

Гайд щодо впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства

1. ВСТУП:

Яка мета і завдання гайду?

Мета Гайду

Метою гайду є сприяти створенню ефективної, безпечної та доступної Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства (далі - Служба), а також розробити комплексний та інформаційний інструмент, який допоможе судам організувати ефективну систему підтримки тим, хто її потребує під час судового процесу.

Завданнями гайду є:

1. Пояснити концепцію та необхідність створення Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства.
2. Описати стандарти та принципи роботи Служби.
3. Визначити основних бенефіціарів/ок Служби, які потребують допомоги та підтримки під час судового процесу.
4. Надати рекомендації щодо організації роботи Служби, її структури, завдань, мети, функцій тощо.
5. Визначити, хто може бути волонтерами та як їх залучати до роботи у Службі.
6. Надати практичні інструменти для взаємодії Служби з постраждалими особами.
7. Описати механізми координації та взаємодії Служби з іншими суб'єктами, які надають різний спектр допомоги.
8. Надати приклади найкращих практик функціонування подібних Служб.

Гайд має стати практичним інструментом та орієнтиром для судів, які б хотіли запровадити роботу Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства аби створити умови для рівного, безпечного та

потерпілоорієнтованого доступу до правосуддя для всіх постраждалих від домашнього насильства, зокрема сприяти посиленню довіри до судової системи.

Яка цільова аудиторія гайду?

Цільову аудиторію гайду можна поділити на декілька категорій:

1. Працівники судової системи
 - Керівник/ця апарату суду
 - Заступники/ці керівника апарату суду
 - Працівники/ці апарату суду
 - Начальник/ця управління забезпечення судового процесу
 - Начальник/ця відділу забезпечення діяльності судової палати з розгляду кримінальних справ
 - Судді, помічники/ці суддів, секретарі/ки судових засідань тощо
2. Волонтери/ки, які будуть залученні до роботи Служби.
3. Регіональні навчальні заклади.
4. Адвокати/ки, які супроводжують постраждалих від домашнього насильства.
5. Центри безоплатної правничої допомоги.
6. Громадські організації.

Гайд орієнтований на працівників/ць судової системи та партнерських організацій, які залучені до забезпечення доступу до правосуддя для постраждалих осіб від домашнього насильства.

2. СЛУЖБА ПІДТРИМКИ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

Що таке Служба підтримки постраждалих від домашнього насильства?

Служба підтримки постраждалих від домашнього насильства — це проєкт, що може бути впровадженим для підвищення доступу до правосуддя

Матеріал підготовлено ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» у межах гранту, наданого Проєктом ЄС «Право-Justice», що імплементується Expertise France. Його зміст є виключною відповідальністю ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» і не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу.

осіб, які зазнали домашнього насильства, та допомоги їм отримати чутливі судові послуги.

Такий проєкт є проявом реалізації євроінтеграційних зобов'язань України щодо забезпечення підтримки постраждалим від домашнього насильства, дотримання імплементаційних процесів щодо [Стамбульської конвенції](#), застосування норм [Директиви 2012/29/ЄС](#) про встановлення мінімальних стандартів щодо прав, підтримки та захисту потерпілих від злочину, норм [Директиви \(ЄС\) 2024/1385](#) Європейського парламенту та Ради ЄС про протидію насильству щодо жінок та домашньому насильству українською мовою.

Служба забезпечує підтримку постраждалих протягом усього розгляду справи у суді через:

- Встановлення контакту та комунікацію суду з потерпілими особами;
- Надання підтримки шляхом фізичного супроводу потерпілим під час візитів до суду;
- Надання необхідної інформації в доступній зрозумілій формі, зокрема щодо етапів судового розгляду справи, особливостей судового засідання тощо;
- Перенаправлення постраждалих до партнерських служб та організацій, зокрема для отримання правничої чи психологічної підтримки.

На підставі яких принципів реалізується діяльність Служби?

Діяльність Служби реалізується на підставі дотримання наступних принципів:

- Забезпечення прав потерпілих;
- Застосування чутливих підходів щодо взаємодії та комунікації з постраждалими;
- Правосуддя, орієнтоване на постраждалу особу;
- Запобігання повторній віктимізації та ретравматизації постраждалих;

- Інформаційна підтримка від першого контакту та впродовж розгляду справи;
- Право на інформацію від компетентних органів щодо отримання допомоги медичного, психологічного, юридичного та соціального характеру.

У чому полягає цінність впровадження Служби?

Служба підтримки постраждалих від домашнього насильства є важливим кроком для підвищення якості та доступності до судових послуг, зокрема така служба має низку переваг:

1. Підвищення доступу до правосуддя.

Волонтери/ки, які працюють в межах служби, допомагають постраждалим від домашнього насильства, які залучені у судовий процес, відчуті підтримку, зокрема допомагають брати участь у судових засіданнях, пояснюють основні права, намагаються забезпечити комплексну допомогу, що в свою чергу, сприяє кращому доступу до судових послуг.

2. Покращення довіри до судової системи.

Завдяки діяльності Служби, потерпілі особи, які будуть взаємодіяти із судом, отримають позитивний досвід звернення до суду, адже у весь шлях з ними пройнуть волонтери/ки, які будуть підтримувати та надавати допомогу, що зміцнить їх довіру до судової влади.

3. Сприяє впровадженню потерпілоорієнтованого підходу у судову систему.

Потерпіла особа має відчувати підтримку та безпеку на будь-якій стадії своєї справи, зокрема Служба покликана робити усе, аби особа отримувала своєчасну інформацію про хід своєї справи, мала доступ до необхідних ресурсів та фахової допомоги, а також перебувала у середовищі, яке не спричинить повторної травми. Зокрема, волонтери/ки у своїй діяльності будуть дотримуватись потерпілоорієнтованих підходів, що в свою чергу сприяє поширенню наративів про пріоритетність людини та її потреб.

4. Зменшення навантаження на працівників/ць суду.

Волонтери/ки беруть на себе частину інформаційної роботи організаційної роботи, надають супровід і консультативну допомогу постраждалим особам.

5. Отримання практичного досвіду.

Це можливість для студентів, які будуть брати участь у волонтерській діяльності, спробувати отримати досвід, працюючи у суді, зокрема отримати в майбутньому офіційне працевлаштування.

Чи існують вже приклади впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства?

В Україні першим пілотним проектом по впровадженню Служби підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства у судовій системі став Вінницький апеляційний суд. Апарат суду запровадив діяльність такої Служби у травні 2023 року.

Запровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства у Вінницькому апеляційному суді є важливим кроком у створенні потерпілоорієнтованої системи правосуддя, де забезпечення безпеки та комфорту потерпілих осіб є пріоритетним. Діяльність Служби спрямована на підтримку постраждалих на всіх етапах судового процесу аби запобігти повторній травматизації. Завдяки комплексному підходу, що включає супровід у суді, перенаправлення для отримання психологічної, медичної допомоги тощо, служба створює довірливу атмосферу у суді.

Хто є основними бенефіціарами/ками Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства?

Основними бенефіціарами/ками роботи Служби є учасники/ці судового процесу, що зазнали домашнього насильства від правопорушень, пов'язаних з домашнім насильством. Такими учасниками/цями можуть бути постраждалі від домашнього насильства в межах адміністративного чи кримінального провадження, а також особи, які подали заяву про видачу обмежувального припису або цивільний позов про відшкодування моральної чи матеріальної шкоди в межах кримінального провадження щодо правопорушення, пов'язаного з домашнім насильством.

Постраждалі від такого роду злочинів є вразливими учасниками/цями судового процесу. Домашнє насильство завдає різного роду шкоди, зокрема психологічної. Постраждалі від домашнього насильства можуть відчувати тривогу, страх за свою безпеку, розгубленість. Служба покликана подолати бар'єри невідомого у судовому процесі, надати потерпілим підтримку та безпечний супровід у розгляді справи.

3. ПЛАНУВАННЯ ПРОЄКТУ

Матеріал підготовлено ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» у межах гранту, наданого Проєктом ЄС «Право-Justice», що імплементується Expertise France. Його зміст є виключною відповідальністю ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» і не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу.

Що важливо врахувати при формуванні команди Служби?

Запорукою ефективної роботи Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства є формування проактивної команди для координації та роботи проєкту.

До складу Служби можуть входити:

- Керівник апарату суду;
- Заступники керівника апарату суду;
- Начальник управління забезпечення судового процесу;
- Начальник відділу забезпечення діяльності судової палати з розгляду кримінальних/цивільних/адміністративних справ;
- Інші працівники/ці суду;
- Волонтери.

Примітка: склад Служби є гнучким і може бути визначений судом в індивідуальному порядку.

Необхідно, щоб роль кожного та кожної, хто складає команду Служби, була чітко визначена Положенням про Службу підтримки постраждалих від домашнього насильства (далі — Положення). Обов'язки членів команди повинні бути чітко прописані у нормативній базі функціонування Служби. Зокрема, в межах суду варто визначити, хто з апарату суду буде координувати роботу Служби, а також діяльність волонтерів/ок.

Кожна залучена до роботи Служби особа повинна детально ознайомитися з Положенням, Положенням про волонтерську діяльність у суді, Програмою адаптації та організації волонтерської діяльності, Інструкцією для волонтерів/ок та етичних правил, базою контактів перенаправлення постраждалих.

Особи, що входять до складу Служби, повинні володіти інформацією щодо потерпілоорієнтованих підходів, пройти базове навчання для отримання навичок чутливої взаємодії з людьми, що зазнали насильства, а також ознайомитися з [правилами безбар'єрної мови](#).

Примітка: Прикладом рекомендованого онлайн навчання є відеокурс, створений центром “ЮрФем: освіта” [“Домашнє насильство: ефективна правова допомога постраждалих”](#).

З яких етапів складається процес запровадження Служби?

Для реалізації діяльності Служби рекомендовано застосувати покрокову дорожню карту впровадження проєкту, що **складається з наступних етапів:**

1. Підготовка нормативної бази для функціонування Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства;
2. Налагодження взаємодії із необхідними суб'єктами для ефективної роботи Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства;
3. Формування команди Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства;
4. Впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства.

Примітка: [Дорожня карта](#) містить перелік необхідних кроків для підготовки та запуску роботи Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства.

Які ресурси необхідно залучити для запровадження Служби?

Для належної роботи Служби необхідно залучити наступні ресурси:

- Нормативну базу для затвердження функціонування Служби;
- Команду — працівників/ць суду, що в межах інституційних посадових повноважень координуватимуть та безпосередньо братимуть участь у діяльності Служби;
- Волонтерів/ок до надання допомоги потерпілим від домашнього насильства;
- Соціальні мережі задля комунікації з волонтерами/ками;
- “Теплі контакти” партнерських служб та організацій задля ефективного перенаправлення потерпілих для отримання соціальної, психологічної, медичної чи юридичної допомог.

4. ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ У СУДІ

Що таке Служба волонтерів/ок у суді?

Служба волонтерів у суді — це команда людей, які підтримують вразливих відвідувачів/ок суду, зокрема постраждалих від домашнього насильства.

Волонтери/ки супроводжують людей під час їх перебування в суді, допомагають зорієнтуватися в приміщенні суду, надають інформацію про їх права та загалом надають інформаційну підтримку.

Головне завдання Служби зробити усе, аби постраждалі особи відчували себе у безпеці та підтримку протягом усього шляху судового процесу. Ця ініціатива допомагає формувати в судах атмосферу підтримки і поваги до кожного, хто звертається за захистом свої прав.

Примітка: детальніше про Службу волонтерів/ок у суді можна дізнатись за [посиланням](#), а також ознайомитись із прикладами її впровадження.

Хто такі волонтери/ки суду та яка їх роль?

Волонтери/ки суду - це особи, які добровільно долучаються до роботи у суді аби забезпечити підтримку вразливим користувачам/кам судових послуг, зокрема постраждалим від домашнього насильства.

Волонтери/ки не є безпосередніми працівниками суду, проте відіграють важливу роль у забезпеченні комфортного і безпечного перебування у суді.

Під час впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства, кожен суд може делегувати волонтерам/кам обов'язки, які вважає за необхідне, проте основні завдання можуть полягати у наступному:

1. надання інформаційної підтримки постраждалим особам, наприклад, про роботу суду, проте як він працює, як отримати правничу допомогу від держави тощо;
2. супровід постраждалих осіб, які потребують підтримки, під час судових засідань;
3. сприяння в переміщенні судом, наприклад, надання допомоги аби знайти кабінет судді або ж залу судового засідання тощо.
4. надання емоційної підтримки аби зменшити тривожність та побудувати довірливі відносини з постраждалими особами;

5. роз'яснення прав та обов'язків постраждалий особі;
6. в разі потреби перенаправити за отриманням іншої допомоги, наприклад, психологічної тощо;
7. допомога в комунікації між судом та постраждалими особами аби допомогти уникнути зайвої комунікації;
8. надають інформаційні матеріали (буклетів, брошури, контактів служб підтримки, громадських організацій тощо).

Вищезазначені завдання не є вичерпними, кожен суд, який буде впроваджувати Службу, має прописати чіткий перелік завдань та обов'язків для волонтерів/ок аби робота такої Служби була ефективною та корисною для постраждалих особам.

Як відбувається залучення волонтерів/ок до роботи у суді?

Суду, який хотів би, аби у них запрацювала Служба підтримки постраждалих від домашнього насильства, варто налагодити взаємодію з вищими навчальними закладами, аби залучити студентів/ок до волонтерської діяльності. Студенти/ки можуть бути як правничих спеціальностей, так і будь-яких інших.

Співпрацю з навчальними закладами можна закріпити угодою про співпрацю або ж підписанням меморандуму.

Зокрема, для ефективного залучення студентів/ок до волонтерської діяльності важливо у судах передбачити можливості для їхнього професійного зростання та майбутнього працевлаштування. Такий досвід може бути врахований:

- як практика чи стажування під час навчання;
- як додаткова перевага при працевлаштуванні у суд;
- передбачити надання рекомендаційного листа або сертифіката від суду, що підтверджує здобутий досвід тощо.

Це дозволить не лише мотивувати студентів/ок долучатися до волонтерської діяльності, а й створить пул майбутніх фахівців/чинь для судової системи, де вже працюватимуть люди, які розуміють специфіку роботи із особами, які пережила травмуючий досвід.

5. ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА.

Для того, аби Служба підтримки постраждалих від домашнього насильства ефективно функціонувала та мала довіру від постраждалих осіб, необхідно побудувати її роботу на дотриманні потерпілоорієнтованих підходів, дотримання чутливої комунікації, принципу конфіденційності, автономії особи та інформованої згоди. Основною метою служби має бути **не завдати шкоди** постраждалим особам.

Важливо налагодити механізм навчання для волонтерів/ок, аби вони вміли правильно комунікувати та взаємодіяти з постраждалими від домашнього насильства.

Як правильно взаємодіяти із постраждалими особами від домашнього насильства?

Важливим завданням осіб, які надають допомогу постраждалим від домашнього насильства, є встановлення довірливих стосунків та відчуття безпеки для потерпілих. Для цього волонтерам та волонтеркам потрібно розуміти наслідки домашнього насильства для осіб, які його зазнали, а також могли виявити і врахувати їхні потреби та інтереси.

Домашнє насильство є травмуючою подією і ніколи не залишається безслідним. Як правило, домашнє насильство може призводити до настання фізичних, психологічних, соціальних та економічних наслідків. Наслідки насильства для кожної людини можуть проявлятися по-різному. Це може бути відчуття сорому, проблеми із самооцінкою, страхи тощо.

Тому як зазначалось вище, базовий принцип у взаємодії із постраждалими є принцип "не нашкодь", який полягає в тому, аби уникнути отримання повторної травми. Це універсальне правило, яке охоплює в собі й інші принципи, такі як повагу до автономії, конфіденційність роботи, мінімізацію ретравматизації.

Автономія постраждалих. Варто поважати автономію постраждалих осіб і давати їм простір і свободу приймати самостійні рішення. Наша суб'єктивна думка про правильність такого вибору може відрізнятись. Але ми повинні пам'ятати, що в центрі нашої уваги — інтереси потерпілої. А отже, лише вона точно знає, що для неї зараз пріоритетніше.

Конфіденційність. Дуже важливо виконувати роботу конфіденційно. Це передбачає, що варто надавати допомогу з дотриманням правил захисту

персональних даних. Персональними даними є будь-які відомості про особу, за якими її можна ідентифікувати. Це не лише паспортні дані, такою ж чутливою інформацією можуть бути місце роботи, медичні діагнози, склад сім'ї, сам факт вчинення насильства щодо цієї людини тощо.

Інформована згода. Тісно пов'язаною з безпекою потерпілої і її конфіденційністю є інформована згода. Це процес, а не одноразова дія, впродовж якого ми узгоджуємо з потерпілою, де ми зберігаємо інформацію про неї, кому передаємо і яким чином, для чого це робимо.

Мінімізація ретравматизації — тобто сукупність заходів, які можуть сприяти уникненню переживання постраждалою особою повторної травми.

Спричинити ретравматизацію може будь-що: звук, зображення, запах, простір, слово. Саме з цієї причини волонтерам/кам, зокрема, важливо навчатися чутливого мовлення. Оскільки при неправильній комунікації із постраждалими, побудові запитань, які не враховують ментальний стану здоров'я особи, ми можемо повторно травмувати постраждалу особу.

Варто бути чутливими у своїй комунікації та використовуйте коректну термінологію. Навіть слова, які ми вживаємо у процесі комунікації, мають значення. До прикладу, замість “допит” вживати термін “опитування”, замість “жертва” — “постраждала”. У цьому може бути корисним [«Довідник безбар'єрності»](#).

Також, у нагоді може стати [Посібник з юридичної практики з урахуванням травматичного досвіду для юристів, які працюють із дорослими постраждалими від порушень прав людини Європейського центру захисту прав людини](#) (European Human Rights Advocacy Center).

Як забезпечити комплексну допомогу постраждалим від домашнього насильства?

В основі будь-якої взаємодії із потерпілими має бути потерпілоорієнтований підхід. Потерпілоорієнтований підхід враховує інтереси потерпілих і ставить їх в пріоритет. Відповідно, ми вдаємось до будь-яких дій лише, якщо це не суперечить інтересам потерпілої особи.

Потерпілоорієнтований підхід говорить про те, що ми маємо надавати допомогу постраждалим комплексно та маємо враховувати всі їх потреби аби забезпечити всебічну підтримку й допомогти потерпілій особі вийти з циклу насильства.

Скоординована робота усіх суб'єктів є основою, яка підвищує ймовірність того, що ми зможемо забезпечити комплексну допомогу, а постраждалі також зможуть отримати належну та ефективну допомогу.

Надзвичайно важливо налагодити комунікацію із суб'єктами, які надають різний спектр допомоги у регіоні, де буде діяти відповідна Служба, аби мати змогу перенаправити постраждалу за отримання, наприклад, психологічної допомоги чи медичної. Дуже важливо, аби ви довіряли вашим партнерським організаціям та мали з ними довірливі відносини аби бути впевненими, що постраждалий там точно допоможе. Про це — у наступному розділі.

6. ПОБУДОВА ПАРТНЕРСТВА ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ДО ПАРТНЕРСЬКИХ СУБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Як зазначено вище, ефективне перенаправлення є частиною потерпілоорієнтованих підходів. Володіючи навичками ефективного скерування, команда Служби зможе допомогти клієнту/ці отримати фахову підтримку різних профілів, при цьому не завдавши додаткової шкоди.

Що є ефективним перенаправленням?

Базовим правилом при ефективному скеруванні є вже згаданий раніше принцип “Не нашкодь”. Такий принцип в контексті перенаправлення може бути реалізований наступним чином.

1. Ефективне перенаправлення повинне відповідати потребам потерпілої особи. Тому, надайте вичерпну інформацію простими словами щодо того, яку допомогу може отримати людина. Тоді запитайте людину, яка саме підтримка їй необхідна.
2. Передайте особі ті контакти, які зараз їй необхідні і які вона бажає отримати. Детально розкажіть постраждалому/ій, як вона може зв'язатися з партнерською службою чи організацією: за номером телефону, в онлайн месенджерах, електронною поштою, за фактичною адресою. Запитайте, чи бажає людина, аби Ви допомогли сконтактувати з партнерським суб'єктом надання допомоги;
3. Не передавайте самостійно контакти людини партнерським організаціям без згоди самої людини. Детально проінформуйте про обставини та необхідність передачі інформації. Отримайте дозвіл на передачу контактів людини.

4. Рекомендовано мати в наявності брошури (у фізичному чи електронному вигляді) про різні види допомоги та різні організації, аби могли поділитися ними з постраждалою особою. Людина може не хотіти повідомляти Вам про свою потребу через страх осуду чи сором, але скористатися корисним контактом згодом.

Примітка: отримати такі брошури Ви можете, напряму запитавши про це в організацій або на сайті останніх.

Для ефективного перенаправлення потерпілих, напрацюйте свою особисту базу суб'єктів. Ознайомтеся та збережіть контакти органів, служб та організацій, що працюють в вашій області, населеному пункті, громаді. Важливо в такій мапі зазначати, яку допомогу надає той чи інший суб'єкт, де він розташований, як можна звернутися (за номером телефону, онлайн-записом тощо).

Для ефективності допомоги заручіться підтримкою громадських організацій, укладіть меморандуми про співпрацю й отримайте змогу скеровувати потерпілих по допомогу різного профілю (медичною, психологічною тощо).

Критично важливо, якщо не встановити “теплий контакт” з суб'єктом, то щонайменше з'ясувати, хто може там отримати допомогу. Наприклад, обсяг і можливість безоплатної правничої допомоги відрізняється для різних категорій населення. У випадку домашнього насильства постраждалі можуть отримати і первинну, і вторинну безоплатну правничу допомогу.

Також умови перебування в різних прихистках для постраждалих від насильства можуть різнитися. Це потрібно досліджувати заздалегідь — до скерування туди потерпілої особи.

Які з контактів важливо зберегти та надати постраждалій особі?
Приклади.

1. Урядова гаряча лінія з протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей: 15 47
2. Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації, [Ла Страда](#): 116 123
3. [Система безоплатної правничої допомоги](#): 0 800 213 103

4. Лінія безоплатної правничої допомоги [“ЮрФем: підтримка”](#) (у випадку сексуального насильства): 068-145-55-90, 0 800 30 55 90
5. [Українська фундація громадського здоров’я](#): +38 (044) 234-04-98, +38 (044) 234-04-78, +38 (067) 113 47 59
6. [ГО “Жіночі перспективи”](#): (032) 295-50-60, (067) 67-407-70
7. БФ “Місто добра”: <https://misto-dobra.com.ua/holovna/kontakty/>

Примітка: кожен суд, залежно від регіону, може налагодити контакти з різними суб’єктами.