони психічного здоров'я, які можуть надавати підтримку постраждалим, які потребують додаткової уваги та підтримки. Запитайте дозволу у постраждалої особи, перш ніж направляти її до іншого фахівця/фахівчині. Не примушуйте потерпілу особу у разі відмови.
- **Не виявляйте та не шукайте постраждалих від ГЗН проактивно.** Будьте доступні, якщо хтось попросить про підтримку.
- **Пам'ятайте про свій мандат.** Усі практикуючі фахівці/фахівчині з надання гуманітарної допомоги повинні надавати

неупереджену та недискримінаційну підтримку людям, які її потребують, незалежно від статі, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, сімейного стану, статусу інвалідності, віку, етнічної приналежності/племені/раси/релігії того, хто вчинив насильство та ситуації, в якій було вчинено насильство.

Застосування підходу, орієнтованого на постраждалих, за допомогою:

- **Вияву поваги:** всі заходи, яких ви вживаєте, повинні керуватися повагою до вибору, бажань, прав та гідності постраждалих.
- **Гарантування безпеки:** безпека постраждалих є найголовнішим пріоритетом.
- **Збереження конфіденційності:** люди мають право вибирати, кому розповідати, а кому не розповідати про свій досвід. Зберігати конфіденційність означає не повідомляти будь-яку інформацію будь-кому.
- **Забезпечення відсутності дискримінації:** однакове та справедливе поводження з усіма, хто потребує підтримки.
- **У разі доступності медичних послуг завжди надавайте інформацію про них.** Поділіться інформацією, яка вам відома, і, найголовніше, зазначте, чого ви не знаєте. Дайте можливість постраждалій особі вирішувати, чи хоче вона ними скористатися. Отримання якісної медичної допомоги протягом 72 годин може запобігти передачі інфекцій, що передаються статевим шляхом (ІПСШ), а протягом 120 годин – небажаній вагітності.

→ Забезпечте можливість людям з інвалідністю спілкуватися з вами без присутності доглядальника/доглядальниці, якщо вони цього бажають, і це не загрожує або не створює напруги у відносинах між ними.

→ Якщо постраждалим від зґвалтування є чоловік або хлопець, це не означає, що він гей або бісексуал. Гендерно зумовлене насильство базується на силі, а не на сексуальних уподобаннях.

→ Сексуальні та гендерні меншини часто зазнають підвищеного ризику завдання шкоди або вчинення насильства через сексуальну орієнтацію та (або) гендерну ідентичність. Активно слухайте та прагніть надати підтримку усім постраждалим.

→ Будь-хто може вчинити акт гендерно зумовленого насильства, зокрема один із членів подружжя, інтимний партнер/партнерка, член сім'ї, доглядальник/доглядальниця, один із батьків чоловіка або дружини, незнайома особа, один із батьків або хтось, хто вчиняє акти сексуального характеру в обмін на гроші або товари.

→ Будь-хто може постраждати від гендерно зумовленого насильства – це стосується, також тих осіб, які перебувають у шлюбі, людей похилого віку або працівників/працівниць секс-бізнесу.

→ **Забезпечте захист та безпеку постраждалих. Не записуйте, не фотографуйте та усно не передавайте будь-яку особисту/ідентифікаційну інформацію про постраждалу особу або її досвід, зокрема своєму керівникові. Відкладіть телефони та комп'ютери, щоб уникнути занепокоєння, що голос постраждалої особи може записуватись.**

→ Особиста/ідентифікаційна інформація включає в себе ім'я та прізвище

постраждалої особи, ім'я та прізвище кривдника (-ів), дату народження, реєстраційний номер, домашню адресу, адресу місця роботи, місце, де їхні діти відвідують школу, точний час та місце, де відбувся інцидент, тощо.

Повідомляйте загальну, неідентифікаційну інформацію

— вашій групі або партнерам у секторі з метою покращення безпеки програми.

— вашій мережі підтримки, коли вам знадобиться самопомога та заохочення.

«Мені стало відомо, що люди зазнають домагань поблизу пункту водопостачання, оскільки він ізольований та розташований далеко. Ми можемо спробувати зменшити ризик домагань, заохочуючи використання ближчого пункту водопостачання або збирання води групами, або ...».

«Хтось поділився зі мною досвідом чогось поганого, що з ними сталося. Я не можу розповісти деталі, але мені потрібна підтримка щодо того, як на мене впливає ця інформація».



ДЕРЕВО РІШЕНЬ



ПІДГОТОВКА

Будьте поінформованими про доступні послуги

Стосовно дітей та підлітків див. стор. 16



Про інцидент ґЗН вам розповіла...

Інша особа...

Надайте актуальну та точну інформацію про будь-які послуги та підтримку, якими можуть скористатися постраждалі. Заохочуйте особу безпечно та конфіденційно поділитися цією інформацією з постраждалими, щоб вони могли розповісти про свій досвід, за бажанням. **ПРИМІТКА: НЕ шукайте постраждалих від ґЗН.**

Постраждала особа

ДИВІТЬСЯ ТА СЛУХАЙТЕ (див. стор. 7 - 8)

Представтеся. Запитайте, як ви можете допомогти. Виявляйте повагу, гарантуйте безпеку, конфіденційність та відсутність дискримінації.

Чи є суб'єкт програми у сфері ґЗН/маршрут перенаправлення?

Так. Дотримуйтесь маршруту перенаправлення, щоб повідомити постраждалих про доступні послуги реагування на ґЗН та здійснити перенаправлення з їхнього дозволу.

Ні. НАПРАВТЕ (див. стор. 9 - 10)
Повідомте точну інформацію про наявні служби.

Чи вирішила постраждала особа скористатися службою?

Так. Повідомте детальну інформацію про доступні ресурси/служби, включно з інформацією про доступ до них, годинами роботи та місцем розташування, контактними даними координаторів у цих службах, варіантами безпечного користування транспортом тощо. Не повідомляйте інформацію про постраждалих або їхній досвід нікому без їхньої чіткої та інформованої згоди. Не записуйте подробиць інцидентів або ідентифікаторів постраждалих.

Ні. Зберігайте конфіденційність. Поясніть постраждалій особі, що вона може передумати та пізніше звернутися за послугами. Якщо послуги є тимчасовими, мобільними або доступними протягом обмеженого часу, надайте інформацію про те, коли надання послуг буде припинено.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЛИСТОК

Внесіть у цей інформаційний листок дані про служби у вашому районі та зберігайте його в легкодоступному місці.

Спільно з фахівцем/фахівчиною з питань ГЗН, керівником вашої групи та партнерами визначте (1) послуги, які надаються гуманітарними партнерами, та (2) служби на рівні громад, як-от релігійні групи/храми, жіночі групи, організації осіб з інвалідністю тощо.

Захист дітей	Інформація:	
	Координатори:	
Психічне здоров'я/ психосоціальна підтримка	Інформація:	
	Координатори:	
Охорона здоров'я	Інформація:	
	Координатори:	
Сексуальне та репродуктивне здоров'я	Інформація:	
	Координатори:	
Непродовольчі товари/WASH, включно з комплектами засобів особистої гігієни	Інформація:	
	Координатори:	
Надання притулку	Інформація:	
	Координатори:	

Правова допомога	Інформація:	
	Координатори:	
Продукти харчування	Інформація:	
	Координатори:	
Служби у справах підлітків/ молоді	Інформація:	
	Координатори:	
Служби у справах осіб з інвалідністю	Інформація:	
	Координатори:	
Служби у справах сексуальних та гендерних меншин	Інформація:	
	Координатори:	
Служби у справах домогосподарств, очолюваних дітьми або жінками	Інформація:	
	Координатори:	
Інше	Інформація:	
	Координатори:	
Інше	Інформація:	
	Координатори:	

РЕКОМЕНДОВАНІ ТА НЕ РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ ТА ЩО ПОТРІБНО ГОВОРИТИ

Стосовно дітей та підлітків див. стор. 16



ДИВІТЬСЯ

РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✓ Забезпечте постраждалій особі можливість звернутися до вас. Вислухайте його/її потреби.
- ✓ Запитайте, як ви можете допомогти забезпечити спочатку основні нагальні потреби. Деяким постраждалим може знадобитися невідкладна медична допомога або одяг.
- ✓ Запитайте постраждалу особу, чи їй зручно розмовляти з вами там, де ви знаходитесь. Якщо постраждалу особу хтось супроводжує, не вважайте, що з нею безпечно говорити про її досвід в присутності супроводжуючої особи.
- ✓ Надавайте практичну підтримку, як-от запропонуйте воду, місце для усамітнення, серветки тощо.
- ✓ За можливості, попросіть постраждалу особу вибрати когось, з ким вона відчувається комфортно, для перекладу та (або) надання підтримки, за потреби.

НЕ РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✗ **НЕ** ігноруйте того, хто звернеться до вас і розповість про те, що з ним/нею сталося щось погане, незручне, лихе, та (або) він/вона зазнав/зазнала насильства.
- ✗ **НЕ** нав'язуйте та не наполягайте на отриманні допомоги.
- ✗ **НЕ** реагуйте занадто гостро. Залишайтеся спокійним (-ою).
- ✗ **НЕ** вчиняйте тиску на постраждалу особу щодо повідомлення додаткової інформації, крім тієї, яку їй зручно повідомити. Деталі того, що сталося та через кого, не важливі або не стосуються вашої ролі щодо вислуховування та надання інформації про доступні послуги.
- ✗ **НЕ** запитуйте, чи хтось зазнав ГЗН, був зґвалтований, побитий тощо.

Приклади того, що потрібно говорити...

- «Здається, вам зараз дуже боляче, чи не хотіли б ви звернутись до лікарні?»
- «Чи ви добре відчуваєтесь у цьому місці? Чи є інше місце, де б ви почувалися краще? Чи вам зручно тут розмовляти?»
- «Хочете води? Сідайте, будь ласка.»



СЛУХАЙТЕ

РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✓ Зберігайте конфіденційність будь-якої повідомленої інформації. Якщо вам потрібно звернутися за порадою та настановами щодо того, як найкраще підтримати постраждалу особу, попросіть дозволу постраждалої особи поговорити з фахівцем/фахівчиною чи колегою. Робіть це, не розкриваючи ідентифікаторів постраждалих.
- ✓ Керуйте будь-якими очікуваннями щодо меж конфіденційності, якщо це застосовно у вашому контексті.²
- ✓ Керуйте очікуваннями щодо своєї ролі.
- ✓ Слухайте більше, ніж говоріть.
- ✓ Говоріть слова розради та підтримки; підкресліть, що в тому, що з ними сталося, немає їхньої вини.

НЕ РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✗ **НЕ** записуйте нічого, не фотографуйте постраждалих, не записуйте розмову на свій телефон чи інші пристрої та не передавайте інформацію іншим, зокрема ЗМІ.
- ✗ **НЕ** запитуйте про те, що сталося. Натомість слухайте і запитайте, що ви можете зробити для надання підтримки.
- ✗ **НЕ** порівнюйте досвід постраждалих із тим, що сталося з іншими людьми. Не говоріть, що в ситуації «немає нічого особливого», чи вона не важлива. Важливо те, що відчувають постраждалі щодо свого досвіду.
- ✗ **НЕ** ставте під сумнів і не заперечуйте того, про що вам хтось розповів. Пам'ятайте, що ваша роль полягає в тому, щоб слухати без осуду та надавати інформацію про доступні послуги.

Приклади того, що потрібно говорити ...

- «Як я можу вас підтримати?»
- «Все, про що ми говоримо, залишиться між нами. Я нічого нікому не розповім без вашого дозволу.»
- «Я намагатимусь максимально вас підтримати, але я не консультант. Я можу поділитися з вами всією інформацією про підтримку, якою ви можете скористатись.»
- «Будь ласка, розповідайте мені все, що хочете розповісти. Вам не потрібно розповідати мені про свій досвід, щоб отримати інформацію про підтримку, якою ви можете скористатись.»
- «Мені шкода, що з вами таке трапилось.»
- «У тому, що сталося, немає вашої вини.»

² У деяких контекстах існують обов'язкові правила стосовно звітування щодо певних типів справ. За додатковою інформацією та настановами зверніться до свого координатора з питань захисту та (або) фахівця/фахівчині з питань ГЗН.



НАПРАВЛЯЙТЕ

РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✓ Поважайте права постраждалих на прийняття власних рішень.
- ✓ Надавайте інформацію про всі доступні послуги, навіть якщо це неспеціалізовані послуги реагування на ГЗН.
- ✓ Скажіть постраждалій особі, що зараз їй не потрібно приймати жодних рішень, що вона може передумати та звернутися до відповідних служб у майбутньому.
- ✓ Запитайте, чи є хтось, – друг, член сім'ї, доглядальник чи хтось інший, – кому постраждала особа довіряє та до кого може звернутися за підтримкою.
- ✓ Запропонуйте постраждалій особі свій телефон або засіб зв'язку, якщо ви відчуваєте, що це безпечно, щоб звернутися до когось, кому вона довіряє.
- ✓ Попросіть дозволу постраждалої особи, перш ніж вчинити будь-які дії.
- ✓ Завершіть розмову словами підтримки.



НЕ РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

- ✗ **НЕ** перебільшуйте своїх умінь, не давайте неправдивих обіцянок та не повідомляйте неправдиву інформацію.
- ✗ **НЕ** давайте власних порад та не висловлюйте власних думок щодо того, як краще вчинити або що робити далі.
- ✗ **НЕ** припускайте, що ви знаєте, чого хоче чи потребує інша особа. Деякі дії можуть наражати інших на додатковий ризик, пов'язаний зі стигмою, помстою чи шкодою.
- ✗ **НЕ** робіть припущень щодо когось або його/її досвіду і не піддавайте дискримінації з будь-яких причин, зокрема вік, сімейний стан, інвалідність, релігію, етнічну та класову приналежність, сексуальну орієнтацію, гендерну ідентичність, особу кривдника (-ів) тощо.
- ✗ **НЕ** намагайтеся укласти мир, примирити чи вирішити ситуацію між особою, яка пережила ГЗН, та іншою особою (наприклад кривдником, або будь-якою третьою особою, як-от членом сім'ї, членом громадського комітету, громадським лідером тощо)
- ✗ **НЕ** повідомляйте деталі інциденту та ідентифікатори постраждалих нікому. Сюди входять члени сім'ї постраждалої особи, представники поліції/органів безпеки, громадські лідери, колеги, керівники тощо. Повідомлення цієї інформації може призвести до спричинення більшої шкоди постраждалим.
- ✗ **НЕ** розпитуйте про постраждалих та не контактуйте з ними після завершення розмови.



НАПРАВЛЯЙТЕ (продовження)

Приклади того, що потрібно говорити ...

- «Наша розмова залишиться між нами».
- «Я не консультант, однак можу надати вам інформацію, якою володію. Є деякі люди/організації, які можуть надати певну підтримку вам та (або) вашій родині. Ви хочете дізнатися про них?»
- «Ось інформація про службу, включно з адресою, годинами роботи, вартістю послуг (якщо застосовно), варіантами користування транспортом, прізвищем та ім'ям людини, з якою ви можете поговорити».
- «Чи є хтось, кому ви довіряєте та до кого можете звернутися за підтримкою, можливо, член сім'ї чи друг? Чи хотіли б ви скористатись моїм телефоном, щоб зателефонувати комусь, хто вам зараз потрібен?»
- «Стосовно подальших дій, найважливішим є те, чого ви хочете та що вам зручно».
- «Не почувайтеся зобов'язаним/зобов'язаною прийняти будь-яке рішення зараз. Ви можете подумати та завжди змінити свою думку в майбутньому».
- «Я не можу ні з ким спілкуватись від вашого імені, щоб спробувати вирішити ситуацію. Але я можу підтримати вас під час нашої розмови та вислухати ваші занепокоєння».
- «Здається, у вас є план подальших дій. Це позитивний крок».

ПОКРОКОВІ НАСТАНОВИ

ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ: Переваги та ризики, пов'язані зі зверненням по допомогу

Пошук служб не завжди є безпечним для постраждалих та може призвести до завдання більшої шкоди. Пам'ятайте, що ваша роль полягає у наданні точної, актуальної інформації про наявні служби, а також наданні можливості постраждалим зробити власний вибір із міркувань власної безпеки. Візьміть до уваги наведені нижче приклади переваг та ризиків:

РИЗИКИ, пов'язані зі зверненням по допомогу

- Можливість того, що друзі, родина та (або) громада постраждалої особи дізнаються про те, що сталося, що може призвести до стигматизації, вигнання з дому чи громади та (або) до більшого насильства.
- Можливість того, що кривдник (-и) дізнається (-ються), що іншим стало відомо про те, що сталося, що призведе до помсти через заподіяння шкоди або навіть вбивства постраждалої особи.
- Можливість того, що надавачі послуг піддаватимуться погрозам та насильству з боку кривдника чи громади, якщо стане відомо, що вони надають допомогу постраждалим.
- Можливе нечутливе реагування з боку надавачів послуг, якщо вони не пройдуть належної підготовки.

ПЕРЕВАГИ, пов'язані зі зверненням по допомогу

- Доступ до життєво необхідної підтримки в тяжкому становищі.
- Своєчасний доступ до безпечної, конфіденційної та професійної медичної допомоги, яка може запобігти зараженню ВІЛ та небажаній вагітності
- Доступ до інших послуг, які забезпечують збереження гідності та розраду, включно з послугами із гарантування безпеки та психосоціальною підтримкою.
- Доступ до підтримки, який може запобігти вчиненню подальшого насильства.

СЕСУАЛЬНА ЕКСПЛУАТАЦІЯ ТА СЕСУАЛЬНА НАРУГА з боку гуманітарної організації або особи, яка надає гуманітарну допомогу

Захист від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги - термін, який використовується для визначення заходів, які вживаються для захисту уразливих осіб від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги з боку гуманітарних організацій та відповідного персоналу, зокрема працівників гуманітарних організацій, волонтерів, охоронців, підрядників, водіїв, співробітників місій ООН, співробітників поліції ООН, миротворців, постачальників товарів і послуг для гуманітарних цілей тощо.

Незалежно від того, хто є кривдником, процедура надання підтримки усім постраждалим від ГЗН, описана в цьому документі, залишається незмінною. Для отримання інформації щодо додаткових обов'язків, передбачених у випадку, якщо кривдником є працівник гуманітарної організації або особа, пов'язана з наданням гуманітарної допомоги, зверніться до координатора або місцевої мережі з питань захисту від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги.



ГОТУЙТЕСЯ

Підготовка відіграє ключову роль. Навіть за відсутності суб'єкта програми у сфері ГЗН (зокрема маршруту перенаправлення або координатора з питань ГЗН) у вашому районі, у ньому можуть бути інші служби, зокрема на місцевому рівні/на рівні громади, які можуть бути корисними для задоволення відповідних потреб. Ви можете знати про більшу кількість служб, ніж вам здається!

Будьте поінформованими про доступні послуги

- Скористайтеся **Інформаційним листком (стор. 5 - 6)** для внесення інформації про наявні служби. Співпрацюйте із фахівцем/фахівчиною з питань ГЗН, керівником вашої групи, колегами та іншими партнерами. Запишіть необхідну інформацію про те, як отримати доступ до цих служб, зокрема, куди та до кого звернутися, а також про те, хто може/не може отримати доступ до них (наприклад, лише жінки, необхідна документація тощо).
 - Запитайте свого керівника групи, керівника програми та (або) координатора кластера/сектора про протоколи запобігання сексуальній експлуатації та сексуальній нарузі. У випадку, якщо у вашій установі немає відповідного протоколу, розгляньте можливість звернення до координатора з питань запобігання сексуальній експлуатації та сексуальній нарузі для отримання настанов щодо вашої ситуації.
- #### Повторення - мати навчання
- Ознайомтеся з **прикладними сценаріями на стор. 7 - 10**. Відпрацюйте їх вголос або зі своїми колегами та друзями. Чим більше ви

практикуватиметесь, тим комфортніше вам буде у випадку звернення до вас постраждалих від ГЗН.

- Використовуйте **Поради для користувачів** для отримання додаткової інформації про те, як готуватися/практикуватися, використовуючи ці матеріали.
- **Кишеньковий довідник** стане у нагоді всім, хто опинився в складній ситуації. Наступного разу, коли ваш (-а) колега чи друг звернеться до вас по підтримку чи пораду, попрактикуйтеся, використовуючи питання та фрази з цього документа.



ДИВІТЬСЯ

Коли хтось розповідає вам про свій досвід ґендерно зумовленого насильства...

Представтеся

- Назвіть своє ім'я, опишіть свою роль та хто ви є. Запитайте про те, як ви можете допомогти.

Задовольняйте основні нагальні потреби

- Всі люди мають різні основні потреби, які можуть включати невідкладну медичну допомогу, воду, пошук близької людини, ковдри або одягу, якщо він був загублений, порваний, забруднений чи знятий. Особливо для постраждалих від ГЗН одяг може бути головною нагальною потребою, щоб почуватися зручніше та зберегти гідність.

- > Надайте можливість постраждалій особі розповісти вам про свої відчуття стосовно власної безпеки. Слідкуйте за тим, щоб не робити припущень на основі того, що ви бачите.

Будьте обізнаними з різними способами, через які люди звертаються по допомогу

- > Надайте можливість людям проявляти свої емоції в будь-якій формі. Люди по-різному реагують на стрес та кризу. Вони можуть поводитися тихо та не мати здатності говорити, сердитися і кричати, звинувачувати себе в тому, що з ними сталося, плакати, проявляти насильство тощо.
- > Особи з інвалідністю, люди, які розмовляють іншою мовою, та решта осіб стикаються з різними перешкодами під час звернення за підтримкою. Дотримуйтеся принципів, орієнтованих на постраждалих, та конфіденційності під час пошуку способів

заслуховування та надання підтримки цим людям. Навіть якщо ви когось не розумієте, ви завжди можете виявити турботу та підтримку.

- > Забезпечте наявність жіночого персоналу для надання підтримки, особливо в умовах, коли жінки та (або) дівчата через культурні особливості не можуть спілкуватися з чоловіками.

Усвідомлюйте те, що ви можете і чого не можете забезпечити

- > У деяких ситуаціях може знадобитися більш спеціалізована підтримка, яка не входить у ваші обов'язки, як-от у ситуаціях, пов'язаних із дітьми, обов'язковим звітуванням³, неминучою небезпекою для постраждалих, або коли постраждала особа може завдати шкоди собі чи іншим. Можуть бути доступні інші координатори, спроможні надати кращу підтримку у такому випадку. Перегляньте свій **Інформаційний листок (стор. 5 - 6)**.

ПАМ'ЯТАЙТЕ, якщо ви хочете звернутися за підтримкою до керівника або іншого практичного фахівця/фахівчині з надання гуманітарної допомоги, **ЗАВЖДИ спочатку запитуйте дозволу постраждалої особи**. Повідомте постраждалу особу про те, до кого ви хочете звернутися, чому та які відомості ви хочете передати. Якщо постраждалій особі незручно або вона прямо відмовляється надати інформацію, надайте їй усю можливу допомогу, використовуючи інструменти, описані у цьому Кишеньковому довіднику.



³ У деяких контекстах, в яких передбачені правила щодо обов'язкового звітування про справи певного типу. За додатковою інформацією та настановами зверніться до свого координатора з питань захисту та (або) фахівця/фахівчині з питань ГЗН.



СЛУХАЙТЕ

Після забезпечення задоволення основних потреб постраждалої особи та за відсутності безпосередньої небезпеки **СЛУХАЙТЕ**.

Постраждала особа може бути дуже засмучена та (або) розгублена, проте вам, як особі, яка надає допомогу, важливо залишатися максимально спокійною. Надавайте постраждалим можливість повідомляти стільки інформації, скільки вони бажають. У ваші обов'язки не входить надання консультацій, приведення постраждалих до відповідних служб або проведення детального опитування про те, що з ними сталося. Замість того, щоб ставити детальні запитання щодо інциденту, зосередьтеся на наданні інформації про відомі вам доступні послуги.

ПОРАДА: зазвичай, краще уникати питань, особливо тих, які починаються з «ЧОМУ», оскільки такі питання можуть викликати відчуття перекладання вини на постраждалу особу. Натомість просто слухайте або, якщо потрібно, ставте питання, як-от: «Чи можу я розповісти вам про послуги підтримки, доступні для вас?» або «Як би ви хотіли, щоб я вас підтримав (-ла)?»

ВПЛИВ ЗАСЛУХОВУВАННЯ:

Іноді ви можете опинитися в ситуації повної відсутності служб або ресурсів, інформацію про які ви могли б надати постраждалим. Ви можете відчутти безпорадність. Важливо бути чесним (-ою) з постраждалими, визнаючи їхню мужність розповісти про свій досвід, висловлювати занепокоєння з приводу того, що ви не можете надати більше допомоги та забезпечувати максимальне збереження їхньої гідності під час вашого спілкування. Ваша присутність та активне слухання самі по собі є наданням підтримки.



НАПРАВЛЯЙТЕ

Для підтримки постраждалих щодо вибору наступних дій...

Запитуйте постраждалих про наявність осіб, яким вони довіряють та до яких можуть звернутися за підтримкою.

----> Якщо у вас запитують вашу думку, заохочуйте постраждалих приймати власні рішення щодо того, до кого звернутися, коли і чому.

----> Не висловлюйте власну думку про ситуацію.

Якщо певні служби існують, надайте постраждалим точну інформацію про доступні послуги або варіанти для більшої зручності

----> Підготовка відіграє ключову роль. Скористайтеся **Інформаційним листком (стор. 5 - 6)** та переконайтеся, що ви маєте точну, актуальну інформацію про такої послуги та доступ до них.

----> Якщо ви не впевнені у наявності такої служби, скажіть про це.

Співчутливо завершіть розмову

----> Зберігайте конфіденційність.

----> Схвалюйте будь-які рішення, прийняті постраждалими.

----> Пам'ятайте про те, що ваша роль полягає в підтримці постраждалих щодо їхніх рішень та вибору, навіть якщо вони його не зроблять. Не проводьте повторних сесій чи зустрічей із постраждалими, не надавайте консультацій та не робіть спроб вести їхні справи.

Після розмови

Рефлексія та самодопомога:

Важливо пам'ятати, що ви можете зробити все правильно, але ви не зміните досвіду постраждалої особи та не позбавите її болю. Заслуховування розповідей про досвід інших людей може наражати вас на їхній болісний, травматичний досвід або досвід заповідання шкоди – також відомий як отримання вторинної травми. Подумайте, як подбати про себе, коли у вас з'являться ці відчуття. Зверніться до власної системи та мережі підтримки, зокрема ваших колег, керівника групи або фахівця/фахівчині з питань ГЗН, щоб повідомити про ситуацію (пам'ятаючи про необхідність збереження конфіденційності щодо постраждалих) та звернутися за підтримкою.

Оскільки певні види насильства (наприклад домашнє насильство) можуть відбуватися циклічно, ви можете знову побачити постраждалу особу або дізнатися, що вона зазнала чергового акту насильства. Ви не можете змінити їхній досвід, але можете:

----> Слухати про кожен інцидент без осуду постраждалої особи, незалежно від того, чи спілкувалися ви раніше.

----> Подумати про те, як покращити програму, як зробити пропонувані послуги безпечнішими та як створити більш позитивне середовище для постраждалих від ГЗН.

ПІДТРИМКА ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ ВІКОМ ДО 18 РОКІВ

КЛЮЧОВІ ПРИНЦИПИ

----> **Завжди** спершу звертайтеся до фахівця/фахівчині з питань ГЗН або захисту дітей, який/яка є у вашій країні/контексті для отримання інформації про: (1) послуги, доступні у вашому районі, та (2) місцеві протоколи й процедури.⁴

----> **«Не нашкодь».** Не шукайте постраждалих дітей. До ваших обов'язків не входить дослідження чи оцінка того, чи зазнає дитина/підліток насильства. Це може призвести до більшого насильства та ризиків для дитини/підлітка. Будьте доступні, якщо дитина/підліток захоче звернутися до вас по допомогу.

----> **Пам'ятайте про свою роль.** Якщо дитина/підліток звертається до вас по допомогу:

1. Вислухайте її/його без осуду.
2. Підтримайте дитину/підлітка, направивши її/його до дорослого,

якого дитина/підліток вважає безпечним та вартим довіри. Це може бути інша особа, крім батьків, доглядальників або членів сім'ї.

3. Не приймайте рішень за неї/нього, зокрема змушуючи доглядальника дитини/підлітка чи будь-яку іншу особу бути з нею/ним під час спілкування з вами.

----> **Забезпечте зручність.** Надайте дитині/підлітку можливість вести розмову, навіть якщо це означає мовчазну присутність. Перебувайте на рівні очей із відкритою мовою тіла, щоб показати дитині/підлітку, що вона/він може вам відкритися, якщо захоче. Утримуйтеся від питань про те, що сталося, з ким і чому – натомість використовуйте слова розради та говоріть зрозуміло.

ПАМ'ЯТАЙТЕ, якщо у вашому районі доступний суб'єкт програми у сфері ГЗН або захисту дітей/маршрут перенаправлення, сприяйте безпечному та конфіденційному перенаправленню дитини/підлітка до відповідних фахівців з метою забезпечення кращої допомоги.

Користуйтеся цим довідником у випадку **відсутності суб'єкта програми у сфері ГЗН або захисту дітей/маршруту перенаправлення** у вашому районі.



⁴ Зверніться до свого місцевого координатора з питань ГЗН або захисту дітей із запитом про місцеві протоколи та процедури, зокрема: (1) про обмеження щодо конфіденційності та (2) призначених координаторів з питань ГЗН та захисту дітей.

----> **Справедливо ставтеся до всіх дітей.** Усім дітям слід надавати однакову неупереджену підтримку незалежно від їхньої статі, віку, сімейної ситуації, статусу їхнього доглядача або будь-якої іншої складової їхньої ідентичності. Не ставтеся до дитини, яка постраждала від ГЗН, як до безпорадної. Кожна дитина має унікальні можливості, сильні сторони та здатність до зцілення. Спілкуйтеся з постраждалою дитиною у зрозумілій їй спосіб та ставтеся з повагою до її гідності та думок.

----> **Зберігайте конфіденційність.** Не записуйте, не фотографуйте та жодним чином не документуйте ваше спілкування з дитиною/підлітком. Відкладіть будь-які телефони чи комп'ютери, які можуть сприйматися як запис розмови. Попросіть дозволу поділитися будь-якою інформацією про дитину/підлітка або її/його досвід – запитайте, чи можете ви передати інформацію навіть тій особі, якій дитина/підліток довіряє.

----> **Забезпечте безпеку дитини.** Фізична та емоційна безпека дитини є основним пріоритетом. Думайте про безпеку дитини впродовж усього процесу спілкування з нею та в розрізі будь-яких наступних заходів.



У деяких випадках може бути незрозуміло, як надавати підтримку з **якнайкращим забезпеченням інтересів дитини** та її фізичного й психічного благополуччя. Якщо ви відчуєте невпевненість у безпеці ситуації, повідомте дитину про те, що вам необхідно конфіденційно поспілкуватися з іншим надавачем послуг або членом групи, який може бути краще обізнаний про те, як гарантувати їй безпеку.

----> **Будьте обізнаними про різні способи, за допомогою яких дитина/підліток або її/його доглядач можуть звернутися по допомогу.**

Діти та підлітки звертаються по допомогу не так, як дорослі, і рідко спілкуються напрома. Дітям може бути важко довіряти або говорити з дорослими, особливо тими, яких вони добре не знають, вони можуть відчувати страх, збентеження чи сором або боятися виражати свої емоції. Ви можете: (1) почути плітки про наругу над дітьми, (2) зустрітися з дорослими, які звертаються по допомогу для дитини, або (3) підозрювати наругу над дитиною, з огляду на ознаки чи її поведінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

НЕ РЕКОМЕНДОВАНІ ДІЇ

ЯКЩО ДО ВАС ЗВЕРНУЛИСЯ ПО ДОПОМОГУ, ЯКОЇ ПОТРЕБУЄ ДИТИНА/ПІДЛІТОК...

- ✓ Надайте точну, актуальну інформацію про доступні послуги тій особі, яка звернулася до вас по допомогу.
- ✓ Дотримуйтесь конфіденційності.⁴

- ✗ **НЕ** розслідуйте чутки і не прагніть знайти/опитати дитину/підлітка.
- ✗ **НЕ** обговорюйте та нікому не повідомляйте деталі того, про що ви дізналися.⁴

ЯКЩО ДИТИНА/ПІДЛІТОК ЗВЕРНУЛАСЯ (-ВСЯ) ДО ВАС ПО ДОПОМОГУ...



ДИВІТЬСЯ

- ✓ Запитайте дитину/підлітка, чи хоче вона/він знайти тихе та приватне місце для розмови. Переконайтеся, що в цьому місці інші зможуть вас бачити, але не чути.
- ✓ Переконайтеся, що ви сидите на рівні її/його очей. Дотримуйтесь відкритої мови тіла.
- ✓ Запитайте дівчат та хлопців, чи хочуть вони поговорити з дорослою жінкою або чоловіком.

- ✗ **НЕ** спрямовуйте дитину/підлітка в більш тихе або приватне місце та не ізолюйте дитину проти її волі.
- ✗ **НЕ** торкайтеся, не обіймайте та уникайте фізичного контакту, оскільки це може травмувати, викликати незручності та неприємні відчуття.



СЛУХАЙТЕ

- ✓ Уважно слухайте та звертайте увагу на невербальну поведінку.
- ✓ Будьте спокійні і терплячі, приймаючи сказане без осуду.
- ✓ Надайте можливість дитині/підлітку висловитися, використовуючи власні слова.

- ✗ **НЕ** опитуйте та не оцінюйте. Нічого не записуйте, не фотографуйте та усно не передавайте інформацію про дитину/підлітка чи їхній досвід.
- ✗ **НЕ** проявляйте шоку, невіри, гніву чи будь-яких інших реакцій, які можуть викликати неприємні відчуття у дитини/підлітка.
- ✗ **НЕ** вживайте складних слів і не говоріть більше, ніж дитина/підліток.



ДИВІТЬСЯ

- ✓ Запевніть дитину/підлітка в тому, що це нормально, що вона/він розповіла (-ів) вам про те, що сталося.
- ✓ Поважайте думку, переконання та міркування дитини.
- ✓ Використовуйте слова розради, які відповідають культурному контексту. Наприклад:
«Я вірю тобі» – побудова довіри.
«Я радий (-а), що ти мені розповів (-ла)», – побудова стосунків із дитиною.
«Дякую, що поділився (-лась) досвідом», – співпереживання.
«Це було дуже хоробро з твого боку поговорити зі мною», – запевнення та підтримка самооцінки.

- ✗ **НЕ** давайте обіцянок, яких ви не зможете дотриматись, наприклад, не говоріть, що *«все буде добре»*, якщо ви не уповноважені забезпечувати добробут дитини.
- ✗ **НЕ** змушуйте дитину/підлітка продовжувати розмову з вами, якщо вона/він цього не хоче.



НАПРАВЛЯЙТЕ

- ✓ Запитайте, чи є хтось, кому дитина/підліток довіряє, і чи вона/він потребує допомоги у спілкуванні з цією людиною або супроводу у тому, щоб її знайти.
- ✓ Залишайтеся з дитиною/підлітком доти, поки вона/він не почуватиметься в безпеці, або про неї/нього не буде піклуватися хтось, кого вона/він вважає безпечним і вартим довіри.
- ✓ Надайте дитині/підлітку та дорослому, якому вона/він довіряє, точну, актуальну інформацію про доступні послуги та доступ до них.
- ✓ Скажіть, що ви про щось знаєте, а чогось не знаєте. Говоріть *«я не знаю»* або *«я не маю цієї інформації»*, якщо ви не володієте потрібною інформацією.

- ✗ **НЕ** змушуйте дитину/підлітка брати з собою доглядача чи будь-яку іншу особу під час розмови з вами, оскільки ці особи, можливо, вчинили насильство, або дитина/підліток може не хотіти розповідати їм про свій досвід.
- ✗ **НЕ** залишайте дитину/підлітка без нагляду, поки вона/він відчуває дистрес (наприклад, плаче, проявляє гнів або перебуває в стані шоку).
- ✗ **НЕ** намагайтеся самостійно вирішити ситуацію, скласти план та прийняти рішення за дитину/підлітка.

Довідкова інформація про вік дітей та їхню здатність приймати рішення

Зауважте, що практикуючі фахівці з досвідом роботи з дітьми/підлітками, постраждалими від ГЗН, краще за всіх можуть визначати здатність дитини або підлітка приймати рішення в координації з дітьми/підлітками та їхніми доглядачами.

Ваша роль нефахівця – слухати та втішати дитину/підлітка, направляти її/його до тих, кому вона/він довіряє, та надавати інформацію про доступні послуги.

Наведені нижче вікові категорії є лише довідковими і можуть змінюватись залежно від віку, рівня зрілості, стадії розвитку та інших факторів.

Старші підлітки віком від 15 років

зазвичай є досить зрілими, щоб приймати власні рішення та розуміти свій досвід.

- **Ваша роль:** (1) слухати розповіді підлітків про їхній досвід, (2) надавати підтримку підліткам у налагодженні зв'язку з тими, кому вони довіряють, для забезпечення постійної підтримки та (3) надавати інформацію про такі послуги та доступ до них.

Молодші діти віком від 6 до 9 років та підлітки віком від 10 до 14 років

можуть бути спроможні або неспроможні самостійно повідомляти про досвід насильства. Вони можуть бути спроможні або неспроможні приймати рішення самостійно.

- **Ваша роль:** (1) надавати підтримку дітям/підліткам у пошуку дорослого, якому вони можуть довіряти, для забезпечення підтримки у межах подальших заходів та (2) надавати інформацію про такі послуги та доступ до них дітям/підліткам та визначеному дорослому.

Немовлята та малюки віком від 0 до 5 років

не зможуть самостійно повідомити про досвід насильства через відсутні або обмежені комунікативні навички. Інша особа – друг, доглядач, член сім'ї, член громади тощо – ймовірно, шукатиме допомоги від імені дитини.

- **Ваша роль:** надавати інформацію супроводжуючій особі про такі послуги та доступ до них.

Адаптовано з: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/ UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012.

Цю публікацію перекладено та виготовлено за фінансової підтримки Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) та уряду Сполучених Штатів Америки.

Думки, висловлені в матеріалах, є позицією авторів і не обов'язково відображають політики та погляди ЮНІСЕФ та/або Уряду Сполучених Штатів Америки.



Цей ресурс є супровідним посібником до
«Настанов МПК щодо ГЗН» 2015 р.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



GBV Pocket Guide