
**Постраждалоцентричний
підхід у комунікації
з постраждалими від
сексуального насильства,
пов'язаного з конфліктом:
виклики та рішення**

Женевський центр з питань урядування в секторі безпеки (DCAF)

Женевський центр управління сектором безпеки (DCAF) спрямовує свою діяльність на покращення безпеки держав та їхніх громадян в рамках демократичного управління, верховенства права, поваги до прав людини та ґендерної рівності.

З моменту свого заснування у 2000 році DCAF робить значний внесок у забезпечення стабільності, миру та розвитку, допомагаючи державам-партнерам і міжнародним суб'єктам, які підтримують ці держави, покращити управління їхнім сектором безпеки шляхом інклюзивних реформ за участю Центра. Він створює інноваційні продукти знань, просуває норми та передову практику, надає юридичні й політичні консультації та підтримує розбудову спроможності як державних, так і недержавних учасників сектору безпеки.

Опубліковано DCAF –
Женевський центр управління
сектором безпеки, в Швейцарії.

DCAF, Женева
PO Box 1360
CH-1211 Geneva 1
Швейцарія

ВСТУП

Постраждалоцентричний підхід, має на меті розширити можливості постраждалих від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК)¹ шляхом надання пріоритету їхнім правам, безпеці, благополуччю, потребам та побажанням. Організації повинні забезпечити постраждалим доступ до відповідних, доступних та якісних послуг. Цей підхід є частиною холистичного² підходу, який ґрунтується на переконанні, що всі компоненти підтримки постраждалих від насильства взаємопов'язані і повинні надаватися комплексно відповідно до їхніх (постраждалих від насильства) потреб та інтересів. Холистичний підхід приділяє велику увагу взаємодії всіх структур підтримки та спроможності кожної з них надавати своєчасні та якісні послуги.

Реагування на комплексні потреби постраждалих від СНПК передбачає залучення широкого кола зацікавлених сторін, включаючи сектор безпеки та оборони, органи правосуддя, а також державні установи, приватні організації та організації громадянського суспільства (ОГС), що надають медичні, психологічні, соціальні та юридичні послуги.

В Україні наразі налічується кілька сотень постраждалих, які звернулися по допомогу. Дані, зібрані Офісом Генерального Прокуратора (ОГП)³, свідчать про 225 випадків СНПК, але різні ОГС, які надають послуги постраждалим, ведуть власну реєстрацію даних, і централізованого банку даних не існує. ОГС, які працюють над цим питанням, вважають,

що можуть існувати сотні неповідомлених або незареєстрованих випадків СНПК.

Більшість фахівців ніколи не мали досвіду безпосередньої взаємодії з постраждалими від СНПК і, зрештою, мають теоретичні знання, отримані під час інституалізованого або одноразового навчання, організованого державними органами, такими як Центр підготовки прокурорів, а також організаціями громадянського суспільства та міжнародними партнерами. Фахівці з багатьох дисциплін мають надавати послуги людям, які були травмовані важкими подіями, пов'язаними з війною, не маючи належної підготовки або досвіду роботи з постраждалими від насильства.

Інформаційно-консультативний жіночий центр (ІКЖЦ) має досвід роботи у сфері протидії СНПК з 2015 року, але лише з початком повномасштабного вторгнення розпочалася системна робота з фахівцями, залученими до процесуальних дій з документування випадків СНПК, надання соціальної підтримки постраждалим, проведення для них тренінгів та консультацій. З вересня 2022 року проводяться регулярні тренінги для фахівців, яким доводиться спілкуватися з постраждалими, з урахуванням специфіки кожної цільової групи – соціальних служб, Служби безпеки України (СБУ), Національної поліції, Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС), центрів безоплатної правової допомоги, колл-центрів, медичних працівників, громадських організацій тощо.

1 «Термін "сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом" означає зґвалтування, сексуальне рабство, примусову проституцію, примусову вагітність, примусові аборти, примусову стерилізацію, примусові шлюби та будь-які інші форми сексуального насильства порівнянної тяжкості, що вчиняються проти жінок, чоловіків, дівчат або хлопців, які прямо чи опосередковано пов'язані з конфліктом. Цей зв'язок може бути очевидним у профілі злочинця, який часто пов'язаний з державною або недержавною збройною групою, що включає терористичні організації; профілі постраждалих, що часто є дійсним або уявним членом політичної, етнічної або релігійної меншини або є мішенню за ознакою дійсної або уявної сексуальної орієнтації чи гендерної ідентичності; атмосфері безкарності, яка зазвичай асоціюється з розпадом держави, транскордонними наслідками, такими як переміщення або торгівля людьми, та/або з порушенням угоди про припинення вогню. Цей термін також охоплює торгівлю людьми з метою сексуального насильства або експлуатації, коли вона здійснюється в умовах конфлікту» – Доповідь Генерального секретаря ООН про сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом (S/2019/280), доступна за посиланням: [Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом: Доповідь Генерального секретаря \(S/2019/280\) – World | ReliefWeb](https://www.un.org/en/peacekeeping/operations/sexviol/).

2 «Холистичний підхід до допомоги постраждалим фокусується на потребах постраждалих у повному обсязі, визнаючи, що ці потреби є взаємозалежними. У роботі з постраждалими від сексуального насильства, зокрема, очевидно, що для того, щоб тіло зцілилося, або щоб пацієнт відчував себе достатньо сильним, щоб перенести складну операцію, необхідно задовольнити психологічні потреби. Крім того, для повного психологічного зцілення необхідно зменшити занепокоєння щодо засобів до існування та фінансової безпеки. Аналогічним чином, пошук справедливості та часто болісні процеси подання заяв до поліції та надання свідчень у суді для більшості постраждалих можливі лише за наявності потужної мережі підтримки» – Фонд Муквеге «Цілісна допомога постраждалим від сексуального насильства в умовах конфлікту», 2019, доступно за посиланням: https://mukwegefoundation.org/wp-content/uploads/2019/07/Handbook-Care_for_SV_Survivors-ENG-screen.pdf.

3 На 10 липня 2023 року.

Багаторічний досвід проведення тренінгів за програмою «Уповноважувальна освіта», розробленою ІКЖЦ⁴ (з 1995 року), яка була поширена у 9 країнах світу, окрім України (Афганістан, Азербайджан, Грузія, Індонезія, Казахстан, Киргизстан, Литва, Таджикистан, Узбекистан), разом з досвідом спілкування з постраждалими від СНПК, надає унікальну можливість проаналізувати виклики впровадження підходу, орієнтованого на постраждалих, та визначити рекомендації щодо його подальшого ефективного впровадження.

Ця публікація відображає особисті спостереження авторок, експерток ІКЖЦ Анастасії Неньки та Олени Суислової, що ґрунтуються на їхньому багаторічному досвіді у якості експерток з питань «Мир, Жінки, Безпека» які працюють в Україні, а також базується на звітах та оглядах національних та міжнародних

організацій. Вона призначена для організацій і фахівців державного сектору та ОГС, які працюють або готуються надавати допомогу постраждалим від СНПК. Мета публікації – допомогти фахівцям виявити тенденції, проблеми та помилки, які виникають у спілкуванні з постраждалими від СНПК, а також надати рекомендації щодо вирішення цих проблем. Цей текст міг би бути значно довшим, з більшою кількістю деталей і посилань, але він дуже стислий, оскільки динаміка ситуації, пов'язаної з війною Росії проти України загалом і СНПК зокрема, вимагає від усіх, хто залучений до процесу розробки механізму допомоги постраждалим, бути динамічними у здійсненні ефективних і дієвих кроків.

Одним із таких кроків має бути нарощування готовності тих, хто покликаний забезпечити допомогу і підтримку постраждалим.

ВИЗНАЧЕННЯ ГОТОВНОСТІ

Глобальний кодекс поведінки осіб, які збирають та використовують інформацію про систематичне сексуальне насильство в умовах конфлікту, відомий як Кодекс Мурад⁵, наголошує на необхідності дотримання принципів, описаних у Кодексі – загальних принципів, принципів підготовки та принципів реалізації. Разом вони формують готовність людини до спілкування з постраждалими.

Практичний коментар до Кодексу Мурад⁶ вже містить деякі висновки та рекомендації щодо підвищення готовності. З моменту публікації минув майже рік, тому уроки, отримані з того часу, є важливими для продовження розмови про розбудову готовності.

Ця готовність складається з трьох основних компонентів:



4 ІКЖЦ «Уповноважувальна освіта» доступний за посиланням: <https://wicc.net.ua/category/upovnovazhuval-na-osvita>.

5 Кодекс Мурад: глобальний добровільний кодекс поведінки для тих, хто збирає інформацію від постраждалих від систематичного сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом. Повна назва Кодексу Мурада – «Глобальний кодекс поведінки для збору та використання інформації про систематичне сексуальне насильство та сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом». Кодекс названо на честь лауреатки Нобелівської премії миру Надії Мурад, що відображає його мету – поставити права та благополуччя постраждалих у центр уваги. Український переклад: Кодекс Мурад – Кодекс Мурад.

6 Практичний коментар до Кодексу Мурад, доступний за посиланням: <https://wicc.net.ua/post/praktychnyy-komentar-do-global-nogo-kodeksu-povedinky-dlya-osib-yaki-zbyrayut-ta-vykorystovuyut-informatsiyu-pro-systematychnе-snpk>.

1. Інституційна складова готовності

Інституційний аспект – це спроможність різних структур, насамперед державних, розвивати та підтримувати постраждалоцентричний підхід, а також здійснювати моніторинг впровадження та своєчасного реагування на виклики.

Меморандум про взаєморозуміння між Урядом України та Організацією Об'єднаних Націй щодо запобігання сексуальному насильству та реагування на нього⁷ та План імплементації Рамкової програми співробітництва між Урядом України та Організацією Об'єднаних Націй із запобігання сексуальному насильству, пов'язаному з конфліктом, та реагування на нього⁸ є основою для інституційного розвитку у сфері протидії СНПК та передбачають, серед іншого, як один із результатів, забезпечення комплексного, ґендерно-чутливого, інклюзивного та спрямованого на допомогу потерпілим від насильства, який ґрунтується на найкращих світових практиках. Однак шлях до цієї мети не є простим і швидким.

Створені структури

Створення спеціального підрозділу для організації розслідувань СНПК в структурі ОГП є таким елементом інституційної спроможності. Розробка стратегії постраждалоцентричного підходу до випадків СНПК⁹ закріплює структурні зміни та має сприяти підвищенню готовності до спілкування з потерпілими.

Водночас, організація спільних мобільних груп прокурорів, міжнародних експертів та психологів у «ручному режимі» (щоразу за окремим наказом) свідчить про відсутність інституційної спроможності організувати процес документування випадків СНПК. Такий підхід не створює інституційної

пам'яті, яка є запорукою сталого функціонування механізму в цілому.

Тому залишається вкрай важливим забезпечити наявність заздалегідь підготовлених і скоординованих людських ресурсів для надання своєчасної допомоги постраждалим від СНПК.

Розбудова потенціалу

Компонентом інституційної спроможності є також компонент розбудови спроможності. Хоча похвально, що уряд та міжнародні організації приділяють значну увагу навчанню персоналу, залученого до роботи з постраждалими від СНПК, це також створює певні проблеми. Вони включають відсутність координації між різними програмами розвитку потенціалу, що призводить до дублювання та пропусків певних тем; обмеженість часу, протягом якого ці програми розробляються, що призводить до зниження їхньої якості; надлишок типових тренінгів, які не локалізовані для належного відображення українського контексту; відсутність навчальних програм, розроблених фахівцями-практиками, які мають практичний досвід роботи з постраждалими від СНПК. Як зазначив доктор Деніс Муквеге¹⁰: «Україна швидко відреагувала на ситуацію з СНПК порівняно з іншими країнами. Це дуже добре, але швидко не означає неякісно».

Хорошою практикою в цьому плані є створення робочої групи під егідою Національного агентства з питань державної служби та Фонду Муквеге¹¹, метою якої є забезпечення узгодженого підходу до навчання та розробки стандартизованих програм з розбудови потенціалу для різних надавачів послуг у сфері підтримки постраждалих від СНПК.

Надалі важливо докладати більше зусиль для ефективної координації та співпраці щодо програм розбудови потенціалу з протидії СНПК; розробляти

7 Меморандум про взаєморозуміння між Урядом України та Організацією Об'єднаних Націй щодо запобігання та реагування на сексуальне насильство, доступний за посиланням: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/node/4572>.

8 Рамкова програма співробітництва між Урядом України та ООН у сфері протидії СНПК, доступна за посиланням: <https://reliefweb.int/report/ukraine/framework-cooperation-between-government-ukraine-and-un-prevention-and-response>.

9 <https://www.gp.gov.ua/ua/posts/zaxist-ta-pidtrimka-andrii-kostin-prezentuvav-strategiyu-rozsliduvannya-zlociniv-seksualnogo-nasilstva-pid-cas-viini-na-zasidanni-uryadovoyi-komisiyi>.

10 Доктор Деніс Муквеге – гінеколог, правозахисник зі сходу ДРК. Він став провідним світовим фахівцем з лікування постраждалих від сексуального насильства у воєнний час і глобальним активістом кампанії проти використання зґвалтування як зброї війни. Разом з езидською активісткою Надією Мурад доктор Муквеге отримав Нобелівську премію миру 2018 року за «зусилля, спрямовані на припинення використання сексуального насильства як зброї війни та збройних конфліктів».

11 <https://www.prostir.ua/author/mukwegefoundation/>.

практичні матеріали та посібники, адаптовані до українського контексту, для кращого залучення фахівців з практичним досвідом у сфері протидії СНПК, щоб отримати більшу підтримку з боку надавачів послуг; а також забезпечувати спільний обмін отриманими уроками та найкращими практиками з різних контекстів.

Турбота про професіоналів

Окремим компонентом розвитку інституційної спроможності постраждалоцентричного підходу, є систематична робота з професійним вигоранням та вікарною травмою персоналу, залученого до процесу документування та загалом до роботи з постраждалими.

Втручання та супервізія, оцінка/самооцінка, групи підтримки, індивідуальна робота з психологами – ось неповний перелік того, що має забезпечити цей компонент. Заходи з попередження та подолання вікарної травми мають бути офіційно включені в робочий час, бути системними та регулярними. Тільки тоді вони матимуть очікуваний ефект.

Кодекс Мурад наполягає на тому, що кількість ніколи не повинна йти на шкоду якості (принципи реалізації – приділяй час, створюй простір).

“ 9.6 Надавати пріоритет безпеці та якості над кількістю. Ми не підемо на компроміс з якістю, безпекою чи здоров'ям, якщо на нас тиснуть, щоб ми провели певну кількість опитувань¹²

Це слід враховувати як при розробці структур, так і при оцінці їхньої діяльності.

2. Індивідуальні можливості

Індивідуальна спроможність – це здатність особи виконувати свої функції. Хоча вона має вплив на інституційну спроможність, тут йдеться про індивідуальні переконання, ставлення та здібності.

Надавачам послуг часом бракує чутливості, емпатії та терпіння під час взаємодії з постраждалими від СНПК. Понад те, вони також можуть мати власні упередження щодо постраждалих. Тому тренінги для надавачів послуг щодо спілкування з постраждалими від СНПК мають дві мети: підвищити рівень їхніх знань та змінити їхню поведінку.

Прогалину в знаннях легше подолати, адже її можна вирішити, розробивши цілеспрямовані і добре контекстуалізовані матеріали та використовуючи їх у навчальному середовищі з відповідними фахівцями. Однак зміна поведінки є більш тривалим і складним процесом. Він залежить від цілої низки факторів, включаючи цінності людини, умови життя та праці, гнучкість, здатність до адаптації, комунікативні навички тощо.

Наявність стереотипів та упереджень є додатковим бар'єром на шляху до прийняття ідеї змін та їх впровадження. Стереотипи можуть заважати процесу документування, встановленню надійних контактів з постраждалими та загальному баченню контексту.

Практика показує, що процес навчання є більш ефективним, якщо проводиться хоча б один офлайн-тренінг. Такі тренінги мають вищий рівень залучення учасників: вони більш інтерактивні та партисипативні, посилені груповою динамікою, надають більше можливостей для індивідуального підходу з боку команди тренерів.

Чергування різних форматів тренінгів і консультацій – індивідуальних і групових – позитивно впливає на мотивацію до підвищення індивідуальної спроможності в цілому. Наприклад, гарною практикою є створення груп підтримки за принципом «рівний-рівному» після спільного тренінгу, які можуть слугувати безпечним простором для обміну досвідом та вирішення практичних проблем, з якими стикаються надавачі послуг, а також для мозкового штурму для пошуку можливих рішень.

Важливими є також інструменти для набуття навичок. Прикладом цього є алгоритм трансформації конфліктів та побудови успішних комунікацій, розроблений ІКЖЦ¹³.

12 Кодекс Мурад, доступний за посиланням: <https://wicc.net.ua/post/praktychnyy-komentar-do-global-nogo-kodeksu-povedinky-dlya-osib-yaki-zbyrayut-ta-vykorystovuyut-informatsiyu-pro-systematychnе-snpk>.

13 З ним можна ознайомитися на сайті ІКЖЦ в розділах «Освіта: Уповноважувальна освіта», «Мир і Конфлікти». З деякими аспектами комунікації для допомоги зміні поведінки можна ознайомитися в Додатку 1. «Глобальний кодекс поведінки для осіб, які збирають та використовують інформацію про систематичне сексуальне насильство в умовах конфлікту» (Кодекс Мурад). Практичний коментар.

Важливо впроваджувати сталі навчальні програми, які не лише заповнюють прогалини в знаннях, але й спрямовані на довгострокові зміни в поведінці. Співробітники, залучені до спілкування з постраждалими від СНПК, також повинні мати простір для роздумів про власну потенційну упередженість під час роботи з постраждалими від СНПК в усьому їхньому розмаїтті.

3. Інформація та комунікація

Інформація та комунікація – дуже широкі поняття. У цьому розділі ми зосередимося на двох напрямках – міжвідомчій комунікації та висвітленні у ЗМІ проблем, що виникають у процесі надання допомоги постраждалим від СНПК.

Міжвідомчі комунікації

Міжвідомча комунікація включає в себе своєчасне інформування, зворотний зв'язок, кризові комунікації та інші компоненти, які допомагають налагодити ефективну співпрацю та координацію. Для органів державної влади такі комунікації зазвичай забезпечуються за допомогою нормативно-правових актів. Однак той факт, що законодавче забезпечення запобігання та реагування на сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом, ще не є достатнім, створює певні проблеми у міжвідомчій комунікації.

Відсутність узгодженого та затвердженого алгоритму в роботі з постраждалими призводить до збільшення ролі «людського фактору». Постраждалих не перенаправляють взагалі або перенаправляють через індивідуальні контакти. Це посилює травму і фрустрацію (у першому випадку) і не сприяє інституціоналізації процесу (у другому).

Часто надходять скарги на те, що інформація передається між відомствами дуже повільно або взагалі не передається. Одним із наслідків поганої міжвідомчої комунікації є те, що в деяких відомствах потерпілих протиставляють один одному.

Налагодження стійких горизонтальних міжвідомчих комунікацій є ключовим для створення механізму, який може найкращим чином задовольнити потреби

постраждалих від насильства. Важливо, щоб такий механізм включав міжвідомчі шляхи перенаправлення та забезпечував поінформованість про них надавачів послуг.

Висвітлення у ЗМІ

Висвітлення подій у ЗМІ, особливо в перші місяці після початку широкомасштабного вторгнення, було сповнене помилок і часто не відповідало етичним нормам.

Існують різні етичні стандарти журналістської професії, як загальні, так і специфічні для висвітлення СНПК. Специфічні стандарти висвітлені у вищезгаданому Кодексі Мурад і включають, але не обмежуються: гідне та поважне ставлення до постраждалих від СНПК; повагу до їхнього права на контроль та автономію; збереження професійної доброчесності та недопущення використання тем СНПК для створення сенсацій, а також суворе дотримання принципу «не нашкодь». Наказом Міністерства культури та інформаційної політики від 16.06.23 №333 затверджено Методичні рекомендації щодо висвітлення в засобах масової інформації питань ґендерної рівності, запобігання насильству, сексизму та ґендерним стереотипам¹⁴. Розділ IV цих рекомендацій присвячений висвітленню теми СНПК і базується на принципах Кодексу Мурад. ЮНФПА також розробила матеріал «Що робити і чого не робити щодо СНПК»¹⁵, включаючи спеціальний розділ для засобів масової інформації. У Додатку 2 до цього звіту також міститься Протокол взаємодії зі ЗМІ – який ґрунтується на рекомендаціях Протоколу взаємодії зі ЗМІ / Фонду доктора Деніса Муквеге, українському досвіді в цілому та, зокрема, досвіді постраждалих від СНПК в Україні.

Незважаючи на існуючі кодекси, керівництва, інструкції та поради, поширені помилки та тенденції продовжують існувати, включаючи наступні:

- низька обізнаність журналістів, особливо тих, хто працює на місцевому та регіональному рівнях, щодо існуючих стандартів та керівних принципів;
- спротив деяких журналістів підвищенню спроможності висвітлювати питання ґендерної рівності (в тому числі щодо СНПК);

¹⁴ https://eu-ua.kmu.gov.ua/sites/default/files/inline/files/metodychni_rekomendacii.pdf.

¹⁵ UNFPA "CRSV – Dos and DON't's", доступно за посиланням: <https://reliefweb.int/report/ukraine/conflict-related-sexual-violence-crsv-dos-and-donts-enuk>.

- створення загального негативного контексту в поданому матеріалі без зазначення можливостей і шляхів подолання наслідків;
- відсутність перевірки матеріалів постраждалими як загального підходу;
- використання нечутливої мови, зокрема таких слів, як «жертва», «зґвалтування» тощо.

Національна спілка журналістів України намагається покращити ситуацію. Їх активна співпраця з SEMA¹⁶ Україна, організацією постраждалих від СНПК,¹⁷ – хороша практика в цьому напрямку. Проведення консультацій з постраждалими, надання їм простору для того, щоб вони могли поділитися своїми історіями своїми словами, запровадження процедур валідації за участю SEMA – все це кроки в напрямку покращення українського медіа-середовища в цьому питанні.

Надалі важливо забезпечити включення затверджених керівних принципів і стандартів етичного висвітлення СНПК до програм навчання та підготовки журналістів, активізувати зусилля для отримання прямого зворотного зв'язку та підтвердження від постраждалих, співпрацювати між ЗМІ, а також державними та громадськими організаціями у підвищенні обізнаності про те, що таке СНПК, інформувати про існуючі правові рамки та доступні послуги, а також механізми правосуддя та підзвітності, доступні для постраждалих, і створювати інформаційне середовище, яке поважає гідність тих, хто постраждав від СНПК.

Є кілька ключових причин, чому ми вважаємо за краще використувати термін «постраждалі», а не «жертви». По-перше, термін «жертва» має негативну конотацію і змушує людей, які пережили насильство, відчувати себе безсилим або слабкими. Використання терміну «постраждалі» підкреслює їхню силу та стійкість перед лицем негараздів, а не фокусується на їхньому статусі жертв травматичної події.

По-друге, термін «жертва» фокусується на акті насильства, вчиненого проти особи, яка пережила насильство, а не на самій особі, яка пережила насильство. Це може ще більше посилити почуття безсилля та віктимності. Використання терміну «постраждалі» спонукає інших бачити в них сильних і здібних людей, а не жертв злочину.

Термін «жертва» позбавляє людину суб'єктності, що лише посилює травму жертв і тих, хто читає ці повідомлення.

¹⁶ SEMA – Глобальна мережа постраждалих від СНПК.

¹⁷ <http://semaukraine.org.ua/>.

ПІСЛЯМОВА

Підвищення спроможності потребує постійної уваги до процесу і результатів. Узагальнення рекомендацій викладених вище дає можливість кількома кроками визначити завдання на найближчий період.

Координація навчальних програм всіх діючих осіб – державних структур, громадських, міжнародних організацій, ЗМІ

Регулярний моніторинг діяльності структур на предмет реалізації постраждалоцентричного підходу



ДОДАТОК 1

Глобальний кодекс поведінки для осіб, які збирають та використовують інформацію про систематичне сексуальне насильство в умовах конфлікту (Кодекс мурад)

Практичний коментар¹⁸

Повага

Повага має бути в основі будь-якого спілкування з усіма людьми. У підході «Освіта, що розширює можливості» (ОД) цей принцип називається чутливістю до розмаїття (1.1). Це також означає, що припущення зазвичай ґрунтуються на узагальненнях, які призводять до упереджень, стереотипів і стигматизації. Щоб уникнути цього, окрім принципу чутливості до розмаїття, в ОУ застосовується принцип персоналізації: коли щось стверджується, робиться посилення на джерела (наприклад, власний досвід), а узагальнення не допускаються (1.2). Загалом, з досвіду МКВК, всі принципи ОД відповідають загальним принципам Кодексу Мурада.

- Встигати вчасно (починати і закінчувати справи згідно з планом, заснованим на реальних потребах)
- Будьте позитивними (завжди шукайте конструктивний вихід із ситуацій, навіть з тих, які виглядають як глухий кут)
- Критичне мислення замість критики (розглядати будь-яку ситуацію з усіх боків – сильні та слабкі сторони, можливості та загрози (SWOT))
- Говоріть по черзі, по одному, не перебивайте (створіть атмосферу, в якій кожна людина може повноцінно і широко висловити свою думку з обговорюваних питань без примусу чи наполягання, без нехтування її думкою)

- Добровільність (повага до доброї волі особи брати участь або утримуватися від участі в акціях, заходах, інтерв'ю тощо).
- Конфіденційність (повага до персональних даних та особистого життя у всіх його проявах)
- Персоналізація (посилайтеся на джерела або особистий досвід, уникайте узагальнень, стереотипів та упереджень)
- Чутливість до різноманітності (повага до права людини бути такою, якою вона є, якщо це не порушує такі ж права інших)

Детальніше про це читайте в посібнику з освіти з розширення прав і можливостей.

Питання – один з основних інструментів комунікації.

Вдале запитання – це половина відповіді. Вміння ставити запитання, яке завжди необхідне при роботі з потерпілими, – це наука плюс мистецтво. Важливо знати типи запитань – закриті чи відкриті – і розуміти, коли і які запитання доречні. Для отримання додаткової інформації див. посібник з освіти щодо розширення прав і можливостей.

Коротко про переваги та недоліки закритих питань.

Переваги: відповіді на них не займають багато часу; зібрані дані легше обробляти.

¹⁸ <https://wicc.net.ua/post/praktychnyy-komentar-do-global-nogo-kodeksu-povedinky-dlya-osib-yaki-zbyrayut-ta-vykorystovuyut-informatciyu-pro-syematychno-snpk>

Недоліки: існує ймовірність надання неповних відповідей; може вводити в оману; може дратувати і засмучувати тих, хто відповідає.

Переваги та недоліки відкритих запитань.

Відкриті запитання вимагають, щоб респонденти надали відповіді, заповнивши вільне текстове поле. Приклади таких запитань:

- Що ви можете розповісти про те, що сталося?
- Розкажи нам, що сталося раніше.
- Розкажіть, що сталося після цього.

Переваги: постраждалі можуть говорити про те, про що вони хочуть говорити (10.6).

Недоліки: існує ймовірність того, що людина буде говорити коротко і не про ті деталі, які необхідно розкрити в ході бесіди. (1.3)

Окрім переваг і недоліків обох типів запитань, існують ризики для тих, хто не має психологічної освіти або великого й успішного досвіду спілкування з особами, які пережили травматичні події. Наприклад, постраждала особа може впасти в неконтрольований психічний стан або отримати напад паніки. Для тих, хто спілкується з такими постраждалими, необхідно чітко знати алгоритм дій і що робити в таких ситуаціях.

Також слід бути дуже обережними із закритими запитаннями, оскільки вони часто «підказують» відповідь. Відповідь може не відображати справжню позицію потерпілого, бути образливою та стигматизуючою (3.3).

Особливо важливо уточнювати ті відповіді, які описують ситуацію неточно або евфемізмами. Загалом, розмова про сексуальне насильство часто сповнена недомовленостей, страху назвати речі своїми іменами тощо. Важливо допомогти людині дати відповідь, яка не допускає інтерпретацій, при цьому називати неприємні для постраждалого речі може завдати додаткового болю і страждань (3.4).

Відповідальність, доброзесність, готовність

В алгоритмі спілкування з постраждалими від СНПК зазначено, що послідовність рухається від безпеки та конфіденційності постраждалих до готовності

контактуючих осіб зменшити страждання, доступу до ресурсів та правосуддя. Тому питання ніколи не повинні ставити під загрозу крихку безпеку постраждалих (1.4).

Зображення алгоритму

Не завжди легко визначити, дивлячись на людину, чи є у неї вразливість, і якщо так, то яка саме. Після простих загальних запитань ви можете запитати про потреби, які виходять за рамки тих, що вже були поставлені. Це може бути потреба в спеціальних засобах гігієни, пристосуваннях тощо, якщо ваша зустріч відбувається в умовах і з людьми, які щойно виїхали з тимчасово окупованих територій або перебувають на деокупованих територіях (1.5).

Коли ми відвідуємо людей – знайомих чи незнайомих, постраждалих чи свідків злочину – ми зазвичай намагаємося принести щось із собою, або як символ уваги, або як реальну підтримку через умови, в яких вони живуть. Те, що ми даємо потерпілим, не повинно жодним чином залежати – ні від вас, ні від потерпілого – від того, чи буде він відповідати на запитання (2.7).

Одне з питань, на яке важливо мати відповідь, – як до вас звертатися (1.7). Після того, як емоційний стан потерпілих стабілізується, слід запитати, чи є у них інші потреби – їжа, предмети першої необхідності, психологічна підтримка та юридична допомога – консультація, адвокат тощо (1.6). Якщо у потерпілих є люди, яким вони довіряють (інші потерпілі, слідчі, лікарі тощо), слід зв'язатися з ними через них. Ви можете залишити свої контактні дані довіреній особі, яка зможе зв'язатися з вами напряму в разі потреби.

Якщо ви хочете про щось запитати у постраждалих, повідомте їм тему заздалегідь і надішліть список запитань. Якщо постраждалі хочуть вилучити питання зі списку, ніколи не наполягайте на тому, щоб їх поставити (2.1). Про мету зустрічі, плани щодо використання інформації тощо слід розповісти постражданим на початку розмови (4.2). Завжди кажіть їм, чому ви про щось запитуєте (2.2).

Перед тим, як контактувати з потерпілими, важливо шукати інформацію через пошукові системи, через організації та структури, які вже мають досвід збору інформації та контактів з потерпілими (4.3). SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound) як підхід до оцінки реальності результатів дій

(комунікацій, послуг) також слід використовувати під час контакту з потерпілими (4.4).

Актуальність теми дослідження створює великий «ринок» організацій та осіб, які працюють над цією проблематикою. Важливо розуміти, які конкретні результати принесе наша робота, чи працюють вже інші над цією темою, чи варто входити в ту чи іншу сферу з огляду на наявні (або відсутність) ресурси, потенціал, доступ до постраждалих або до ресурсів допомоги та підтримки. Роботи в цій сфері дуже багато, тому завжди можна знайти нішу, яка ще не зайнята (4.5).

Коли на нас тиснуть люди чи організації, щоб ми контактували з постраждалими, важливо мати сильну позицію та аргументи, що прискорити процес загалом неможливо. Аргументи на кшталт того, що важливо розвіяти фейки про те, що в Україні немає випадків СНПК, втратили свою актуальність, оскільки Генеральна прокуратура регулярно і систематично повідомляє дані про кримінальні справи і навіть має кілька осіб, яким повідомлено про підозру. Подальші роз'яснення також можна отримати в Генеральній прокуратурі (4.7).

Іноді людина просто не знає, як сказати «ні», тому важливо враховувати як слова, так і невербальну мову тіла, коли ви вирішуєте поговорити з постраждалим про його досвід (2.3).

Якщо питання важливі для подальших управлінських рішень, важливо їх поставити. Однак ділова, бюрократична та професійна риторика може бути незнайома постраждалим, тому формулювання повинні бути зрозумілими для всіх. Важливо бути готовим перефразувати наявні запитання з «бюрократичної» на «людську» мову (2.4).

Спілкування з дітьми – чи то безпосередньо постраждалими, чи то свідками – за визначенням завжди складне. Ще складніше, коли батьки або опікуни займають позицію, яка відрізняється від позиції дитини або може завдати їй шкоди. Особливо це стосується випадків, коли дорослі через свої переконання заперечують право на переривання вагітності в результаті зґвалтування або з інших пов'язаних з цим питань (2.5).

Якщо ми записали розмову з потерпілим, наприкінці слід запитати, чи не хоче він або вона видалити якусь частину розмови або записати її у вигляді транскрипту. Якщо постраждалі хочуть переглянути або прослухати свої відповіді перед тим, як їх передадуть, це також слід зробити (2.8).

Після початку широкомасштабного вторгнення всі державні структури, як сектор безпеки і оборони, так і цивільні органи державної влади, часто працюють поза межами своїх прямих функцій, тому слідчі та прокурори можуть звертатися за психологічною підтримкою для постраждалих, а лікарі та психологи – консультуватися або звертатися до структур безпеки і оборони. Механізм перенаправлення часто працює в «ручному режимі», а тому ситуації, коли немає реальної можливості допомогти постраждалим у певний момент часу, не є рідкістю.

Існують також законодавчі обмеження, коли зміни в державній політиці не встигають за проблемами, спричиненими широкомасштабною російською агресією. Про це слід говорити відкрито, без прикрас і звинувачень, без марних сподівань і без безнадійних висновків (2.9).

Ви також можете відігравати роль посередника між потерпілими та тими, хто хотів би поговорити з ними. Якщо ви бачите, що потерпілі не готові до розмови або що ті, хто хотів би поставити запитання, поведуться неетично, важливо переконатися, що розмова або контакт не відбудуться, а якщо відбудуться, то не матимуть негативного подальшого впливу на потерпілих (3.1).

Надмірна опіка не допомагає постраждалим ні в короткостроковій, ні в довгостроковій перспективі. Постраждалим потрібен час, щоб відновити контроль над собою та своїми рішеннями (3.2).

Співпраця, взаємні консультації та спільні роздуми дозволяють приймати відповідальні рішення (4.1).

ДОДАТОК 2

SEMA Україна Протокол взаємодії зі ЗМІ

(Протокол ґрунтується на рекомендаціях Протоколу залучення ЗМІ / Фондації доктора Деніса Муквеге, українському досвіді в цілому та, зокрема, досвіді постраждалих від СНПК в Україні)

Інтерв'ю, відеозйомка, фотографування, аудіозапис

SEMA Україна прагне допомогти постраждалим підвищити обізнаність про сексуальне насильство на війні з повагою та любов'ю.

Усі наші дії ґрунтуються на підході, орієнтованому на постраждалих, до представлення (в тому числі переказу) їхніх історій широкій аудиторії. Взаємодія зі ЗМІ не повинна наражати постраждалих на подальшу повторну травматизацію чи емоційну експлуатацію.

Ми просимо всіх **прочитати, зрозуміти і дотримуватися** цього протоколу під час зустрічей з потерпілими.

Звертаємося до постраждалих – **прочитайте** цей протокол, **знайте** свої права та **захищайте** їх. Якщо вам потрібна **підтримка, звертайтеся до** SEMA Україна. Таку підтримку можуть надати й інші організації, як державні, так і недержавні.

Готовність постраждалих:

- Ми закликаємо постраждалих щиро відповідати на питання про готовність спілкуватися зі ЗМІ. Якщо ви не готові, ви маєте право відмовитися від зустрічі та інтерв'ю. Щоб визначити свою готовність, проведіть коротку самооцінку: чи можете ви говорити про те, що сталося, не емоційно? чи зможете ви відповісти на запитання про різні деталі? чи не погіршує вам самопочуття думка про це? Якщо хоча б на одне з цих питань ви відповіли «так», краще відмовитися від інтерв'ю.

- Якщо ви погодилися на інтерв'ю, подумайте про червоні лінії, які не можна перетинати під час інтерв'ю. Для більшості людей, які пережили насильство, такими червоними лініями є розмови на місці травматичних подій, вдома, у дворі тощо.
- Ви можете припинити розмову в будь-який момент, якщо вважаєте, що ваше рішення про співбесіду було передчасним.

Медіа-тренінг:

- Усі члени медіа-команди повинні мати **дійсні акредитації**.
- Журналісти повинні усвідомлювати, що постраждалі можуть зіткнутися з ризиками для себе, своїх сімей, родичів або знайомих у результаті появи в ЗМІ. Тому журналісти **завжди повинні повідомляти, як і з якою метою будуть поширюватися фотографії, аудіо- та/або відеоматеріали**.
- Журналісти повинні переконатися, що постраждалі поінформовані про те, що їхні фотографії та імена можуть бути опубліковані та видимі в усьому світі протягом необмеженого періоду часу. Тому, **перш ніж розголошувати інформацію, що ідентифікує постраждалу особу, слід завжди отримувати її поінформовану згоду**.
- Журналісти повинні переконатися, що постраждалі **повністю розуміють наслідки розголосу**. Вони ніколи не повинні бути введені в оману, вважаючи, що поява в ЗМІ гарантує значний глобальний резонанс.
- **Фотографування/зйомка осіб, які пережили насильство, віком до 18 років, за рідкісними**

винятками і лише за згодою батьків або осіб, які їх замінюють, а також проведення інтерв'ю з неповнолітніми дітьми, обмежені. Публікація будь-яких матеріалів із зображенням неповнолітніх дітей, їхніх облич та/або ідентифікаційних даних має бути прихована.

- Ми рекомендуємо журналістам ознайомитися з Глобальним кодексом поведінки осіб, які збирають і використовують інформацію про систематичне сексуальне насильство в умовах конфлікту (<http://wicc.net.ua/post/kodeks-murad>) і беззаперечно його дотримуватися.

Під час інтерв'ю:

- Потерпілим завжди дозволяється мати з собою третю особу, наприклад, колегу, друга, члена сім'ї або іншу особу, якій вони можуть довіряти під час інтерв'ю.
- Журналісти завжди повинні уникати оціночних висловлювань. Наприклад, слово «секс» не слід використовувати при описі зґвалтування, нападу або будь-якої іншої форми сексуального насильства. Слово «жертва» не варто використовувати, оскільки воно має негативний вплив і є своєрідним вирокom людині. Натомість ми можемо говорити про тих, хто вижив, пережив, пережив травматичні події. Важливо уникати прямих чи непрямих звинувачень тих, хто пережив ці травматичні події.
- Журналісти не мають права чинити тиск на постраждалих з метою розкриття інформації про пережите ними насильство.
- Під час інтерв'ю журналісти повинні дбати про благополуччя постраждалих від насильства. Ознаками повторної травматизації є, наприклад, очевидні ознаки емоційного розладу, плач, тривога, відстороненість, пасивність, спалахи і гнів. Важливо проявити розуміння, запропонувати перерву або зупинити інтерв'ю, якщо це необхідно, за згодою постраждалої особи.

- Журналісти повинні поважати те, що постраждали або їхні родичі, які присутні при цьому, можуть захотіти перервати інтерв'ю.

Після співбесіди:

- Якщо ви зв'яжетеся з нами, СЕМА Україна може використовувати підготовлені медіа-матеріали для власної комунікаційної діяльності.
- Фотографії постраждалих не можуть бути використані в кампаніях без дозволу.
- Журналісти повинні надавати тим, хто пережив насильство, практичні можливості для моніторингу готової публікації.

Згода:

Перед кожним запитом на залучення ЗМІ з потерпілими буде обговорюватися письмова згода, яка буде використовуватися для того, щоб переконатися, що запит не буде зроблений неналежним чином:

- Добровільно
- Може бути скасовано, якщо постраждалі передумали щодо інтерв'ю або публікації
- Інформативність – постраждалі знають про цілі, ризики та переваги інтерв'ю (наприклад, анонімно/ідентифіковане, аудіо/відео тощо).
- Специфічний – згода на проведення одного інтерв'ю не означає, що копія його змісту може бути використана для інших цілей, якщо інше не зазначено постраждалою особою.

Звертаємо вашу увагу на те, що СЕМА Україна поважає права потерпілих і звертатиме увагу на всі порушення їхніх прав з боку ЗМІ.

Ми вдячні за вашу підтримку та партнерство у донесенні історій тих, хто пережив насильство, до широкої аудиторії.

DCAF Женеvський центр
з питань урядування
в секторі безпеки

**DCAF – Женеvський центр з питань
урядування в секторі безпеки**

Maison de la Paix
Chemin Eugène-Rigot 2E
CH-1202 Geneva, Switzerland
Tel: +41 22 730 94 00
info@dcaf.ch
www.dcaf.ch

✕ @DCAF_Geneva