

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи**

**КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ З ПРОТИДІЇ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА
(на досвіді роботи Благодійної організації «Благодійного фонду «РОКАДА»)**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:

Студент II курсу, групи 601

спеціальності 231.8.Соціальна робота

Мироник І.І.

Керівник

к. психол. н., ас. Цимбалюк Н.С.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри №

від « » _____ 2023

зав.кафедри _____ д.пед.н., проф.Тимчук Л.І.

Чернівці – 2023

Анотація

Інформація про автора: Мироник І.І.

Назва кваліфікаційної роботи: КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ З ПРОТИДІЇ
ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА

Спеціальність: 231.8.Соціальна робота; Чернівецький національний
університет імені Юрія Федьковича; місто Чернівці, 2023 рік

Основні положення

У магістерській роботі проаналізовано поняття кейс-менеджменту з протидії гендерно зумовленого насильства у контексті соціальної роботи. Розглянуто основні принципи, стратегії, завдання та практичний досвід використання кейс-менеджменту. Охарактеризовано роль кейс-менеджменту у протидії гендерному насильству. Визначено основні стратегії та виклики кейс-менеджменту у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства. Досліджено роботу кейс-менеджера у Благодійній організації «Благодійний фонд «Рокада» та надано психосоціальний супровід у рамках кейс-менеджменту. Описано причинно-наслідковий зв'язок гендерного насильства.

Ключові слова: бенефіціар, кейс-менеджмент, принципи, стратегії, соціальний працівник.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОТИДІЇ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОМУ НАСИЛЬСТВУ	6
1.1. Гендерно зумовлене насильство як феномен у соціальній роботі.....	6
1.2. Роль кейс-менеджменту у протидії гендерному насильству.....	15
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС- МЕНЕДЖМЕНТУ У ПРОТИДІЇ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОМУ НАСИЛЬСТВУ	25
2.1 Кейс-менеджмент в організаціях ООН	25
2.2 Результати та виклики кейс-менеджменту у роботі з постраждалими від ГЗН	32
Висновки до розділу 2.....	45
ВИСНОВКИ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Актуальність теми. Із початком військових дій на території України 2014 року випадки гендерно зумовленого та домашнього насильства почастишали. Наступним етапом була пандемія COVID-19, яка вплинула на збільшення випадків у зв'язку із зростанням ізоляції, стресу тощо. Врешті, повномасштабне вторгнення 2022 року призвело до різкого позитивного стрибку показників виявлених та зафіксованих випадків насильства. Із появою на території України великої кількості міжнародних організацій, які сприяють профілактиці, подоланню та роботі з наслідками насильства, останнє визначилось як комплексна, системна проблема, яка вимагатиме не лише психосоціальних, економічних, правових, медичних заходів для повноцінного рішення. Саме звернення уваги світової спільноти до проблеми насильства допомагає виявленню та відстеженню динаміки, а також фіксувати наслідки та розробляти стратегії, які б могли не лише протистояти зростанню насильства. Разом із розширенням науково-практичної бази досліджень цієї тематики, пропорційно зростає і кількість виявлених випадків. А накладені соціально-економічні та політичні події лише підтримують актуальність проблеми гендерно зумовленого та домашнього насильства.

Актуальність проблеми гендерно зумовленого насильства обумовлена активною увагою цивілізованого світу до гендерної рівності, яка є однією із сімнадцяти цілей сталого розвитку ООН, які були ратифіковані під час Саміту сталого розвитку у рамках 70-ї Генеральної Асамблеї ООН (м.Нью-Йорк) у вересні 2015 року [58]. Власне у фокус попали соціальні феномени, направлені на жінок (газлайтинг, домашнє насильство, спатшеймінг, сексуальні домагання тощо), ГЗН в умовах воєнних дій, насильство щодо вразливих категорій тощо. Так, на передній план виводяться завдання, які ставлять перед соціальними працівниками: розробка та впровадження новітніх форм соціальної роботи із населенням. Це могло б

сприяти подоланню агресивних форм поведінки у кривдників, формуванням навичок ненасильницької комунікації, пропрацювати наслідки пережитого насильства.

Проблему гендерно зумовленого насильства та психосоціальної підтримки постраждалих від цього явища вивчали М. Алексеєнко, А. Бандура, Р. Берон, А. Браун, К. Бютнер, О. Бовть, К. Дамбах, Д. Дікова-Фаворська, О. Дроздов, Е. Дубровська, Дж. Доллард, Н. Жигайло, В. Жуковський, Н. Зимівець, М. Іванчук, З. Карпенко, Е. Кіричевська, Я. Колодзейчик, К. Коруба, К. Лагерспетц, С. Максименко, Н. Максимова, О. Маланцева, Ю. Малієнко, І. Мамайчук, Н. Міллер, А. Мічерліх, О. Маурер, В. Моргун, В. Москалець, Д. Ольвеус, М. Пападопулу, А. Пікас, О. Паркулаб, І. Пасічник, Д. Річардсон, Е. Роланд, Р. Соонетс М. Смірнова, О. Татенко, Т. Титаренко, С. Томчук, П. Хайнеманн, Л. Шинкарук-Корзун, Е. Чемеровська-Коруба, Н. Чепелева, М. Ясеновська, Т. Яценко та ін.

Проблема гендерно зумовленого насильства є актуальною у сучасному соціумі та вимагає комплексного підходу для ефективної її протидії. Кейс-менеджмент є інноваційним інструментом соціальної роботи та може виявитися ефективним для індивідуальної підтримки та відновлення постраждалих від гендерного насильства.

Метою дослідження є аналіз та оцінка ефективності кейс-менеджменту в контексті протидії гендерно зумовленому насильству, зокрема в контексті підтримки постраждалих та їх відновлення.

Мета визначила такі **основні завдання**:

- Проаналізувати гендерно зумовлене насильство як феномен у контексті соціальної роботи
- Охарактеризувати роль кейс-менеджменту у протидії гендерному насильству

- Сформулювати основні стратегії та виклики кейс-менеджменту у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства

Об'єктом дослідження є гендерно обумовлене насильство як соціально-психологічний феномен.

Предметом дослідження є роль та ефективність кейс-менеджменту у протидії гендерно зумовленому насильству, зокрема в аспекті підтримки та відновлення постраждалих.

Методи дослідження:

- **теоретичні:** системно-структурний, історико-логічний, порівняльний, аналіз наукової літератури;

- **емпіричні:** спостереження, анкетування, інтерв'ювання, кількісна та якісна обробка даних.

Практичне значення: результати проведеної роботи можуть бути використані не лише як наукове підґрунтя для подальших досліджень у протидії гендерно зумовленого насильства; але й як інформаційний матеріал для зацікавлених осіб щодо профілактики та подолання гендерного насильства.

Логіка дослідження зумовила структуру роботи: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел, який налічує 59 найменувань, 3 додатки. Загальний обсяг 77 сторінок.

РОЗДІЛ 1. КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОТИДІЇ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОМУ НАСИЛЬСТВУ

1.1. Гендерно зумовлене насильство як феномен у соціальній роботі

Гендерно зумовлене насильство є одним з найосновніших порушень прав людини, яке є крайнім виявом дискримінації за ознакою статі. Масштаби поширення ростуть у зв'язку з війнами, конфліктами, міграцією. В основі гендерно зумовленого насильств лежить нерівність, яка породжує вияв та застосування будь-якої форми влади однієї людини над іншою. На сьогоднішній день ніхто не може поділитись ефективними інструментами, які могли б цілковито викоринити насильство у суспільстві, причому ані Європейський союз, ані країни-члени НАТО не є виключенням [58, 59].

Гендерно зумовлене насильство є збірним терміном, який «позначає будь-які травмуючі дії з боку кривдника до іншої особи, вчинені на основі соціально сконструйованих відмінностей між чоловіками й жінками (гендерних ролей). Воно включає в себе заподіяння фізичної, сексуальної, психологічної шкоди чи навіть погрози вчинення цих дій» [3, 9, 30]

У «Мінімальних стандартах», якими керуються виконавчі партнери УВКБ ООН зазначена таке визначення гендерно зумовленого насильства: «парасолькове поняття, яке означає будь-який шкідливий акт, який здійснюється проти волі людини та базований на соціально сформульованих гендерних різноманіттях між чоловіками та жінками. Він включає у себе завдання фізичної, сексуальної та ментальної шкоди, погрози таких дій, примус та інші види обмеження волі. Ці дії можуть відбуватися як у публічному просторі, так і в приватному». [58, 59]

Загальновідомим є факт, що вразливі категорії стають найчастіше потерпілими у від гендерно зумовленого та домашнього насильства. Актуальним є акцентування уваги на нинішній соціально-економічній та політичній кризі, спровоковану війною. У світлі вищесказаного особливо уразливими групами у суспільстві є [11, 25, 44, 53]:

- жінки й дівчата та хлопчики-підлітки, які перебувають у районах, де тривають військові операції, які зазнали/перебувають під високим ризиком сексуального насильства та іншої наруги

- постраждалі від сексуального насильства, які не мають доступу до послуг для порятунку життя, включаючи клінічне ведення випадків зґвалтування

- жінки похилого віку та особи з інвалідністю, які досі перебувають в Україні через нерухливість і піддаються ризику сексуального насильства та ГЗН, зокрема з боку військових та озброєних осіб

- жінки в Україні, які зазнають домашнього насильства

- вагітні та годуючі жінки

- жінки-учасниці бойових дій (деякі з яких можуть стати військовополоненими) та медичний персонал, які зазнають нападів

- внутрішньо переміщені особи (ВПО), домогосподарства, очолювані жінками, які виїжджають і мають високий ризик ГЗН

- ЛГБТІ+ особи, які зазнають переслідувань з боку озброєних осіб, а трансгендерним особам відмовляють у виїзді з України через відсутність документів

- жінки й дівчата, яким загрожує ризик сексуальної експлуатації та сексу заради виживання

- представники/-ці інших національностей, наприклад, студент(к)и і мігрант(к)и, особливо чорношкірі та представники/-ці етнічних меншин – негромадян(к)и, які стикаються з переслідуваннями та дискримінацією на кордоні

- жінки, які вживають наркотики, яким важко отримати доступ до лікування та підтримки

- жінки й дівчата, які живуть з ВІЛ або хворі на СНІД, яким важко отримати доступ до медикаментозного лікування та підтримки

- українські громадян(к)и, які виїхали до Польщі, Румунії, Угорщини, Молдови, Словаччини, Білорусі та інших країн, які майже всі є жінками та дітьми та піддаються ризику ІЗН, сексуальної експлуатації та торгівлі людьми

- роми, які історично зазнавали та продовжують зазнавати дискримінації в умовах нинішньої кризи

Визначенням гендерно зумовленого насильства передбачено різні форми фізичного, психологічного, сексуального та економічного. До цього переліку також додаються «всі форми контролю, що можуть виникнути внаслідок нерівності гендерних можливостей та прав». Отже, основні елементи дефініції передбачають [8, 36, 58, 59]:

1. Фізичне насильство: прямі та непрямі дії. Які включають всі види фізичної агресії.

2. Психологічне насильство (у тому числі емоційне) передбачає примусовий контроль, погрози, психологічну агресію, які можуть завдати шкоди психічному стану потерпілих.

3. Сексуальне насильство охоплює всі форми несанкціонованої сексуальної діяльності, яка здійснюється внаслідок примусу/погроз/загроз або без згоди партнера.

4. Економічне насильство: внаслідок гендерної приналежності відбувається обмеження економічних/фінансових/матеріальних можливостей.

5. Контроль ізоляції передбачає обмеження свобод, ізолювання від близьких/друзів/родини з метою подальшого встановлення контролю.

6. Гомофобічне та трансфобічне насильство: обумовлюється гендерною орієнтацією та/або самоідентифікацією.

Вищезазначені елементи можуть допомогти визначити основні атрибути насильства. Проте, варто зазначити джерело - гендерну нерівність та стереотипи – це вимагає комплексності на всіх рівнях: суспільство, культура, законодавство [14, 38].

Зважаючи на те, що ми у своїй роботі будемо опиратися на Стандартні операційні програми, розроблені УВКБ ООН в якості керівних гайдів для виконавчих партнерів, то ми вбачаємо доцільним розглянути види гендерно зумовленого насильства, запропоновані у вищезазначеному документі [58, 59]:

- Звалтування
- Сексуальне насильство
- Сексуальне насильство щодо дітей
- Домашнє насильство
- Насильство з боку інтимного партнера
- Сексуальна експлуатація
- Сексуальні домагання
- Сексуальне рабство
- Survival sex (секс заради виживання)
- Торгівля людьми
- Transactional sex

Як ми бачимо, гендерно зумовлене насильство є доволі масштабною проблемою, вивчення якої неможливо без встановлення детермінант, які можуть сприяти ГЗН. Серед таких є загальні фактори посилення насильства та/або підвищення ризиків виникнення насильства у соціумі [19, 28, 33]:

- Війна/конфлікт
- Стихійні лиха (повені, посуха, землетрус), що спричиняють переміщення

- Брак освіти та обізнаності про те, де і як отримати доступ до послуг з протидії ГЗН

- Відсутність соціально-економічної допомоги / допомоги для забезпечення засобів до існування

- Відсутність базових потреб (їжа, житло, одяг)

- Слабкі закони/правові системи

- Безробіття

Розуміння комплексності та взаємопов'язаності соціокультурних, економічних, особистісних та структурних причин насильства є базовими для розробки стратегії та програми запобігання насильству. Розглянемо чинники більш структуровано та детально [17, 33, 49, 59]:

I. Соціокультурні та соціальні чинники.

1. Сюди відносять норми та стереотипи, які визначають статеві ролі та можуть сприяти виникненню насильства, особливо за умови суб'єктивної меншовартості чи слабкості однієї із статей.

2. Культура насильства. Якщо агресія розглядається як прийнятний метод вирішення конфліктів, то насильство може стати частиною культуральних традицій та практик.

3. Економічна нерівність. Тут може спрацювати така ланцюгова реакція: « високий рівень економічної нерівності – соціальна напруга – виникнення насильства»

4. Соціальна ізоляція. Власне відчуття соціальної ізоляції та/або виключення може підштовхнути особу до агресивної поведінки.

II. Психологічні та особистісні чинники.

1. Ментальні порушення. Вважається, що агресивні порушення, депресії, ментальні захворювання підвищують ризик насильства.

2. Виховання в атмосфері насильства. Насильство у сімейному чи виховному середовищі може стати відправною точкою для формування сімейного типу наслідування моделям насильства у дорослому віці.

3. Неадекватна самооцінка. Різкі коливання: чи то надто низька, чи то надто висока самооцінка є спонукою до насильства у особи, що шукає влади чи контролю.

III. Інституційні та структурні фактори.

1. Прогалини/недостатність у юридичній підтримці. Насильство може залишитись безкарним, якщо ефективність системи правового захисту низька.

2. Економічна нестабільність та безробіття. Рівень напруги та агресії у суспільстві зростає за появи нестабільності в економіці.

3. Нормативи. Стандарти.

Середовище сприятливе для поширення насильства може виникнути за умови прогалин/недопрацювань нормативів та стандартів, які приховують чи недооцінюють серйозність насильства.

IV. Чинники, пов'язані з підлітками та молоддю.

1. Експозиція насильства в ЗМІ. Погляди, світогляд цінності та поведінка молодого покоління формується через вплив медіа. Тому наявність насильства в соцмережах, на просторах інтернету, в медіаканалах спрощує бачення небезпечних факторів щодо насильства.

2. Конфліктність в навчальних закладах. Конфлікти та невміння їх вирішувати можуть стати тими негативними факторами, які призведуть до булінгу тощо.

Розуміння причин може допомогти у розробці та впровадженні ефективних стратегій профілактики та подолання насильства у суспільстві [7, 24, 56].

Дослідження, проведені ОБСЄ, спрямовані на вивчення гендерно зумовленого насильства та виявлення наслідків дало змогу зробити таку аналітичну статистику щодо останнього [1, 27, 48, 58]:

Фізичні ушкодження, отримані внаслідок найсерйозніших випадків фізичного та/або сексуального насильства:

- 45% жінок мали синці і подряпини
- 12% - рани, розтягнення, опіки
- 12% - струс або інші травми головного мозку
- 6% - переломи, переломи кісток, зламані зуби
- 2% - внутрішні ушкодження
- 1% - інфекції або захворювання, що передаються статевим шляхом
- 1% - вагітність
- 1% - викидень
- 1% - безпліддя або неможливість виношувати вагітність
- 39% - без ушкоджень

Психологічні наслідки фізичного та/або сексуального насильства (найсерйозніших випадків):

- 46% - тривожність
- 34% - відчуття вразливості
- 32% - труднощі у стосунках
- 28% - депресія
- 27% - втрата впевненості у собі
- 25% - труднощі зі сном
- 23% - панічні атаки
- 11% - труднощі з концентрацією уваги
- 15% - нічого з перерахованого вище

Психологічний вплив насильства, вчиненого попереднім партнером, як правило, був більш вираженим, ніж насильства, вчиненого нинішнім партнером або особою, яка не є партнером.

Емоційна реакція на фізичне та/або сексуальне насильство (найсерйозніші випадки) з боку всіх кривдників:

- 61% - злість
- 60% - страх
- 43% - шок
- 41% - роздратування
- 28% - сором
- 27% - агресивність
- 22% - збентеження
- 10% - почуття провини
- 1% - нічого з перерахованого вище

Важливим для профілактики насильства, на нашу думку, є формування нульової толерантності до гендерно зумовленого насильства. Під нульовою толерантністю ми бачимо готовність соціуму стати нетерпимим щодо будь-яких проявів насильства, при цьому популяризація знань у сфері ГЗН повинна зняти страх та/або сором у потерпілих щодо висвітлення, вербалізації питань насильства в їх житті. Щодо роботи з потерпілими від ГЗН, то найбільш успішним інструментом є кейс-менеджмент, основну суть якого ми розкриємо у наступному пункті нашої роботи.

1.2. Роль кейс-менеджменту у протидії гендерному насильству

Кейс-менеджмент є «ефективним сучасним інструментом у забезпеченні комплексної підтримки постраждалим від ГЗН на всіх етапах ведення справи фахівцем соціальної роботи» [59].

При наданні системної та індивідуалізованої підтримки, а також реабілітації постраждалим від гендерно зумовленого насильства кейс-менеджмент грає важливу роль. Визначають такі ключові ролі кейс-менеджменту у цьому контексті [10, 22, 36, 47, 58]:

1. Ідентифікація/оцінка потреб.

Кейс-менеджмент може дозволити фахівцям ідентифікацію та оцінку унікальних потреб та ризиків кожного постраждалого, які передбачають аналіз психофізичного, соціокультурного та економічного контексту [16].

2. Розробка індивідуального плану [23].

Оцінка потреб дозволяє розробити індивідуалізований план дій для кожного унікального випадку ГЗН, який передбачатиме:

- Доступ до медичної допомоги
- Елементи фізичної та психологічної безпеки
- Юридичну підтримку
- Задоволення необхідних індивідуальних потреб та запитів

3. Координація послуг [37].

Фахівець з кейс-менеджменту співпрацює з різноманітними службами (медичні установи, соціальні служби, правозахисні організації, громадські установи тощо), тим самим допомагає, координуючи послуги та ресурси, комплексно та ефективно підходячи до підтримки потерпілих.

4. Психосоціальна підтримка.

Психологічна допомога є одним з ключових компонент кейс-менеджменту, запроваджуючи яку фахівець може здійснювати інтервенції психологічного та соціального спектру, віднаходити ресурси для зменшення травм та підтримки [55].

5. Моніторинг та оцінка прогресу.

Система моніторингу та оцінки, яка використовується у кейс-менеджменті необхідна для відслідковування прогресу у реалізації плану підтримки постраждалих з метою адаптації останнього на проміжних етапах у залежності від рішень потерпілого(-ої) та від можливої зміни обставин [31].

6. Інформування та освіта.

Кейс-менеджер також проводить просвітницькі заходи щодо прав та обов'язків, можливих доступних ресурсів, шляхів виходу із ситуації [18].

Як ми бачимо, кейс-менеджмент може полягати у виконанні різноманітних функцій в межах своїх компетенцій, запиту клієнта, умов перебування бенефіціара. Вищевказані ролі та функції можуть реалізовуватись у таких формах [4, 20, 21, 34, 50]:

- розміщення постраждалих у кризових кімнатах та/або притулках;
- надання необхідних консультацій
- індивідуальна та групова робота з психологом/психотерапевтом/психіатром, у т.ч. консультування в стаціонарних умовах, зокрема, кризове консультування. Консультування постраждалих від насильства може бути очним та дистанційним: «гарячі лінії», онлайн через соціальні мережі та месенджери.
- юридичні та адвокаційні послуги
- організація консультацій з лікарем сімейної медицини, стаціонарне лікування.
- надання соціальної послуги консультування як комплексу заходів, які здійснюються протягом строку виходу зі складної життєвої ситуації, адаптації особи/сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування

обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї.

- Організація допомоги людям з інвалідністю або частковою або повною недієздатністю, послуги денного догляду, і спрямований на створення умов забезпечення життєдіяльності осіб, що частково або повністю втратили здатність/або не набули здатності до самообслуговування.

- соціальний супровід – «комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин». [7].

- соціальна послуга соціальної адаптації – «комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі осіб, які постраждали від домашнього насильства/насильства за ознакою статі, до змінених умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їхньої соціальної активності.» [8].

- послуга соціальної профілактики – «комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, спрямований на попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних (поведінкових) явищ та їх наслідків у соціальному середовищі та реалізується за допомогою різних інструментів впливу соціального, юридичного, педагогічного, психологічного характеру.» [48].

Для того, щоб надавати якісні послуги, необхідним є дотримання стандартів соціальної роботи, передбачати їх у статутних документах, якими керуються, а в

штаті повинні бути лише працівники відповідної підготовки. Є загальновизнаний перелік вимог до суб'єктів-надавачів соціальних послуг із кейс-менеджменту, а саме [15, 26, 35]:

- Наявність законодавчі підстави для надання соціальних послуг особам, постраждалим від насильства;
- Реєстрація надавача соціальних послуг у Єдиному реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг відповідно Постанови Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 9952;
- Відповідність вимогам щодо організації громадянського суспільства як надавачів соцпослуг;
- Наявність алгоритму/порядку надання послуг, їх обмеження санкціонування, обґрунтованість ефективності;
- Керування механізмом держфінансування надання соціальних послуг, а також посилювати свою спроможність у наданні соціальних послуг;
- Здійснення моніторингу/оцінки своєї діяльності; подання звітності щодо надання вищезначених послуг.

Виходячи з того, що кейс-менеджмент є «систематичним підходом у роботі з клієнтами, що спрямований на покращення стану шляхом досягнення поставлених цілей, прописаних в плані роботи, основними принципами та методами кейс-менеджменту можуть залежати від контексту» [12, 29]. Основні принципи [5,13]:

1. Клієнт-орієнтованість. Унікальні потреби та перспективи кожного бенефіціара повинні бути визнані та враховані.
2. Індивідуалізація та гнучкість. Конкретний контекст та потреби кожного клієнта повинні бути індивідуалізованим у кожному плані кейс-менеджменту
3. Системний підхід. Цей підхід враховує вплив соціального, культурного та економічного аспектів середовища життя клієнта, аналізуючи останнього як частину великої системи.

4. Комплексність. Для задоволення найрізноманітніших потреб та запитів клієнта застосовується широкий спектр послуг та ресурсів.

5. Емпатія та повага. Взаєморозуміння, емпатія, повага в системі «клієнт – надавач соціальних послуг» - це основні акценти у позитивних професійних взаєминах.

Дотримуючись принципів, необхідно використовувати широкий набір методів для ефективного надання допомоги.

6. Партнерство та взаємодія. Взаємодія між клієнтом та фахівцем відбувається на партнерських засадах з метою розробки та реалізації плану діяльності, які можуть адаптуватись за необхідності у процесі його втілення.

7. Співпраця та координація полягає у взаємодії з іншими професіоналами для тримання повного спектру необхідних послуг

8. Адвокація та захист прав. Проявляється та втілюється під час реалізації плану по задоволенню запитів, цілей та потреб.

Важливо відмітити, що в контексті кейс-менеджменту існують різні підходи до роботи з постраждалими від ГЗН, і вони варіюють «в залежності від соціокультурних, юридичних та інших особливостей в різних країнах». Розглянемо деякі з цих підходів [39, 43, 54]:

1. Інтегровані підходи характеризуються наявністю інтегрованих сервісів різних рівнів: фізичне лікування, психологічна підтримка, юридична допомога супровід інтеграції. Такий підхід характерний для США та Канади.

2. Культурно-специфічні підходи. Особливий акцент на культурні та релігійні особливості клієнта, адаптація до програм місцевих контекстів. Прикладом таких підходів можуть стати Японія та Індія.

3. Активізація громадянського суспільства (Бразилія, ПАР). Тут важливої ролі набувають неприбуткові організації у наданні різних послуг та адвокація прав потерпілих.

4. Широкомасштабні кампанії та освіта. Попередження та освіта, просвітницькі кампанії щодо гендерної рівності та протидії насильству є основними фокусами уваги у Швеції та Новій Зеландії.

5. Онлайн-підтримка та інноваційні технології.

Особливо для Ісландії та Ізраїлю характерними є дані підходи, які використовують технології для конфіденційної онлайн-підтримки та віртуальні ресурси.

6. Глобальні програми та міжнародна співпраця. Європейська Єдність та Ініціативи ООН найчастіше використовують саме ці підходи. Тут відбуваються розвиток стандартів та підтримка різних проєктів у країнах для боротьби із ГЗН.

7. Юридичні підходи. Характеризуються наявними або створюваними законами та політиками, які спрямовані на захист постраждалого населення від насильства та покарання порушників та кривдників. Іспанія та Норвегія найчастіше використовують такі підходи.

8. Емпауермент постраждалих (Шотландія, Індонезія). Розвиток навичок та можливостей, зосередженість на зміцненні та посиленні можливостей потерпілих – це основні напрямки роботи в цьому ключі.

9. Відповідь на військовий конфлікт (Ліван, Руанда). Тут існують спеціалізовані програми для постраждалих від військових дій та конфліктів.

Успішність будь-якого з цих підходів або програм залежатиме від врахування унікальних елементів: культура, історія, соціальні особливості конкретної країни. Важливим також є постійна адаптація підходів під конкретний кейс. Важливою також є поетапна робота [52, 46]. Основні етапи кейс-менеджменту викладено нижче [4, 35, 40, 51]:

1. Оцінка потреб, що включає систематичну оцінку ресурсів та потреб бенефіціара, а також визначення мети та конкретних цілей для роботи.
2. Розробка плану дій для досягнення визначених у попередньому етапі цілей, а також формування кроків, ресурсів та термінів впровадження плану.
3. Координація плану: організація та координація різноманітних послуг та ресурсів для надання повного спектру допомоги клієнту.
4. Виконання плану або впровадження плану через взаємодію із клієнтом з метою досягнення поставлених завдань
5. Моніторинг та оцінка прогресу та перегляд плану за необхідності.
6. Завершення та оцінка результатів роботи з кейсом щодо досягнутих прогресів.

Ключову роль у кейс-менеджменті відіграють «соціальні працівники, особливостями роботи яких є не лише надання підтримки та послуг постраждалим від насильства, але й розуміння специфіки проблем гендерно зумовленого насильства, при цьому зберігаючи чутливість до соціокультурних контекстів» [58, 41].

Використання кейс-менеджменту у сфері ГЗН має свої переваги та обмеження. До переваг використання кейс-менеджменту у сфері гендерно зумовленого насильства належить [2, 32, 45, 59]:

1. Індивідуалізація та гнучкість, адже кейс менеджмент може дозволити створити індивідуалізовані підходи до кожного унікального клієнта, враховуючи потреби, мотиви, запити.
2. Комплексність підтримки. Повний спектр послуг, який надається клієнту – психосоціальна, юридична, медична та інша підтримка – об'єднуються, створюючи системність та інтегрованість допомоги.

3. Системний підхід допомагає аналізувати клієнта як частини системи, що допомагає фахівцю глибше зрозуміти вплив соціальних, культурних, структурних факторів на ситуацію.

4. Інтеграція ресурсів дозволяє кейс-менеджменту оптимально вирішувати проблеми клієнта шляхом поєднання та активації різних потенціалів та служб.

5. Адаптація до зміни. Якщо потреби чи ситуація клієнта змінюються, кейс-менеджер адаптує підходи та стратегії відповідно до цих змін.

Тут же варто обговорити і обмеження використання кейс-менеджменту у сфері гендерно зумовленого насильства [7, 6, 23]:

1. Час та ресурси. Кейс-менеджмент вимагає значних людських та часових ресурсів, особливо якщо клієнтів багато.

2. Наявність кваліфікованих фахівців. Ефективність напряду залежить від роботи кваліфікованих та досвідчених кейс-менеджерів.

3. Специфіка культурних різниць. Етноментальні особливості, різні культурологічні середовища можуть ускладнювати роботу кейс-менеджера.

4. Потреба в співпраці. Часто ефективність може корелювати з рівнем співпраці між різними службами та організаціями.

5. Психосоціальні аспекти. Травмованість клієнтів, професійне вигорання, великий потік клієнтів необхідно враховувати при кейс-менеджменті.

6. Відсутність стандартів та протоколів часто призводить до нерівностей у роботі фахівців.

Отже, інтеграція кейс-менеджменту в сферу гендерно зумовленого насильства вимагає від фахівців уваги не лише до самого алгоритму кейс-менеджменту, але й до врахування конкретних умов та контексту, швидкої адаптації, гнучкої взаємодії.

Висновки до першого розділу

Україна змогла досягти значного прогресу у сфері захисту прав жінок останніми роками через впровадження «гендерного механізму» на найвищому – державному рівні: такі перетворення змогли ефективно сприяти створенню в Україні відповідних служб реагування на гендерно зумовлене насильство, а також відкрити більше притулків, кризових кімнат, створити мобільні бригади психосоціальної допомоги постраждалим. До цієї ініціативи долучились і міжнародні організації з метою розширення можливостей надання підтримки постраждалим.

Повномасштабне військове вторгнення в Україну, під час якого більша частина населення країни була змушена була покинути місця проживання та/або опинилась в зоні ведення активних бойових дій, значно ускладнює ситуацію та чинить надзвичайний тиск на досягнуті здобутки у гендерній сфері. Організації, що займаються питаннями протидії гендерно зумовленому насильству швидко відреагували на соціально-демографічні та геополітичні події в Україні, але однаково стикаються з багатьма проблемами під час надання підтримки великій кількості внутрішньо переміщених осіб та тих, хто безпосередньо постраждав від насильства та незахищеності.

Гендерно зумовлене насильство визначають як будь-якого роду чи виду насильство, яке вчиняють на основі дискримінації або нерівності на підставі гендеру; та спрямовано на певну особу у зв'язку з її статево-рольовою приналежністю в суспільстві.

Одним із найсучасніших та найбільш ефективних інструментів протидії гендерно зумовленого насильства є кейс-менеджмент, як індивідуалізована системна підтримка постраждалих, а також їх реабілітація. Ключовими ролями кейс-менеджменту у даному контексті: ідентифікація та оцінка потреб; розробка

індивідуального плану; координація послуг; психосоціальна підтримка; моніторинг та оцінка прогресу; інформування та освіта.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ У ПРОТИДІІ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОМУ НАСИЛЬСТВУ

2.1 Кейс-менеджмент в організаціях ООН

Гендерно зумовлене насильство є актуальною та важкою темою у сучасному світі. Організації ООН виконують визначну роль у протидії цьому явищу, у тому числі за допомогою впровадження кейс-менеджменту, забезпечуючи ефективну підтримку та захист постраждалим.

Ключовими аспектами кейс-менеджменту в організаціях ООН вважаються такі [58, 59]:

1. Визначення кейс-менеджменту в контексті гендерно зумовленого насильства.

Кейс-менеджмент визначається як індивідуалізований, систематичний підхід до розслідування, підтримки, реабілітації постраждалих від ГЗН. Цей підхід враховує усі аспекти, потреби, склад та контекст власне гендерної дискримінації.

2. Забезпечення конфіденційності та безпеки постраждалих від ГЗН.

Організації ООН ставлять акцент на важливості забезпечення та дотримання таких понять як безпека та конфіденційність постраждалих осіб в рамках кейс-менеджменту: надійні механізми захисту особистої інформації, а також створення безпечного простору для обговорення, вирішення питань.

3. Співпраця та координація між організаціями ООН. Ефективна співпраця та координація різних структур ООН є основоположними для впровадження кейс-менеджменту, оскільки це дозволяє не лише об'єднувати ресурси, але й обмінюватись досвідом для максималізації впливу на протидію ГЗН.

4. Навчання та розвиток кадрів. Цей пункт є особливо важливим для організації ООН, оскільки кейс-менеджери в сфері протидії ГЗН повинні оновлювати знання, розвивати навички емпатії, використовувати широкий спектр методик з постраждалими.

5. Залучення громадськості та гендерно чутливе висвітлення проблем.

Перевага надається активному залученню громадськості та всебічному прозорому освітленню проблем ГЗН через кейс-менеджмент в організаціях ООН, що сприятиме формуванню свідомості та мобілізації суспільства для результативної роботи у сфері протидії насильству.

Ефективна підтримка не лише постраждалих від ГЗН, але й фахівців-кейс-менеджерів є дуже актуальною у зв'язку із «новими викликами у сфері гендерної рівності. Власне ключовий інструмент для відбудови безпечного, справедливого, нестереотипізованого та дестигматизованого суспільства є кейс-менеджмент» [16].

Керівними принципами з питань протидії ГЗН у кейс-менеджменті є такі [28]:

- підхід, орієнтований на потребах особи, що пережила насильство. Тут має бути створена атмосфера підтримки, дотримані права, враховані побажання постраждалої особи, гарантуються її безпека, зберігається/відновлюється її повага та гідність. Цей підхід засновано на таких принципах:

- безпека (власне того, хто вижив; дітей, членів сім'ї);

- конфіденційність (як право вибору фахівця, якому довіриться бенефіціар у розповіді історії свого випадку; обов'язковим є підписання поінформованої згоди);

- повага (усі дії щодо потерпілих ґрунтуються на повазі до вибору, прав та гідності, а також до побажань; основна роль кейс-менеджерів полягає у сприянні відновленню, наданні ресурсів; забезпечення безпечного приватного простору під час роботи з випадками; недопущення тиску на постраждалих; забезпечення комфорту)

- недопустимість дискримінації (рівне і справедливе ставлення безвідносно віку, статі, національності, етноприналежності та релігійності, сексуальної приналежності та будь яких інших ознак.)

- підхід, заснований на дотриманні прав людини: спрямування на аналіз та усунення джерел дискримінації, нерівності: цей підхід має гарантувати вільне та гідне життя незалежно від статевої, вікової, релігійної, етнічної приналежності, сексуальної орієнтації тощо. Цим підходом стверджується, що людина повинна жити вільно, гідно, бути захищеною від насильства, зловживань та експлуатації відповідно до принципів та законів у сфері прав людини.

- підхід орієнтований на громаду/спільноту (тут йдеться про залучення власне постраждалого населення до роботи/розробки стратегій, які можуть бути пов'язані із захистом чи наданням благодійної допомоги, а також надання консультацій на всіх етапах гуманітарного реагування для визначення ризиків у сфері захисту та шляхів їх подолання на рівні громад)

До гуманітарних принципів належать [33, 44]:

- Принцип гуманності
- Принцип неупередженості
- Принцип незалежності
- Принцип нейтралітету

Ці принципи основоположні у впровадженні Мінімальних стандартів і є надзвичайно важливими для збереження доступу до постраждалого населення, у тому числі забезпечення ефективного гуманітарного реагування.

- Підходом «Не нашкодь» передбачено використання всіх можливих заходів з метою мінімізувати або уникнути шкоди внаслідок будь-яких дій з боку гуманітарних організацій.

Власне процес кейс-менеджменту передбачає створення безпечного, підтримуючого, емпатичного середовища для постраждалих, зокрема, передбачаються такі види роботи [15, 22, 58]:

1. Оцінка і планування у вигляді компетентної оцінки потреб та ризиків потерпілого від ГЗН із подальшою розробкою індивідуалізованих планів дій клієнта і фахівця.
2. Психологічна, емоційна підтримка у подоланні травматичних досвідів та розвитку копінг-стратегій, зміцнення психологічної стійкості.
3. Юридична підтримка, консультування, адвокація, медіація для потерпілих.
4. Соціальна інтеграція у вигляді доступу до різноманітних соціальних служб та ресурсів, допомоги в реінтеграції та сприяння у самостійності.
5. Виконання всіх етапів кейс-менеджменту: від оцінки потреб до моніторингу та оцінки результатів; координація та налагодження співпраці з іншими фахівцями для комплексної підтримки
6. Надання інформації/освіти/психоедукаційних послуг клієнтам щодо ГЗН, у тому числі навчання технікам самозахисту, саморозвитку, саморегуляції.
7. Адаптація до культурних контекстів як формування розуміння та поваги до різних культурно-етнічних контекстів; адаптація до різних соціокультурних середовищ.
8. Аналітичний, звітний процес для вдосконалення програм та послуг.
9. Професійний розвиток та регулярне оновлення знань у галузі гендерно зумовленого насильства та кейс-менеджменту, у вигляді участі у навчальних програмах та тренінгах.

Власне кейс-менеджмент є важливим інструментом, який потрібно постійно адаптувати та вдосконалювати, проте, для цього необхідно здійснювати аналіз

ефективності застосування кейс-менеджменту ГЗН, який може передбачати оцінку різних аспектів, зокрема, динаміку стану потерпілих, комплексна підтримка, зменшення повторюваності випадків насильства, адаптація системи «потреби – ресурси» клієнта. Ключовими елементами аналізу ефективності є [27, 31, 48, 51]:

1. Зменшення насильства: визначається змінами у рівні насильства та безпеки після впровадження кейс-менеджменту у життя бенефіціара.
2. Психологічне благополуччя як оцінка змін у психологічному стані, загального рівня або динаміки благополуччя постраждалих від ГЗН.
3. Юридична підтримка як визначення успішності надання допомоги від юристів та захисту прав клієнта.
4. Соціальна інтеграція: аналізується вплив кейс-менеджменту на соціальну інтеграцію/реінтеграцію потерпілих у соціум.
5. Комплексна підтримка – оцінюється ефективність у забезпеченні психосоціальної, юридичної та будь-якої іншої необхідної допомоги у рамках кейс-менеджменту.
6. Стандарти та протоколи: визначається відповідність застосованих практик та підходів до гендерного насильства до встановлених стандартів та протоколів.
7. Співпраця та взаємодія – аналізується рівні співпраці/координації між фахівцями різних служб та організацій у контексті кейс-менеджменту.
8. Системний підхід – як визначення ефективності системного підходу до вирішення проблем, пов'язаних із гендерно зумовленим насильством та залученням інших необхідних ресурсів.
9. Культурна адаптація: оцінюється успішність адаптації кейс-менеджменту до етно-культуральних контекстів.
10. Відповідь на зміни – як аналіз спроможності системи кейс-менеджменту адаптуватися до змін у потребах та ситуації клієнтів

Аналіз ефективності передбачає орієнтування на цілі, у тому числі «об'єктивно вимірювати позитивну динаміку стану постраждалих, забезпечувати якісну підтримку та запобігання повторенню насильства, а спільна оцінка результатів між різними стейкхолдерами може бути корисною для об'єктивності та повноти аналізу» [15, 19]

Зважаючи на те, що гендерно зумовлене насильство є складною та багатогранною проблемою, важливим є визначення перспектив для розвитку ефективних стратегій протидії та підтримки постраждалих від насильства, зокрема [4, 15, 26]:

- * Розуміння культурно-соціальних контекстів у вигляді дослідження впливу культурних, етно-соціальних контекстів на прояви та динаміку гендерно зумовленого насильства.

- * Превенція у вигляді розробки та оцінки ефективності використаних стратегій попередження насильства на різних рівнях соціуму.

- * Роль технологій у протидії гендерно зумовленому насильству як вивчення та аналіз впливу сучасних технологій, зокрема кібертехнологій на поширення/управління гендерно зумовленим насильством.

- * Економічні аспекти гендерно зумовленого насильства як аналіз впливу економічних чинників на розповсюдження та реагування на насильство, у тому числі гендерно зумовлене та домашнє.

- * Механізми закріплення захисту прав: дослідження ефективності правових механізмів та заходів щодо захисту прав потерпілих від насильства.

- * Психосоціальні аспекти: аналіз впливу насильства на ментальне здоров'я з метою подальшої розробки інноваційних методів психосоціальної підтримки.

- * Гендерна діагностика: розробка, аналіз та вдосконалення інструментарію для гендерної діагностики та визначення вразливих категорій, груп ризику.

* Дієвість послуг та програм: як оцінка ефективності різноманітних програм та служб, що підтримують потерпілих від гендерно зумовленого насильства

* Гендерна компетенція у сферах обслуговування: досліджується рівень гендерної компетенції фахівців сфер охорони здоров'я, освіти, правопорядку та ін.

* Гендерна рівність та запобігання ГЗН як дослідження кореляції між гендерною нерівністю та поширенням ГЗН.

* Гендерна травматологія: розвиток галузі гендерної травматології та дослідження можливих форм травматизації чоловіків та жінок.

* Глобальний вимір гендерно зумовленого насильства: вивчення міжнародного виміру гендерно обумовленого насильства, із врахуванням різних культурних, соціальних, економічних аспектів.

Дослідження у цій галузі сприятимуть подальшому розвитку знань у сфері гендерно зумовленого насильства, а також можуть допомогти у створенні ефективних стратегій протидії насильства.

2.2 Результати та виклики кейс-менеджменту у роботі з постраждалими від ГЗН

Благодійна організація «Благодійний фонд «Рокада» є виконавчим партнером Управління Верховного комісара Організації об'єднаних націй у справах біженців. Міжнародний захист є основоположним елементом у роботі УВКБ ООН та його партнерів, що означає «забезпечення поваги до базових прав людини та гарантування того, що жодна особа не буде недобровільно повернута до країни, в якій вона має підстави побоюватися переслідувань». Власне УВКБ ООН розвиває практику міжнародних угод щодо біженців, внутрішньо переміщених осіб, наглядає за дотриманням міжнародного права про дану категорію осіб з боку урядів. Персонал, який працює в широкій зоні, намагається мінімізувати загрозу насильства, надати необхідний захист в усіх ареалах перебування людей: чи то у країні-рецепієнті, чи то у власній країні.

Рішення, які приймаються агенством та партнерами, є «довгостроковими», спрямованими на допомогу в поверненні на Батьківщину (за сприятливих, дозволяючих умов); допомагають бенефіціарам у питаннях адаптації та інтеграції, можливо навіть міграції. Мандат УВКБ ООН розширювався з метою охоплення таких груп: «шукачі статусу біженця», «біженці-репатріанти», «Внутрішньо переміщені особи». Міжнародна практика УВКБ ООН у своєму штаті має близько 8 тисяч працівників, а також опікується зверх 36 млн особам у понад 123 країнах світу, серед яких:

- 15,6 мільйонів внутрішньо переміщених осіб;
- 10 мільйонів біженців;
- 2,5 мільйона репатріантів;
- 6,5 мільйонів осіб без громадянства;
- близько мільйона шукачів статусу біженця

УВКБ ООН відкрило своє представництво в Україні в середині 1990-х рр. Україна приєдналася до Конвенції 1951 р. та Протоколу 1967 р. в 2002 р., де УВКБ ООН активно співпрацює з урядами та за підтримки НУО бере участь у опрацюванні національного законодавства та розробці ефективної системи надання притулку та допомоги біженцям та внутрішньо переміщеним особам; інтеграції відповідно до міжнародного законодавства [58, 59].

Благодійна організація «Благодійний фонд «Рокада» почала працювати на території України з початку 2000-них, але на території Буковини організація з'явилась у березні 2022 року із початком повномасштабного вторгнення. Працюючи з бенефіціарами з числа ВПО, командою Благодійного фонду надавалась допомога у таких напрямках:

- благодійна (гуманітарна);
- соціальний супровід;
- психологічна допомога;
- юридична допомога.

Із січня 2023 у Благодійній організації з'явився новий відділ у складі напрямку «Protection» - відділ по роботі з гендерно зумовленим насильством, до складу якого входять focal points кейс-менеджер та психолог. Таким чином, організація змогла надавати спеціалізовану допомогу постраждалим від гендерно зумовленого насильства.

Відділ по роботі з гендерно зумовленим насильством керується у своїй діяльності міжнародною та національною законодавчою базою, але є і спеціально розроблені документи для підтримки фахівців: «Стандартні операційні процедури» та «Мінімальні стандарти». Цими документами передбачається регламентація діяльності фокал-поінтів та операційні процесуальні документи. Так, під час роботи над магістерською дисертацією, нами було здійснено соціальний супровід кейс-

менеджменту з протидії гендерно зумовленого насильства. Нижче пропонуємо розглянути три кейси.

Кейс 1. Загальний опис кейсу:

пані О., середнього віку, матір 5 малолітніх дітей, двічі внутрішньо переміщена особа. Звернулась до працівників відділу з протидії ГЗН Благодійної організації «Благодійний фонд «Рокада» із запитом про допомогу їй та її малолітнім дітям, оскільки їх переслідує її колишній чоловік, «чатує за нами, намагається викрасти дітей, забирає їх гаджети». Сім'я перебувала в шелтері, де до них постійно навідувався кривдник та чинив фізичне, економічне та психологічне насильство. Знаходячись під постійним тиском з боку чоловіка, та щоденними погрозами про розправу, постраждала боялась звернутись до правоохоронних органів, тому просто переміщувалась містом в пошуках нових місць тимчасового перебування для внутрішньо переміщених осіб.

Алгоритм роботи кейс-менеджера з питань ГЗН:

1. При зверненні пані О, під час виявлення ситуації, що загрожує її життю та здоров'ю кейс-менеджер Фонду з метою створення безпечного середовища викликав поліцію; до моменту прибуття поліції на виклик фахівець соціальної роботи подбав про постраждалу особу шляхом надання інформації про безпечні простори для потерпілих, надання алгоритму поведінки при появі повторних інцидентів.

2. Переконавшись у власній безпеці та безпеці постраждалої особи на даний момент, бенефіціарці була надана первинна психологічна підтримка психологинею Фонду. Первинну психологічну підтримку було надано також малолітнім дітям, які були постійними свідками актів насильства.

3. Соціальний працівник запропонував постраждалій скласти спільно план роботи щодо надання комплексної допомоги - власне у Фонді. Крім того,

була надана інформація про контакти для звернення у разі, якщо така допомога знадобиться пізніше.

4. Оскільки в кейсі був зафіксований також запит на юридичну допомогу, було здійснено перенаправлення на юриста Фонду з метою надання необхідної консультації з питань відновлення втрачених (викрадених) документів.

5. Після отримання поінформованої згоди на кейс-менеджмент, першим кроком згідно з рекомендаціями УВКБ ООН по роботі з постраждалими від ГЗН є фізична безпека: аналіз безпекової ситуації включав з'ясування можливості повторного візиту кривдника, можливість заподіяння ним насильства щодо постраждалої чи її дітей. Таким чином, було з'ясовано, що кривдник систематично навідується і необхідно викликати поліцію.

Після звернення до поліції, постраждалу перемістили до кризової кімнати, а кривдник отримав терміновий заборонний припис.

6. Наступним кроком була оцінка стану здоров'я постраждалої та її дітей. Невідкладної допомоги бенефіціарка та її малолітні діти не потребували, проте, виявилось, що необхідне стоматологічне протезійне лікування як наслідок отриманих численних травм при попередніх нападах кривдника. Відтак, був організований медичний супровід бенефіціарки із наданням медичної стоматологічної допомоги.

7. Отримання психосоціальної підтримки стало наступним кроком у кейсі пані О. Адже проходження психологічних консультувань стало необхідністю для пані О. та її дітей у зв'язку з високою психологічною травматизацією. Таким чином, у загальному бенефіціарка та її діти відвідали 12 сесій з психологом (дитячим та психологом з питань ГЗН). Основною метою і завданням відвідування психолога було відновлення базової довіри до людей, розірвання кола насильства, формування адекватної самооцінки та навчання методам протидії домашнього насильства.

8. Юридична допомога, яку отримала пані О. допомогла їй отримати розлучення з кривдником та оформити виплати аліментів.

9. Після отримання термінового припису кривднику, пані О. повернулась у шелтер. Проте, наявність припису не зупинила кривдника, який продовжив візити із залякуванням, погрозами. В один з візитів кривдник здійснив спробу викрадення дитини. Після цього було прийнято колегіальне рішення про зміну місця проживання (переїзд в інше місце тимчасового проживання). Проте, через кілька днів з'ясувалось, що кривдник знов навідує потерпілу. Як виявилось кривднику допомагав у розшуках потерпілої його товариш-волонтер однієї з організацій області.

Таким чином, довелось знов здійснювати подвійне звернення до поліції: щодо кривдника та щодо волонтера, який викрив місцезнаходження потерпілої.

10. Таким чином, бенефіціарка виявила бажання знайти безпечне місце проживання за межами області, щоб кривдник не зміг дістатись до неї та дітей. Так, була узгоджена процедура перенаправлення в інший притулок для осіб, які постраждали від гендерно зумовленого та домашнього насильства та транспортного супроводу пані О. до цього шелтеру. Однією з додаткових умов було повне фактичне розірвання будь-яких контактів із кривдником, включаючи будь-які канали комунікації (заміна сім-карти в телефоні, зміна акаунтів у с мережі Інтернет тощо).

11. Після прибуття до нового шелтеру у віддаленому регіоні України, пані О. продовжила отримувати соціальні та психологічні консультування в телефонному режимі. З часом всі комунікації бенефіціарка перевела на кейс-менеджера та психолога шелтера, у якому проживала. Тому зв'язок із пані О. став із низькою регулярністю. На сьогоднішній день бенефіціарка допомоги не потребує. Але, згідно із нормативно-правовими документами, кейс не закривається у зв'язку з можливим подальшим зверненням та отримує статус «пасивний»

Загальний час роботи із кейсом – 8 місяців. У цілому кейс можна вважати успішним, оскільки потреба в безпеці, захисту та розвитку бенефіціарки була задоволена; психологічний стан пані О. та її дітей нормалізований; клієнтка володіє алгоритмом попередження та подолання насильства. Згідно останніх даних, пані О. влаштувала дітей до дитячого садочку, сама влаштувалась на роботу прибиральницею, чим забезпечила собі фінансову підтримку та незалежність.

Кейс 2. Загальний опис кейсу

Під час моніторингового візиту працівниками Благодійного фонду «Рокада» до монітору звернулася пані К., літнього віку, внутрішньо переміщена особа, яка перенесла інсульт. Вона попросила задовільнити її потребу в речах базової необхідності. Під час розмови з'ясувалось, що щодо неї чинить регулярне насильство її син: відбирає гроші або банківську карту з метою купівлі алкогольних напоїв, а потім в стані алкогольного сп'яніння постійно вчиняє фізичне насильство щодо своєї матері. Як виявилось в результаті спілкування, останнє побиття призвело до інвалідизації бенефіціарки. Власне тому пані К опинилась в приватній клініці, куди її на лікування відвезли волонтери.

Алгоритм роботи з кейсом:

1. У зв'язку з тим, що звернення щодо консультації з приводу пережитого ГЗН відбулось до фахівців Фонду, то в перш чергу відбулось внутрішнє перенаправлення постраждалої до FP - соціального працівника та психолога.
2. Соціальний працівник – кейс-менеджер зібрав детальну інформацію, оформив поінформовану згоду та розробив спільний план дій разом із бенефіціаркою за основними напрямками: безпека - медична допомога – психологічний супровід – юридична консультація.
3. Задовольнивши потреби в медичній допомозі – обстеження та лікування, підтримка після пережитого інсульту – клієнтка була транспортована в прихисток для осіб, які постраждали від домашнього насильства. Проте, постраждала

самостійно надала координати свого перебування кривднику-сину, через що було розкрито адресу шелтеру: чим було порушено основне правило та вимога до постраждалих, які перебувають там – збереження конфіденційності. Кривдник приходив до потерпілої, чинив дрібне хуліганство в шелтері, чинив психологічне насильство у вигляді залякування щодо інших жителів прихистку. Санкцією за це порушення є виселення з шелтеру. Таким чином, постраждала повернулася до місця тимчасового проживання, де вона проживала до переміщення її в кризову кімнату.

4. Робота із бенефіціаркою ускладнювалась тим, що навіть розповідаючи про випадки насильства з боку сина, пані К звертатись до правоохоронних органів відмовилась категорично. Коли поліцію викликали сусіди або працівники Фонду, пані К заперечувала насильство з боку сину.

5. Тому основні види супроводу зосередились на психосоціальной підтримці з метою усвідомлення пані К «кола насильства» та позбавлення від «Стокгольмського синдрому». Таким чином, пані К раз на тиждень протягом останніх 2 місяців проходить курс психотерапевтичної допомоги.

Даний кейс вважається відкритим, має статус «активний». Із бенефіціаркою продовжується психосоціальна робота. Кривдник періодично навідується до матері, продовжує вчиняти насильство, але при появі правоохоронних органів переховується.

Загалом, можна прослідкувати таку динаміку у роботі кейс-менеджера протягом періоду січень – листопад 2023 року:

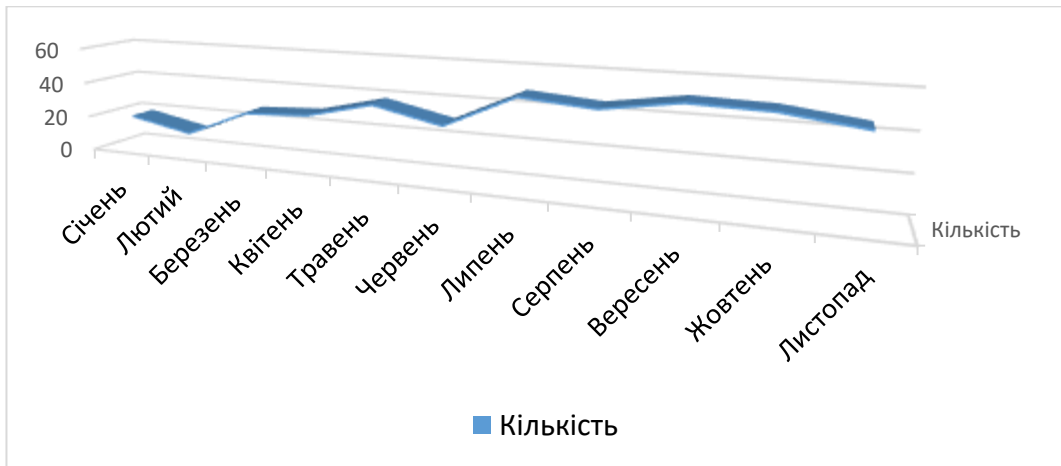


Рис. 2.1. Динаміка звернень з питань ГЗН до працівників БФ «Рокада»

Таким чином, ми бачимо, що кількість звернень до працівників Фонду протягом періоду січень – лютий 2023 року зростає. Це пояснюється тим, що психоедукаційна робота, яка проводиться у місцях тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб, зокрема, інфосесії, фасилітовані дискусії, лекції, тренінги, соціальні акції тощо, спрямовані на підвищення обізнаності з питань гендерно зумовленого насильства допомагають людям ідентифікувати насильство у їхньому житті, усвідомити наслідки та спонукає звертатись з метою його подолання або надання підтримки. Це не означає, що раніше насильство не відбувалось в житті бенефіціарів. Це є свідченням підвищенням рівня обізнаності, усвідомлення своєї відповідальності за своє життя.

Крім того, не всі звернення в результаті «переростають» у кейс-менеджмент. Часто бенефіціари відмовляються від відкриття кейсів. Серед причин відмов зафіксовані такі (за частотою фіксації):

1. «Справлюсь сама (-ий), дякую, що підказали алгоритм» - 75%
2. «Не вбачаю в цьому трагедії: всі так живуть» - 75%
3. «Не хочу, щоб дізнались сусіди/родичі/знайомі» - 70%
4. «Шкода, що таке сталося зі мною, але яюсь впораюсь» - 65%
5. «Не настільки все складно/страшно/моторошно, щоб витратити на це свій час – саме вирішиться» - 60%.

6. «Я вам просто це розповідаю. Мені стало легше. Дякую.» - 40%

7. Погоджуються, але в процесі ведення процесуальної частини відмовляються без пояснень – 30%.

За статево-віковими характеристиками, помічено такий розподіл (див.рис.2.2), на якому видно, що жінки більше звертаються у віці 50+ років, а для чоловіків частота звернення найбільша у підлітковому (11-18 років) та зрілому (40 – 49 років).

Усреднено жінки на 30% частіше звертаються по допомогу, ніж чоловіки.

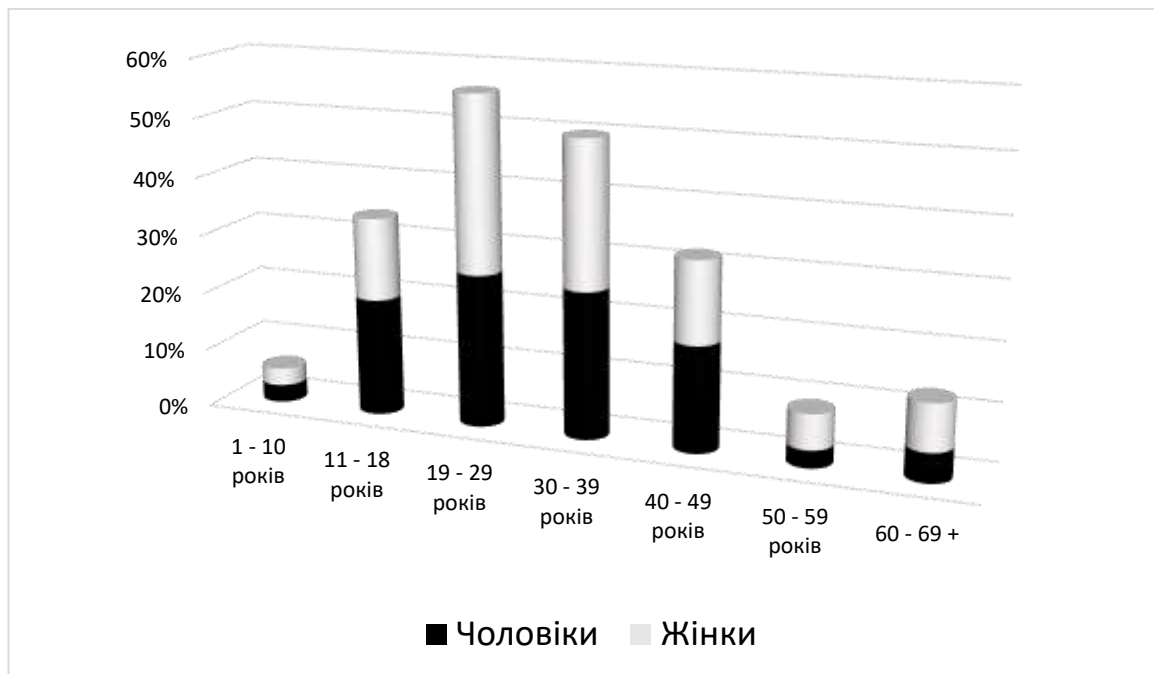


Рис. 2.2. Статево-віковий розподіл звернень бенефіціарів з питань ГЗН

Якщо проаналізувати статистику останнього року, зокрема, видовий розподіл насильства, яке фіксувалось кейс-менеджерами Благодійної організації «Благодійний фонд «Рокада», то ми можемо побачити (див.Рис.2.3.), що найчастіше у постраждалих відмічається психологічне насильство: воно є супутником майже всіх видів насильства. На другому місці – економічне насильство (65%), на третьому місці – фізичне – 45 %; у 20% бенефіціарів було зафіксовано випадки сексуального насильства.

Дана статистика говорить про рівень звернень бенефіціарів, а не про реальну кількість випадків насильства серед клієнтів, які звернулись по допомогу. Часто в роботі виявлялись супутні види насильства, або клієнти, потрапляючи в «коло насильства», страждали від повторного вчинення насильства іншого виду. Таким чином, кривдники могли вчиняти різі види насильства, а клієнти замовчували, не повідомляли про це з різних причин (страх розправи, сором, почуття провини тощо). Психологам доводилось проводити довготривалі сесії психологічної підтримки, щоб клієнт здобув готовність працювати зі своїм травматичним досвідом.

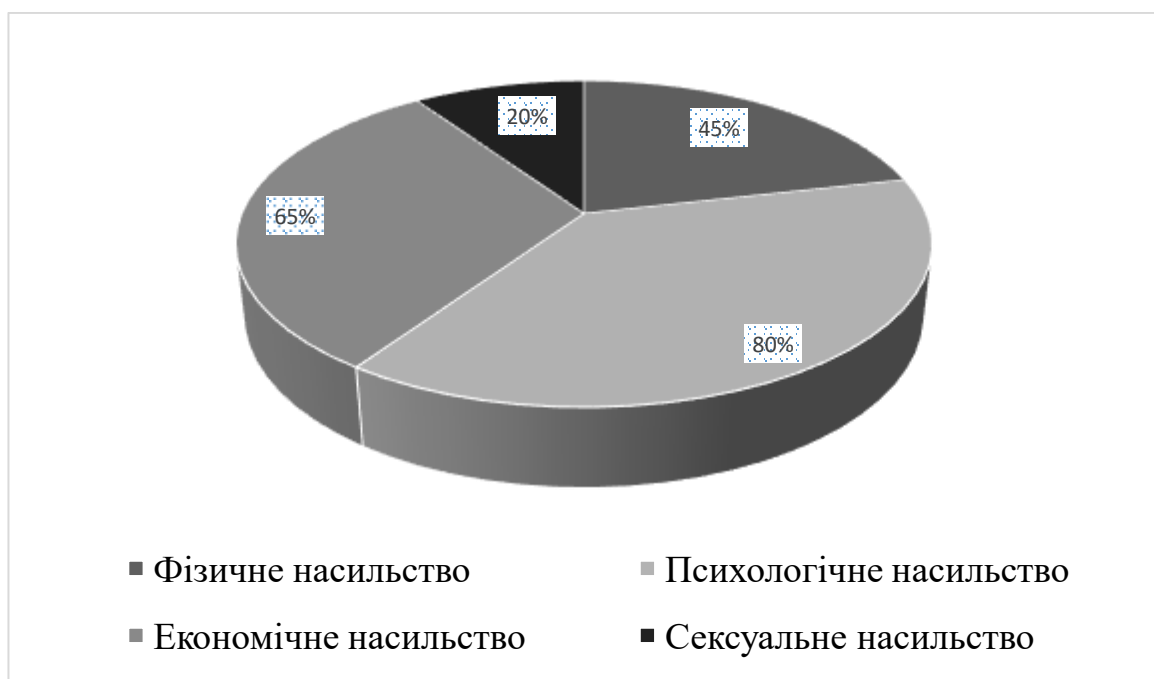


Рис.2.3. Частота зустріваності видів насильства

У процесі роботи з бенефіціарами було виявлено такі наслідки травматизації від різних видів насильства у порядку частоти фіксації (див.рис.2.4.):

- Тривожність – 85%
- Депресивність – 80%
- Порушення сну – 65%

- Порушення харчової поведінки – 55%
- Соціальна ізоляція – 45%
- Зміни в аксіологічній сфері – 35%
- Психосоматичні розлади – 30%
- Почуття провини – 25%
- Алкоголізація, вживання психоактивних речовин – 25%

Найчастіше клієнти відмічали, що деякі з цих вищеперелічених наслідків були комплексними, могли з'являтися періодично або разом.

У процесі роботи з фахівцями із надання психосоціальної підтримки за мінімальними стандартами, бенефіціари відмічали зниження даних симптомів. Оскільки робота з деякими бенефіціарами продовжується, то визначити динаміку достеменно не виявляється статистично точно.

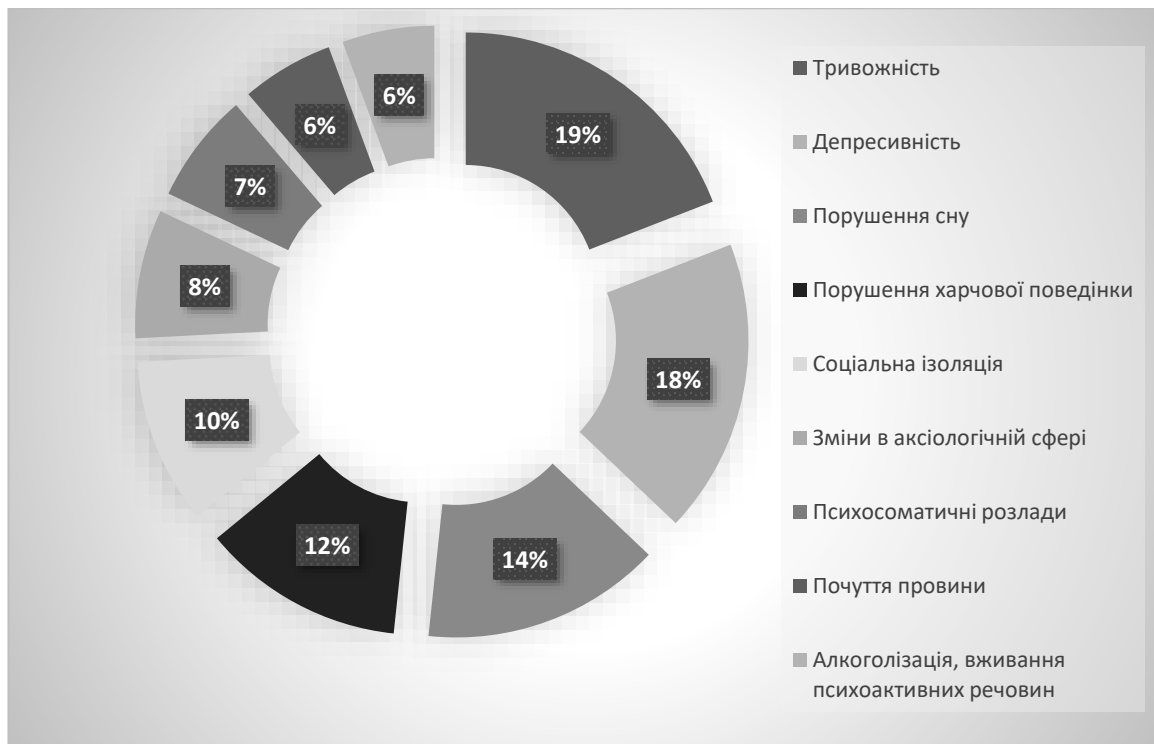


Рис. 2.14. Наслідки пережитого ГЗН

Довготривала робота з клієнтами сприяла встановленню індикаторів, які можуть бути притаманні особам постраждалим від ГЗН та ДН:

Я духовне – змінюється внутрішнє відчуття себе у світі, картина світу, сенс життя – людина отримує нересурсний погляд на світ і транслює це через слова, нездатність опиратися на ресурси, непомічання ресурсів, які є, неможливість ними користуватись

Я соціальне – порушення почуття безпеки: виникають соціальна самоізоляція, соціальна тривожність тощо. Відбувається руйнування соціальних зв'язків і контактів

Я тілесне – проблеми з фізичним станом: виникають неприємні тілесні відчуття, проявляється гіпо-або гіпертонус м'язів тіла, як наслідок може з'являтися надмірна вага, або навпаки різке схуднення, розлади харчової поведінки.

Я реальне - з'являються негативні переконання про себе та навколишній світ, суб'єктивна характеристика перебігу часу (у травматичній ситуації час або «зупиняється», або виникає гостра його нестача)

Крім того, було виявлено ефективну стратегію, яка допомагає не лише долати наслідки насильства, але й робити все можливе, щоб насильство не трапилось з ними в житті – це стратегія ненасильницького спілкування (за Маршалом Розенбергом), метою якого є знизити кількість автоматичних реакцій у комунікації, перетворюючи спілкування на усвідомлені відповіді, засновані на міцному фундаменті усвідомленого сприйняття, почуттів та бажань.

Метод Розенберга пропонує змінювати звичну стратегію поведінки та мислення у ситуаціях конфлікту із реактивної (відповідь на подразник) на емпатійну, усвідомлену, для цього необхідно у діалозі уникати оціночного та критичного компоненту, фокусуючись на своїх почуттях та почуттях і потребах опонента. Власне ненасильницьке спілкування має 4 складові:

- Спостереження
- Почуття
- Потреби

- Прохання

Створення нових способів задоволення потреб є фундаментальним для вирішення складних ситуацій, адже (на думку Розенберга) «немає конфліктів на рівні потреб». Таким чином створюється можливість подолання, а попередження насильства на особистому, міжперсональному та соціальному рівнях.

Крім того, помічено, що саме превенція є найбільш ефективним методом у протидії гендерно зумовленого насильства. Профілактичні заходи, які застосовуються у громадах – це комплексні заходи, які передбачають надання широкого спектру знань, умінь та навичок бенефіціарам шляхом проведення інформаційних сесій, психоедукаційних та інтеграційних заходів у в індивідуальному (консультування, бесіди, дискусії тощо) та груповому (консультування, тренінги, коучінги, лекторії тощо) форматах.

Висновки до другого розділу

У другому розділі проаналізовано кейс-менеджмент з протидії гендерно зумовленого насильства у міжнародному форматі – огляд проонівського формату роботи з кейсами. Кейс-менеджмент як систематичний індивідуальний підхід до розв’язання проблем, що полягає у ретельному плануванні, визначенні потреб та цільовій підтримці, є ефективним інструментом для протидії гендерно зумовленого насильства, враховуючи унікальність обставин у кожному конкретному випадку роботи з бенефіціарами. Оскільки гендерно зумовлене насильство було і залишається однією з глобальних сучасних проблем, а Організація Об’єднаних Націй є одним з ключових акторів у впровадженні механізмів та стратегій щодо протидії та профілактики цього явища, то задіюючи один з найбільш ефективних інструментів – кейс-менеджмент є надія на зменшення випадків насильства або винайдення ефективного інструменту профілактики.

Так, ключовими детермінантами кейс-менеджменту з протидії ГЗН в проонівських організаціях є індивідуалізація підходу; системна координація та інтеграція ресурсів; ефективний моніторинг та оцінка.

Розглянуті в другому розділі кейси та детальний аналіз даних роботи відділу з питань гендерно зумовленого насильства Благодійної організації «Благодійний фонд «Рокада» діє змогу визначити такі основні тези:

- за період січень – листопад 2023 рік кількість звернень з питань ГЗН серед бенефіціарів суттєво зріс;
- жінки звертаються за допомогою з питань гендерно-зумовленого насильства на 30% частіше;
- погоджуються на психосоціальний супровід кейс-менеджера в середньому лише кожний сьомий;

- середній вік чоловіків, які звертаються з питань ГЗН – 33,7 років, а жінок – 48,6;
- найчастіше у зверненнях запит на роботу із психологічним та економічним насильством;
- наслідками пережитого насильства найчастіше є тривожно-депресивні порушення, депривація сну та харчової поведінки; соціальна ізоляція;
- однією з найефективніших стратегій є превенція, а також активація стратегії ненасильницького спілкування.

Як інструмент, який постійно розвивається, кейс-менеджмент вимагає постійного вдосконалення з боку виконавчих партнерів, гуманітарних агентів, правозахисних організацій та міжнародних партнерів: розвиток технологій, постійне підвищення кваліфікаційного рівня фахівців, що працюють в даному напрямку, розробка нових дієвих стратегій визначатимуть ключову роль у ефективності кейс-менеджменту з протидії ГЗН

Висновки

Протидія гендерно зумовленому насильству, запобігання та пом'якшення ризиків та реагування на нього є одним із восьми стратегічних пріоритетів УВКБ ООН, причому запобігання є основним напрямком політики щодо гендерног насильства УВКБ ООН. Протидія гендерно зумовленому насильству у контексті кейс-менеджменту є спеціалізованим втручанням, що може врятувати життя, надати безпеку, та повинно бути реалізоване з моменту виникнення надзвичайної ситуації, так як сприяння позитивним соціальним та гендерним нормам на ранніх стадіях розгортання надзвичайної ситуації створює основу для конструктивних довготривалих заходів. А програма запобігання повинна реалізуватись лише після надання потерпілим необхідних послуг реагування/кейс-мнеджменту з протидії ГЗН

У процесі виконання магістерської роботи нами було детально вивчено та проаналізовано сучасний стан проблеми гендерно зумовленого насильства, у тому числі ефективність та роль кейс-менеджменту з питань протидії цього явища. У роботі нами було висвітлено роль кейс-менеджерів (соціальних працівників) у сфері протидії ГЗН, проаналізовано два практичних кейси у цьому контексті.

Таким чином, гендерно зумовлене насильство визначається як будь-якого роду травмуючий акт з боку кривдника щодо іншої особи (потерпілої, потраждалої), що був вчинений на основі соціально сформульованих гендерних розмаїттях між жінками та чоловіками у приватному чи в публічному просторі та передбачає заподіяння будь-якої шкоди (фізичної, сексуальної, психологічної) чи навіть погрози вчинення цих дій. Серед причин визначають соціокультурні та соціальні чинники; психологічні та особистісні чинники; інституційні та структурні чинники; чинники, пов'язані з віковими особливостями.

Кейс-менеджмент як ефективний сучасний інструмент забезпечує системну, індивідуалізовану психосоціальну та інші види підтримки постраждалим від ГЗН, основними ролями якого є ідентифікація та оцінка потреб, розробка індивідуального плану, психосоціальна допомога та супровід; моніторинг та оцінка прогресу; інформування та освіта; координація діяльності.

Кейс-менеджмент працює за принципами клієнт-орієнтованості; індивідуалізації та гнучкості; системного підходу; комплексності; емпатії та поваги; партнерства та взаємодії; співпраці та адвокації. Одними з основних при роботі з бенефіціаром є підхід, орієнтований на потребах постраждалого; безпека; конфіденційність; повага, недопустимість дискримінації.

Керуючись у своїй діяльності нормативно-правовою базою ООН, Міжнародним законодавством та правовими документами чинного українського законодавства, фахівцями з протидії гендерно зумовленого насильства надаються послуги з кейс-менеджменту. У рамках цієї діяльності нами був проведений аналіз роботи та розглянуто два кейси.

Отже, можна зробити висновки щодо позитивної динаміки звернень бенефіціарів з питань гендерно зумовленого насильства, що пояснюється активною психоедукаційною та просвітницькою роботою з населенням, проте згоду на кейс-менеджмент наразі дає лише невеликий відсоток бенефіціарів. Виявлено, що жінки втричі частіше звертаються з питань протидії ГЗН, ніж чоловіки. Щодо вікової градації, то жіночі звернення більш часті у віці 50+, а чоловічі – у підлітковому та зрілому.

Психологічне (80%) та економічне (65%) насильство лідують серед видів ГЗН. Основними наслідками травматизації на психологічному рівні стають тривога, депресія, депривація сну, порушення соціальних контактів, психосоматичні розлади, знецінення себе та свого досвіду, почуття провини, активне вживання психоактивних речовин/алкоголізація.

Виявлено, що ефективною копінг-стратегією подолання та попередження гендерно зумовленого насильства є ненасильницьке спілкування наряду з підвищенням обізнаності та розвитком саморегуляції. Щодо масштабування роботи, то ефективною є стратегія превенції гендерно зумовленого насильства.

Отже, ми можемо зробити висновок, що кейс-менеджмент є ефективним інструментом з протидії гендерно зумовленого насильства, оскільки індивідуалізований підхід дає можливість створення інтегрованих програм та ресурсів для постраждалих. Використання кейс-менеджменту в галузі соціальної роботи дозволить покращити координацію дій між всіма учасниками систем підтримки, забезпечить комплексний підхід до проблеми подолання, протидії та профілактики насильства, адже ретельне планування, систематичність моніторингових заходів та оцінка ситуації допомагають оптимізації роботи всіх акторів у сфері гендерної безпеки.

Перспективними вважаємо застосування результатів кейс-менеджменту щодо профілактики гендерно зумовленого насильства, розробки та застосування ефективних програм для роботи з кривдниками з метою створення безпечного та підтримуючого середовища для всіх громадян.

Список використаної літератури

1. Будзиньська Аліція. Як опитувати дитину: poradnik для фахівців, які беруть участь в опитуванні малолітніх свідків та потерпілих / Будзиньська Аліція. – Варшава: Фондація “Нічийні діти”, 2007.
2. Виявлення, попередження і розгляд насильства та жорстокого поводження з дітьми : метод. мат. для прац. освіти / [Буров С.О., Дубініна І.М., Онишко Ю.В. та ін.] – К. : КАЛИТА, 2007. – 36 с.
3. ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНЕ НАСИЛЬСТВО В УКРАЇНІ Аналіз вторинних даних, 27 квітня 2022 р.
4. Гашека Т. В. Практичні рекомендації для проведення психокорекційної роботи з підлітками за наявності суїцидальних ідеацій. Практична психологія та соціальна робота. 2006. № 7. С. 68 – 72.
5. Гнатовський М. Верховний комісар ООН у справах біженців // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011. — 808 с. ISBN 978-966-611-818-2.
6. Дубровська Є.В. Психологічна реабілітація дітей, які зазнали сексуального насильства : посібн. до навч. відео-курсу / Дубровська Є.В. – К. : ВГО «Жіночий консорціум України», 2005. – 44 с.
7. Журавель Т.В. Соціально-педагогічна робота з профілактики насильства щодо дітей / Т. В. Журавель // Соціальна педагогіка : навч. посібник / За заг. ред. О. В. Безпалько; Авт.-кол. О. В. Безпалько, І. Д. Зверєва, Т. Г. Веретенко та ін. : – К. : Академвидав, 2013. – С. 197–209.
8. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 7 грудня 2017 року № 2229-19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>.

9. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21 серпня 2001 року №2558-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

10. Запобігання та протидія насильству в сім'ї : методичні рекомендації для соціальних працівників. – К. : ДЦССМ, 2004. – 192 с.

11. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://lt.multycourse.com.ua/ua/page/22/103>.

12. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://nus.org.ua/articles/yak-bulingvplyvaye-na-vsih-ditej-u-klasi/>.

13. Інформаційно-методичні матеріали та аналіз нормативно-правової бази з питань попередження насильства над дітьми в сім'ї та поза нею / [Брижик В.О., Журавель Т.В., Кочемировська О.О. та ін.] ; за ред. Журавель Т.В., Христової Г.О. – К. : ТОВ «К.І.С.», 2010. – 238 с.

14. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини : навчальний посібник. Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки. 2009. 316 с.

15. Лісова О.С. Психологія суїцидальної поведінки. Чернівці : Рута, 2004. 233 с.

16. Магдисюк Л. І. Методичні рекомендації до курсу «Психологія сімейної кризи». Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 22 с.

17. Магдисюк Л. І. Особливості нервово-психічної напруженості осіб пізньої зрілості у кризових станах. Herald pedagogiki. Nauka i Praktyka # 61 (11/2020): Wydawca : Sp. z o.o. «Diamond trading tour». 2020. S. 51-53.

18. Магдисюк Л. І. Психологічна корекція особистісної сфери підлітків та молоді. Освіта та розвиток обдарованої особистості: щоквартальний науково-методичний журнал. Київ: Інститут обдарованої дитини НАПН України. 2019. № 2 (73), II квартал. С. 64-72.

19.Магдисюк Л. І. Психологічне консультування підлітків із девіантною поведінкою: теоретичний та практичний аспект. *Virtus: Scientific Journal*. № 50, 2021. S. 45-48.

20.Магдисюк Л. І., Демчук В. Б., Павлова Б. В. Сучасні підходи профілактики девіантної поведінки у діяльності психологічної служби. *Науковий Вісник МДУ. Серія «Педагогіка та психологія»*, Том 7, № 1, 2021, с. 9-17.

21.Магдисюк Л. І., Ковальчук Л. І., Павлова Б. В. Психологічнопрофілактична корекція адикцій у дітей старшого дошкільного та молодшого шкільного віку (комп'ютерна залежність). *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. Київ: Інститут обдарованої дитини НАПН України. 2020. № 3 (78), III квартал. С. 82-89.

22.Магдисюк Л. І., Мельник А. П. Психологія життєвих криз та кризове консультування: навч.-метод. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 100 с.

23.Магдисюк Л. І., Мельник А. П. Психологія роботи з групами ризику: методичні рекомендації до курсу «Психологія роботи з групами ризику». Луцьк: Вежа-Друк, 2020. 20 с.

24.Магдисюк Л. І., Павлова Б. Б. Особливості психологічного консультування підлітків із девіантною поведінкою. *Herald pedagogiki. Nauka i Praktyka # 51 (01/2020): Wydawca : Sp. z o.o. «Diamond trading tour»*. 2020. S. 57- 59.

25.Магдисюк Л. І., Рубцова І. О. Психологічні особливості виникнення тривожності у безробітних. *Психологія: реальність і перспективи*. Рівне: РДГУ, 2019. С. 159–165.

26.Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Практикум психологічного консультування в юридичній сфері: навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 320 с.

27.Попередження насильства над дітьми : інформ.-метод. матер. та аналіз норм.-прав. бази. / [Грицевич О. В., Лозован О. М., Онишко Ю.В.] ; за ред. Журавель Т.В. – К. : КАЛИТА, 2007. – 224 с.

28.Максимова Н. Ю. Соціально-психологічні аспекти проблеми насильства / Н. Ю. Максимова, К. Л. Мілютіна. – К. : Комітет сприяння захисту прав дітей, 2003. – С. 203.

29.Методичні рекомендації щодо надання психосоціальної допомоги особам, постраждалим від гендерно зумовленого насильства Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації. КЗ «Запорізький обласний центр соціально-психологічної допомоги» Запорізької ОДА. – Запоріжжя, 2016. – С.34-35.

30.Методичні рекомендації щодо організації роботи дільничних інспекторів міліції з протидії насильству в сім'ї/Укладачі: Запорожцев А.В., Брижик В.О., Мусієнко О.М., Заброта Д.Г., Басиста І.В.. – Київ, 2010. – 172 с. 86

31.Мірошніченко А. В. Насильство в сім'ї [Електронний ресурс] / А. В. Мірошніченко // Правова освіта. Сайт Головного управління юстиції у Кіровоградській області. – Режим доступу: http://pravovaosvita.ucoz.ua/publ/nasilstvo_v_sim_39_ji/1-1-0-13.

32.Насильству немає виправдання : добірка матеріалів на допомогу протидії насиллю / Сумська обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Т. І. Касьяненко, Ж. П. Швачко – Суми, 2017. – 33 с.

33. Підготовлено за матеріалами МБФ «Альянс громадського здоров'я»/«Насильство: короткий інструктаж для консультантів та консультанток». – Київ, 2017. – 35с.

34. Попередження домашнього насильства. Навчальний посібник для консультантів «Гарячих ліній»/ Упорядники: Краснова О.В., Калашник О.А. – Київ, 2016. – 90 с.

35. Предотвращение насилия в образовательных учреждениях. Методическое пособие для педагогических работников /Л.А. Глазырина, М.А. Костенко; под ред. Т.А. Епомяна. – М., 2015.

36. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник / наук. ред. та керівник проблем. групи – Л. М. Вольнова. – К. , 2012. – 275 с.

37. Пінейру Паулу Сержіу. Доповідь про насильство щодо дітей у світі : дослідження Генерального Секретаря Організації Об'єднаних Націй з питань насильства щодо дітей / Пінейру Паулу Сержіу. – К. : «Перфект Стайл». – 363 с.

38. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання : Наказ М-ва соц. політики України від 01.07.2016 р. № 716. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

39. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

40. Про затвердження Державного стандарту денного догляду : Наказ М-ва соц. політики України від 30.07.2013 р. № 452 : станом на 1 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

41. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів : Наказ М-ва соц. політики України від 30.12.2015 р. № 1261 : станом на 1 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

42. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах : Наказ М-ва соц. політики України від 31.03.2016 р. № 318 : станом на 1 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

43. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації Наказ М-ва соц. політики України від 18 травня 2015 року № 514. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text> дата звернення: 06.02.2023).

44. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики : Наказ М-ва соц. політики України від 10.09.2015 р. № 912. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text> (дата звернення: 06.02.2023).

45.Рибалка В. В. Психологічна профілактика суїцидальних тенденцій проблемної особистості. Київ : Шкільний світ. 2009. 119 с.

46.Скіпальська Г., Лях Т., Клішевич Н. Жінки, які постраждали від домашнього насильства як об'єкт соціальної роботи. Humanitas. 2022. № 5. С. 82–89. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.5.12> (дата звернення: 06.02.2023)

47.Стромило А. П. Насильство над дітьми та його наслідки / А. П. Стромило, С. А. Мукомел // Вісник Черкаського університету. Науковий журнал. – 2010. – № 121. – С. 140-143.

48.Суїцидальна поведінка особистості // Психологія життєвої кризи / за ред. Т.М. Титаренко. Київ: Агропромвидав України, 1998. С. 159 – 178.

49. Толерантність – Без бар'єрів. Без бар'єрів. URL: <https://bf.in.ua/components/tolerantnist-2/> (дата звернення: 06.02.2023).

50.Уповноважений Верховної Ради України з прав людини - Головна. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини - Головна. URL: https://www.ombudsman.gov.ua/news_details/lyudmila-denisova-povidomilaprochergovi-fakti-seksualnogo-nasilstva-iz-vrazhayuchoyi-zhorstokistyuz-bokurosijskih-vijskovih (дата звернення: 06.02.2023).

51.Федоренко Р.П. Психологія суїциду. Луцьк: Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. 2011. 260 с

52.Цілі сталого розвитку. Цілі сталого розвитку | Організація Об'єднаних Націй в Україні. URL: <https://ukraine.un.org/uk/sdgs> (дата звернення: 06.02.2023).

53.Цюман Т.П. Сексуальне насильство над дітьми: причини, наслідки, профілактика : інформ.-метод. посібник / [Цюман Т.П., Малієнко Ю.М.] ; за аг. ред. Цюман Т.П. – К. : ФОП Пономаренко Я.М. – 2011. – 76 с.

54.Юрків Я.І. Сутність та зміст соціального феномену «насильство в сім'ї»//Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота». – Випуск 27. – С. 234.

55. Як реагувати на випадки насильства в сім'ї. Для адвокатів, юристів та фахівців центрів/бюро безоплатної правової допомоги//ГО «Ла СтрадаУкраїна», Київський регіональний центр безоплатної правової допомоги, Програма Агенства США з міжнародного розвитку (USAID). – Київ, 2015, – 24с.

56. Mahdysiuk, L., Tryhub, N., Duchiminska, T., Kulchytska, A., & Zasiakina, L. (2020). Verbal Expression of Preparedness in Retirement Planning Interviews. East European Journal of Psycholinguistics, 7(2).

57. Institute for economics and peace. Режим доступу: <http://economicsandpeace.org>.

58. UNHCR Режим доступу : http://www.unhcr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=354:scho-take-uvkb-oon&catid=32&Itemid=289&lang=uk

59. Marshall B. Rosenberg. Nonviolent Communication: A Language of Life. — Encinitas: PuddleDancer Press, 2003.

Додаток А

Рекомендації УВКБ ООН щодо комунікації кейс-менеджера із потерпілими

ЩО ВАРТО, А ЧОГО НЕ ВАРТО РОБИТИ ПІД ЧАС КОМУНІКАЦІЇ

Що варто робити

Вербальна комунікація

- Концентруйтеся на тому, що було сказано;
- Активне слухання — це більше, аніж просто звертати увагу на те, що каже людина. Важливо реагувати на це та показувати, що ви розумієте, що вона каже (кивайте головою, підтверджуйте, що слухаєте);
- Перефразуйте сказане, щоб переконатися, що ви розумієте, про що йде мова (“як я розумію з того, що ви кажете....”);
- Уникайте висловлювань осуду дій або почуттів людини;
- Використовуйте уточнюючі питання та фрази;
- Слухайте і спостерігайте за почуттями, висловлюйте емпатію (“Мені шкода, що це з вами сталося. Це не ваша провина”);
- Рефлексуйте на сказане: “Схоже, це був важкий період для вас...”
- Підтримайте людину за її силу та самооцінку. “Дуже добре, що ви змогли зробити собі самотійно укриття.... ви дуже вмілі у цьому”.

Невербальна комунікація

Невербальна комунікація відрізняється в різних культурах. Наступні моменти варто враховувати, але пам’ятайте, що їх потрібно обговорити та адаптувати під ваш контекст:

- Переконайтеся, що ваша невербальна комунікація відображає та доповнює вашу вербальну комунікацію;

- Поверніться обличчям до потерпілого, але не робіть це так, щоб затіснити його простір або змусити його відчувати себе незручно;
 - Демонструйте відкриту поставу, уникайте схрещування рук перед тілом;
 - Перебувайте поруч з людиною, але дотримуйтесь відповідної дистанції;
 - Враховуйте відповідний рівень зорового контакту у вашому контексті.
- Ви повинні переконатися, що людина, яка пережила насильство, знає, що ви зацікавлені та слухаєте її, але при цьому вона не відчуває дискомфорту;
- Враховуйте також рівень дотику, який є доречним у вашій обстановці та для конкретної людини.

Чого не варто робити

- Не варто давати фальшивих обіцянок (“все буде добре”)
- Не варто говорити постраждалим особам, що на вашу думку їхній досвід був жахливим (“вам так не щастить”, “що ще з вами може статися!”);
- Не варто засуджувати людину (“ви були невіруючою людиною, а тому це покарання від Господа”);
- Не варто торкатися людини, якщо це неприйнятно;
- Не варто одягатися/поводити себе у культурно образливий спосіб (одягайтеся скромно);
- Не варто підганяти людину (дивитися на годинник або занадто швидко говорити);
- Не варто відчувати, ніби ви маєте вирішити проблему людини;
- Не варто забирати у людини можливість самостійно забезпечити себе;
- Не варто передавати дані людини в пресу (наприклад, фото людей без їхньої згоди);

- Не варто застосовувати мову або слова, які людині складно зрозуміти (використовуйте ту мову чи фрази, які максимально зрозумілі особі);
- Не варто витріщатися на людей (зберігайте нормальний зоровий контакт)

ПЛАН ДІЙ ВІДНОСНО СПРАВИ

Дії/Цілі	Хто	Дедлайн

Код особи:

Код кейс-менеджера:

Дата:

Наступна зустріч запланована на (дата/час/місце):

Дата та підпис кейс-менеджера:

Підпис Клієнта/Опікуна та дата:

ФОРМА ДЛЯ ЗАКРИТТЯ СПРАВИ

Код особи:

Дата відкриття справи: Дата

Код кейс менеджера:

закриття справи:

Д

ЗАКРИТТЯ СПРАВИ

Підсумуйте причини, через які справа закривається. Прокоментуйте прогрес, досягнутий у досягненні завдань, передбачених планом дій. У разі необхідності, включіть положення про продовження надання послуг, перерахуйте установи та контактних осіб.

ЧЕКЛІСТ ЩОДО ЗАКРИТТЯ СПРАВИ

План безпеки переглянутий і діє.

ТАК_____ НІ (поясніть) _____

Особа була поінформована, що вона може відновити отримання послуг у будь-який час. (поясніть) _____

ТАК_____ НІ

Куратор справи переглянув план закриття/виходу з кейсу.

ТАК_____ НІ (поясніть) _____

Пояснювальні примітки тут:

Дата та підпис кейс-менеджера: _____

Дата та підпис куратора справи: _____

ФОРМА СУПРОВОДУ СПРАВИ

Код особи:

Код кейс-менеджера:

Дата:

ПРОГРЕС У ДОСЯГНЕННІ ПОСТАВЛЕНИХ ЗАВДАНЬ

Оцініть прогрес, досягнутий у виконанні дій/цілей, узгоджених у формі Плану дій у справі	Не досягнуто	Досягнуто	Пояснення
Безпека			
Охорона здоров'я			
Психосоціальна допомога			
Доступ до правосуддя			
Інше (вкажіть інші цілі, які ви поставили перед собою)			
Інші спостереження / Примітки куратора справи			

ПЕРЕОЦІНКА БЕЗПЕКИ

	ТАК	НІ	Пояснення	Заплановані додаткові дії
Чи з'явилися нові або збереглися старі ризики небезпеки вдома?				
Чи існують нові або поточні проблеми безпеки, з якими постраждала особа стикається в громаді?				

ФІНАЛЬНА ОЦІНКА

	ТАК	НІ	Пояснення	Заплановані додаткові дії
1. Безпекова ситуація стабільна Постраждала особа перебуває у фізичній безпеці та/або має план забезпечення фізичної безпеки				
2. Ситуація із станом здоров'я стабільна Постраждала особа не має проблем зі здоров'ям, які потребують лікування				
3. Психосоціальний стан особи покращився Постраждала особа поводить себе нормально, має надійну людину, з				
4. Доступ до правосуддя наданий (якщо це тут потрібно)				
5. Необхідні інші заходи				

Наступна зустріч запланована на (дата/час/місце): _____

КОНФІДЕНЦІЙНО ЗГОДА НА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Мета цієї форми - задокументувати розмову між кейс-менеджером та постраждалою особою під час першої зустрічі про послуги кейс-менеджменту Вашої організації, конфіденційність та винятки з конфіденційності, а також права постраждалої особи. Ця форма повинна зберігатися в окремому файлі від матеріалів справи.

Я, _____, даю згоду на отримання послуг з кейс-менеджменту згідно з наступним::

Основна мета мого кейс-менеджера - сприяти моїй безпеці, гідності та благополуччю відповідно до моїх побажань. Він/вона розуміє, що тільки я повністю знаю свою ситуацію. Тому я буду керувати процесом визначення моїх потреб, цілей і того, в чому я хотів би отримати допомогу.

Я маю право вирішувати, якою інформацією я хочу поділитися зі своїм кейс-менеджером. Він/вона ніколи не буде тиснути на мене, вимагаючи надати інформацію, якою я не бажаю ділитися.

У разі незадоволення послугами, які я отримую, я маю право обговорити будь-які проблеми з моїм кейс-менеджером або його/її керівником, або припинити послуги в будь-який час.

Мій кейс-менеджер не може перенаправити мене до будь-якої іншої послуги без попереднього пояснення мети перенаправлення, способу його здійснення та очікуваних наслідків, а також без моєї згоди на це. На моє прохання, мій кейс-менеджер може супроводжувати мене під час зустрічі з установою, до якої мене перенаправлено.

Моє ім'я та інформація про мою справу будуть зберігатися в таємниці. Мій кейс-менеджер не буде ділитися цією інформацією ні з ким, за винятком наступних випадків:

1. Мій кейс-менеджер може звернутися за порадою до керівника щодо моєї справи. Мій кейс-менеджер буде ділитися інформацією лише в міру необхідності для моєї підтримки, і вона не буде включати інформацію, яка може мене ідентифікувати.
2. Якщо я висловлюю думки або плани щодо заподіяння фізичної шкоди собі або іншим, мій кейс-менеджер вживатиме заходів для захисту моєї безпеки та безпеки тих, хто мене оточує. Ці дії можуть включати розмову з іншими членами моєї громади про мою ситуацію. Якщо існує ризик безпосередньої небезпеки, мій кейс-менеджер не повинен питати моєї згоди в таких випадках, але зробить все можливе, щоб поінформувати мене про вжиті заходи.

Підпис/відбиток пальця клієнта:

(або одного з батьків/опікуна, якщо клієнту не виповнилося 18 років)

Код кейс-менеджера: _____

Дата: _____

Мета

Метою цього протоколу перенаправлення є створення чіткої системи інформування та перенаправлення для того, щоб постраждалі від гендерно зумовленого насильства та інші особи знали, до кого їм слід звертатися та на яку допомогу вони можуть розраховувати з боку органів охорони здоров'я, соціального захисту, правоохоронних органів, органів юстиції та правосуддя.

Принципи

Постраждала від гендерно зумовленого насильства особа має свободу та право розповісти про інцидент будь-кому. Особа може розповісти про свій випадок довіреному члену сім'ї або другу, або звернутися за допомогою до довіреної особи чи організації в громаді. Постраждала від гендерно зумовленого насильства особа може звернутися за певною формою правового захисту та/або відшкодування, подавши офіційну "заяву" до державного органу, наприклад, до поліції або інших місцевих органів влади.

Будь-хто, кому постраждала особа розповідає про свій пережитий випадок, зобов'язаний надати чесну та повну інформацію про доступні послуги та переконатися, що постраждала особа має підтримку протягом усього процесу.

Завжди дотримуйтесь основних керівних принципів:

- Безпека
- Конфіденційність
- Гідність та самовираження
- Недопущення дискримінації

Зведіть кількість людей, поінформованих про справу, до абсолютного мінімуму, щоб забезпечити конфіденційність клієнта. Чим менше людей залучено, тим легше забезпечити конфіденційність клієнта.

На всіх етапах процесу перенаправлення необхідно приділяти першочергову увагу безпеці та захисту постраждалих і персоналу.

ЖОДНИХ ДІЙ НЕ МОЖНА ЗДІЙСНЮВАТИ БЕЗ ВИРАЗНОГО ДОЗВОЛУ ПОСТРАЖДАЛОЇ ОСОБИ, в межах в межах закону.

Обов'язкові процедури звітності

Вам необхідно проаналізувати та взяти до уваги будь-які закони та/або політики щодо обов'язкового інформування, які вимагають від певних осіб або спеціалістів повідомляти про певні види гендерно зумовленого насильства..

Вимоги щодо обов'язкового звітування можуть створити дилему через потенційний конфлікт з керівними принципами поваги до конфіденційності, гідності та прав постраждалих. Вам необхідно розуміти будь-які вимоги щодо обов'язкового звітування, включаючи механізми звітування та процедури розслідування.

Задokumentуйте процедури для вирішення питання обов'язкового звітування тут. Це включає в себе забезпечення підготовки всіх постачальників послуг для інформування постраждалих про обов'язок повідомляти про певні інциденти відповідно до законів або політики, пояснення механізму повідомлення постраждалим та того, чого вони можуть очікувати після подання повідомлення.

Процедури щодо дітей

Якщо це доречно, задokumentуйте конкретні процедури реагування на випадки насильства над дітьми, що базуються на національному законодавстві та політиці, пов'язаній із захистом дітей. Включіть наступні заходи:

- Отримання згоди
- Дії, які необхідно вжити, якщо є підозри, що порушником є член сім'ї або домогосподарства
- Будь-які закони про обов'язкове інформування, що стосуються актів сексуального насильства щодо дітей, та процедури, які будуть вжиті у зв'язку з цими законами
- Перенаправлення до конкретних організацій, які мають досвід роботи з дітьми, що пережили насильство

ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ТА ЗВІТУВАННЯ

Використовуйте наступний шаблон для заповнення деталей схеми перенаправлення.

Місце:

Дата:

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ВИПАДОК ТА ЗВЕРНЕННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ (ІНФОРМУВАННЯ)

Постраждала особа повідомляє родині, другу, члену громади. Ця особа супроводжує постраждалу особу до надавача медичної та/або психосоціальної допомоги або іншої організації.

Постраждала особа сама повідомляє про свій випадок надавачу послуг.

НЕГАЙНЕ РЕАГУВАННЯ

Надавач послуг забезпечує безпечне, дбайливе середовище та поважає конфіденційність і побажання постраждалої особи, з'ясовує нагальні потреби та надає чесну і чітку інформацію про наявні послуги. За згодою та на прохання постраждалої особи постачальник послуг отримує її інформовану згоду та направляє до інших спеціалістів. Супроводжуйте постраждалу особу, щоб допомогти їй отримати доступ до послуг, якщо це необхідно. Якщо ви, як надавач послуг, отримали повідомлення і не є медичним закладом або провідною організацією з кейс-менеджменту, ви повинні направити постраждалу особу до провідної організації з кейс-

Заклад з надання медичних послуг, до якого можна звернутися.

Супровід справи та/або надання психосоціальної допомоги.

Вкажіть назву медичного закладу (закладів) у цій ролі.

Вкажіть назву провідної установи, що веде справу.

ЯКЩО ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ХОЧЕ ЗВЕРНУТИСЯ ДО ПОЛІЦІЇ/СУДУ - АБО - ЯКЩО ІСНУЄ БЕЗПОСЕРЕДНЯ ЗАГРОЗА БЕЗПЕЦІ ІНШИХ ОСІБ:

Направте та супроводжуйте постраждалу особу до поліції/служби безпеки або до служби правової допомоги/захисту для отримання інформації та допомоги у зверненні до поліції.

Поліція/Сили безпеки

Правова інформація та допомога

Введіть конкретну інформацію про орган(и) безпеки, до якого(их) слід звернутися, в тому числі куди та/або як з ним(ними) зв'язатися.

Введіть назви послуг.

ПІСЛЯ НЕГАЙНОГО РЕАГУВАННЯ, ПОДАЛЬШІ ДІЇ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ

З часом і на основі вибору постраждалої особи може бути прийнятним будь-який з наступних варіантів:

Охорона здоров'я

Соціальний захист та психосоціальні послуги

Органи, що займаються питаннями захисту та безпеки

Правоохоронні, правові та судові органи

Вставте назви послуг.

Вставте назви послуг.

Вставте назви послуг.

Вставте назви послуг.

УГОДА ПРО УБЕЗПЕЧЕННЯ ВІД САМОГУБСТВА

Я, _____, погоджуюсь, що не буду намагатися заподіяти собі шкоду.

Обіцяю не брати участь у будь-якій діяльності, яка може призвести до навмисного заподіяння собі шкоди або смерті.

Якщо у мене коли-небудь з'являться думки про самогубство, я відчую, що хочу вбити себе та/або матиму бажання заподіяти собі шкоду, я:

1. Нагадаю собі, що _____ дуже піклується про мене і не хоче, щоб я заподівав собі шкоду.
2. Нагадаю собі, що коли я займаюся/роблю _____ мені стає краще.
3. Я зв'яжуся з наступною особою з питань безпеки, якщо у мене виникнуть суїцидальні настрої. (Перелічіть імена контактних осіб).

Я знаю, що _____ не хоче, щоб я заподівав собі шкоду і дуже про мене піклується.

Підпис: _____

Дата: _____

ІНСТРУКЦІЇ

1- Ця форма заповнюється особою, яка надає послуги клієнту.

2- Нагадайте Вашому клієнту, що вся інформація буде конфіденційною, і що він може не відповідати на будь-яке з наведених нижче запитань.

Дата повідомлення*	Дата випадку*	Код співробітника	Особа сама повідомила про випадок*?
--------------------	---------------	-------------------	-------------------------------------

Так Ні

Дані про постраждалу особу

Вік*	Стать* <input type="checkbox"/> Жіноча <input type="checkbox"/> Чолвіча	Країна походження*^o? <input type="checkbox"/> Україна <input type="checkbox"/> Молдова <input type="checkbox"/> Інше:	Особливі потреби/вразливості * (позначте всі пункти, що вірні) <input type="checkbox"/> Немає <input type="checkbox"/> Фізичні вади <input type="checkbox"/> Психічні розлади <input type="checkbox"/> Несупроводжувана неповнолітня особа <input type="checkbox"/> Розлучена з сім'єю дитина <input type="checkbox"/> Інша вразлива дитина
Статус переміщення на момент складання форми* <input type="checkbox"/> Біженець <input type="checkbox"/> Іноземець, який живе в Україні <input type="checkbox"/>			
Особа, яка повернулася <input type="checkbox"/> ВПО <input type="checkbox"/> Шукач притулку <input type="checkbox"/> Особа без громадянства <input type="checkbox"/> Резидент			
<input type="checkbox"/> Не визначено			

Деталі інциденту

(Розповідь про інцидент/Опис інциденту (стисло викласти деталі інциденту зі слів клієнта))

Stage of displacement at time of incident*:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Не переміщена / Рідна громада | <input type="checkbox"/> Під час переміщення | <input type="checkbox"/> Під час повернення/транзиту |
| <input type="checkbox"/> Попереднє переміщення | <input type="checkbox"/> Під час отримання притулку | <input type="checkbox"/> Після переміщення |

Область* ^o	Район* ^o	Населений пункт/МКП
<p>Вид інциденту/насильства*</p> <p>(Будь ласка, оберіть лише ОДИН з наведених нижче варіантів. Зверніться до Інструменту класифікації гендерно зумовленого насильства GBVIMS для подальшого роз'яснення.)</p> <p><input type="checkbox"/> Зґвалтування (включає групове зґвалтування, зґвалтування у шлюбі)</p> <p><input type="checkbox"/> Сексуальне насильство (включає спробу зґвалтування та всі види сексуального насильства/жорстокого поводження без проникнення, а також каліцтво жіночих статевих органів)</p> <p><input type="checkbox"/> Фізичне насильство (включає удари, ляпаси, стусани, штовхання тощо, які не мають сексуального характеру)</p> <p><input type="checkbox"/> Примусовий шлюб (включає ранні шлюби)</p> <p><input type="checkbox"/> Відмова в ресурсах, можливостях або послугах (включає відмову у спадкуванні, заробітках, доступі до школи або контрацептивів тощо. Повідомлення про загальну бідність не повинні фіксуватися.)</p> <p><input type="checkbox"/> Психологічне / емоційне насильство (включає: погрози фізичного або сексуального насильства, примусову ізоляцію, переслідування/залякування, жести або письмові слова сексуального/погрозливого характеру тощо.)</p> <p><input type="checkbox"/> Випадок не зі сфери ГЗН (вказіть) _____</p>		
<p>Чи був цей інцидент шкідливою традиційною практикою*^o?</p> <p><input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Жіноче обрізання <input type="checkbox"/> Ранній шлюб <input type="checkbox"/> проституція <input type="checkbox"/> Інше, поясніть:</p>		
<p>Чи здійснювався обмін грошима, товарами, вигодами та/або послугами у зв'язку з цим інцидентом*? <input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так</p>		
<p>Вид викрадення на момент інциденту*^o</p> <p><input type="checkbox"/> Не було викрадення <input type="checkbox"/> Примусова мобілізація <input type="checkbox"/> Торгівля людьми <input type="checkbox"/> Інший вид викрадення</p>		
<p>Чи повідомляв клієнт про цей інцидент куди-небудь ще? (Якщо так, оберіть тип постачальника послуг та вкажіть назву постачальника, до якого звернувся клієнт).</p>		

Ні Так (Уточніть) :

Чи переживав клієнт раніше ГЗН??* Ні Так

Якщо так, надайте короткий опис:

Інформація про ймовірного порушника

Кількість ймовірних порушників*	Ймовірна стать злочинця*	Зв'язок ймовірного кривдника з постраждалою особою *			
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> Чоловік	<input type="checkbox"/> Інтимний партнер / Колишній партнер	<input type="checkbox"/> Однокласник		
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> Жінка	<input type="checkbox"/> Головний опікун	<input type="checkbox"/> Друг сім'ї / сусід		
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Обидві	<input type="checkbox"/> Сім'я, крім чоловіка/дружини або опікуна/піклувальника	<input type="checkbox"/> Інший біженець / ВПО / особа, яка повернулася		
<input type="checkbox"/> Понад 3	Вік*	<input type="checkbox"/> Керівник / Роботодавець	<input type="checkbox"/> Інший член громади, що проживає на постійній основі		
<input type="checkbox"/> Невідомо	<input type="checkbox"/> Дорослий <input type="checkbox"/> Неповнолітній <input type="checkbox"/> Дорослі та неповнолітні	<input type="checkbox"/> Вчитель / працівник школи	<input type="checkbox"/> Інша особа		
		<input type="checkbox"/> Постачальник послуг	<input type="checkbox"/> Немає зв'язку		
		<input type="checkbox"/> Співмешканець	<input type="checkbox"/> Невідомо		
Основний рід занять ймовірного порушника *o					
<input type="checkbox"/> Фермерство	<input type="checkbox"/> Поліція	<input type="checkbox"/> Армія	<input type="checkbox"/> Сили безпеки	<input type="checkbox"/> Вчитель	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Співробітник ООН	<input type="checkbox"/> Співробітник НУО	<input type="checkbox"/> Релігійний лідер/громадський активіст	<input type="checkbox"/> Інше / Невідомо	<input type="checkbox"/> Безробітна особа	

Заплановані заходи / Вжиті заходи: Будь-які дії/діяльність щодо цього звіту

Хто перенаправив до Вас цього клієнта? *

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Заклади охорони здоров'я/медичні заклади | <input type="checkbox"/> Поліція/Інші органи безпеки | <input type="checkbox"/> Інша гуманітарна організація / організація з розвитку |
| <input type="checkbox"/> Керівник громади або МКП | <input type="checkbox"/> Організації із надання психосоціальної допомоги/консультування | <input type="checkbox"/> Інша організація з надання державних послуг |
| <input type="checkbox"/> Вчитель/шкільний працівник | <input type="checkbox"/> Організації з надання правової допомоги | <input type="checkbox"/> Особа сама звернулася |
| <input type="checkbox"/> Притулок/Укриття | <input type="checkbox"/> Програма з підтримки засобів для існування | <input type="checkbox"/> Інше (вказіть) |

Чи був клієнт направлений до безпечного місця/притулку? *

- Так
- Ні — послуга була надана вами
- Ні – послуга вже була надана до звернення особи
- Ні — ця послуга не потрібна
- Ні — особа відмовилася від перенаправлення на послугу
- Ні — послуга недоступна

Деталі перенаправлення:

Чи був перенаправлений клієнт до медичних послуг? *

- Так
- Ні — послуга була надана вами
- Ні – послуга вже була надана до звернення особи
- Ні — ця послуга не потрібна
- Ні — особа відмовилася від перенаправлення на послугу
- Ні — послуга недоступна

Деталі перенаправлення:

Чи був клієнт перенаправлений до психосоціальних послуг? *

- Так
- Ні — послуга була надана вами
- Ні – послуга вже була надана до звернення особи
- Ні — ця послуга не потрібна
- Ні — особа відмовилася від перенаправлення на послугу
- Ні — послуга недоступна

Деталі перенаправлення:

<p>Чи був клієнт перенаправлений на юридичні послуги? *</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні — послуга була надана вами</p> <p><input type="checkbox"/> Ні – послуга вже була надана до звернення особи</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — ця послуга не потрібна</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — особа відмовилася від перенаправлення на послугу</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — послуга недоступна</p>	<p>Деталі перенаправлення:</p>
<p>Чи був клієнт перенаправлений до послуг безпеки? *</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні — послуга була надана вами</p> <p><input type="checkbox"/> Ні – послуга вже була надана до звернення особи</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — ця послуга не потрібна</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — особа відмовилася від перенаправлення на послугу</p> <p><input type="checkbox"/> Ні — послуга недоступна</p>	<p>Деталі перенаправлення:</p>

<p align="center">Питання для проведення оцінки</p>	
<p>Опишіть емоційний стан клієнта на початку інтерв'ю: <input type="checkbox"/> Наляканий / боязкий <input type="checkbox"/> Сумний / пригнічений</p> <p><input type="checkbox"/> Тривожний / Нервовий <input type="checkbox"/> Злий <input type="checkbox"/> Спокійний <input type="checkbox"/> Інше:</p>	
<p>Опишіть емоційний стан клієнта наприкінці інтерв'ю: <input type="checkbox"/> Спокійніший, ніж на початку інтерв'ю <input type="checkbox"/> Так само, як і на початку інтерв'ю <input type="checkbox"/> Більш засмучений, ніж на початку інтерв'ю <input type="checkbox"/> Інше</p>	
<p>Чи буде клієнт у безпеці, коли поїде?</p> <p><input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні Якщо ні, чому:</p>	<p>Які заходи були вжиті для забезпечення безпеки клієнта?</p> <p><input type="checkbox"/> Створено план безпеки <input type="checkbox"/> Перенаправлено до допомоги на рівні громади</p> <p><input type="checkbox"/> Перенаправлено до безпечного місця <input type="checkbox"/> Надавач послуг супроводжуватиме особу</p> <p><input type="checkbox"/> Вжиті інші заходи:</p>
<p>У разі зґвалтування, чи пояснили Ви клієнту можливі наслідки зґвалтування (та опікуну, якщо клієнту не виповнилося 14 років)? <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p>	
<p>Чи давав клієнт згоду на передачу його даних, які не можуть ідентифікувати його особу, у Ваших звітах? * <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні</p>	

ОСНОВНІ НАЦІОНАЛЬНІ ЗАКОНИ ТА НОРМАТИВНІ ПРАВИЛА ЩОДО ДОПОМОГИ ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ГЗН - Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 7 грудня 2017 року № 2229-VIII;

- Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 8 вересня 2005 року № 2866-IV (зі змінами та доповненнями від 7 грудня 2017 року);

- Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 № 2341-III;

- Про внесення змін до Кримінального та Кримінального процесуального кодексів України з метою реалізації положень Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами від 6 грудня 2017 року № 2227-VIII

- Кримінальний процесуальний кодекс України від 13 квітня 2012 року № 4651-VI;

- Закон України “Про протидію торгівлі людьми” від 20 вересня 2011 року № 3739-VI;

- Кодекс України про адміністративні правопорушення від 7 грудня 1984 року № 8073-X;

- Порядок взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 658;

- Типове положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 654;

- Типове положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 655;

- Про затвердження типових положень про денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, та спеціалізовану службу первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі від 21 серпня 2019 р. № 824

- Наказ МОЗ від 01.02.2019 № 278 «Про затвердження Порядку проведення та документування результатів медичного обстеження постраждалих осіб від домашнього насильства та/або осіб, які ймовірно постраждали від домашнього насильства, та надання їм медичної допомоги».

- Концепція Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2023 року, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 10 жовтня 2018 року № 728-р;

- Питання Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2025 року від 24 лютого 2021 р. № 145

- Положення про психологічну службу у системі освіти України, затверджене наказом Міністерства освіти та науки від 22 травня 2018 року № 509, зареєстроване в Міністерстві юстиції 31 липня 2018 року за № 885/32337;

- Порядок винесення уповноваженими підрозділами органів Національної поліції України термінового заборонного припису стосовно кривдника, затверджений наказом Міністерства внутрішніх справ від 01 серпня 2018 року № 654, зареєстрований Міністерством юстиції України 27 серпня 2018 року за № 965/32417;

- Типова програма для кривдників, затверджена наказом Міністерства соціальної політики від 01.10.2018 № 1434, зареєстрована Міністерством юстиції України 29.10.2018 за № 1222/32674;

- Типова програми для постраждалих осіб, затверджена наказом Міністерства соціальної політики 13.10.2021 № 587 11 СУБКЛАСТЕР З ПИТАНЬ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА В УКРАЇНІ - ПРОЦЕС НАПРАВЛЕННЯ (ОНОВЛЕНО 03 ЛИПНЯ 2023 Р.)

- Методичні рекомендації щодо виявлення реагування на випадки домашнього насильства і взаємодії педагогічних працівників із іншими органами та службами, затверджені наказом Міністерства освіти та науки від 02.10.2018 № 1047;

- Наказ Міністерства соціальної політики України «Про утворення Державної установи "Кол-центр Міністерства соціальної політики України з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей" № 1852 від 11.12.2018, зареєстрований в Міністерстві юстиції 22.12.2018 за № 1458/32910;

- Постанова Кабінету Міністрів України від 23 січня 2019 р. № 43 про внесення змін до деяких рішень Кабінету Міністрів України;

- Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 04.05.2018 № 372 про внесення змін, з метою обмеження права користування порушником особистою зброєю та проведення відповідної перевірки, до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 21 серпня 1998 року № 622 «Про затвердження Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної, холодної і охолощеної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та патронів до них, а також боєприпасів до зброї, основних частин зброї та вибухових матеріалів»