

АСОЦІАЦІЯ
АМБАСАДОРІВ
УКРАЇНИ

Skills4Recovery

Методичні рекомендації з механізмів направлення та алгоритмів дій під час надання послуг кар'єрного кейс-менеджменту для сприяння жінкам в отриманні допоміжних і підтримувальних послуг з урахуванням персоналізованих та гендерно орієнтованих послуг із працевлаштування



Співфінансується
Європейським Союзом



MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK

Виконавець

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Проект «Участь жінок на ринку праці: персоналізовані та гендерно орієнтовані послуги з працевлаштування» впроваджується ГО «Асоціація Амбасадорок України» за фінансової підтримки Європейського Союзу, Німеччини, Польщі, Естонії та Данії в межах Мультидонорської ініціативи Skills4Recovery, яка реалізується Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH та Solidarity Fund PL (SFPL).

Методичні рекомендації з механізмів направлення та алгоритмів дій під час надання послуг кар'єрного кейс-менеджменту у сфері зайнятості для сприяння жінкам в отриманні допоміжних і підтримувальних послуг з урахуванням персоналізованих та гендерно орієнтованих послуг із працевлаштування

Інструменти дадуть змогу надавачам послуг визначати та залучати відповідні допоміжні та підтримувальні зайнятості послуги, а також координувати участь усіх зацікавлених сторін для персоналізованого планування кар'єри та надання послуг із працевлаштування.

Зміст цього посібника є виключною відповідальністю його авторів та не може в жодному разі сприйматися як такий, що відображає погляди членів Мультидонорської ініціативи Skills4Recovery.

Жодна частина цього посібника не може бути відтворена або поширена в будь-якій формі та будь-якими засобами: електронними, механічними, фотокопіювальними або іншими, без дозволу ГО «Асоціація Амбасадорок України» з попереднім письмовим зверненням на електронну адресу організації.

ЕКСПЕРТНА ГРУПА:

Ольга Веселовська

Ірина Орел

ТРЕНЕРКИ:

Тетяна Фірсова

Надія Янкевич

ЗМІСТ

1. ВСТУП	4
2. ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ	6
3. ТЕРМІНОЛОГІЯ	7
4. МЕХАНІЗМИ НАПРАВЛЕННЯ	8
4.1. Система направлень	8
4.2. Налагодження партнерської взаємодії	9
4.3. ДН / ГЗН / Прихисток	12
4.4. Правничі послуги	15
4.5. Мобінг	16
4.6. Виявлені бар'єри / стереотипи	17
4.7. Послуги з ПЗПСП	18
4.8. Здоров'я / Фізичний стан	20
4.9. СНПК / Торгівля людьми	21
4.10. Підтримувальні послуги для сімей з дітьми	24
5. АЛГОРИТМИ ДІЙ	25
5.1. Приклади випадків взаємодії ЦЗ із партнерами	25
5.2. Алгоритм роботи фахівця/-чині ЦЗ	26
5.3. Загальні рекомендації з перенаправлення постаждалих від ГЗН	27
5.4. Обов'язкове інформування щодо випадків ГЗН	29
5.5. Мобінг	30

5.6. Направлення для ВПО	32
5.7. Психологічна допомога	33
5.8. Направлення для ветеранок	35
5.9. Направлення до жіночих мереж	37
5.10. Приблизний алгоритм оцінювання міжсекторальних направлень	38
6. РЕКОМЕНДАЦІЇ	39
7. ПОСИЛАННЯ	40

1. ВСТУП

Методичні рекомендації є узагальненим формуванням результатів проведення 10 дводенних тренінгів, які відбулись у Київській, Черкаській, Львівській, Рівненській, Закарпатській областях з напрацювання механізмів і алгоритмів дій у рамках кар'єрного кейс-менеджменту у сфері зайнятості та в межах проекту «Участь жінок на ринку праці: персоналізовані та гендерно орієнтовані послуги з працевлаштування».

Метою проекту є активізація участі внутрішньо переміщених і жінок, які потребують додаткових заходів соціальної підтримки на ринку праці України через зміцнення практичного потенціалу установ працевлаштування та професійної підготовки.

В основі інструментів закладено методологію кейс-менеджменту (ведення випадку), яка ґрунтується на індивідуальному підході до вирішення життєвих ситуацій. Оцінювання потреб у розрізі кейс-менеджменту є першим етапом соціального супроводу, що визначає цілі, ресурси та обмеження, потрібні для складання в майбутньому індивідуального плану. Комплексний підхід передбачає активізацію внутрішніх ресурсів клієнта/-ки, забезпечення доступу до відповідних соціальних, медичних чи юридичних структур, а також створення підтримувального середовища. Невід'ємною частиною ведення випадку є розробка індивідуального плану. Ключовими елементами планування послуг існують визначення індивідуальних цілей клієнтки та сприяння розвитку її компетентностей. Під час складання плану спеціаліст/-тка має враховувати наявні ресурси громади й можливості їхнього використання, формальні та неформальні зв'язки з іншими установами, що надають супутні й підтримувальні послуги, а також інформацію про те, чи отримувала клієнтка допомогу від інших організацій і яку саме.

Методичні рекомендації є частиною кар'єрного кейс-менеджменту у сфері зайнятості в етапі інформування, скерування та направлення, що спрямовується на осіб, які стикаються з множинними або комплексними перешкодами в напрямі до зайнятості, та реалізується через координацію дій надавачів послуг і партнерських організацій із вживанням заходів щодо захисту персональних даних, відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг.

Мультидонорська ініціатива Skills4Recovery спрямована на підтримку навчання та перепідготовку кваліфікованої робочої сили в п'яти секторах економіки, важливих для процесу відновлення: будівництво, транспорт, сільське господарство, сфера послуг та виробництво.

Ця мета досягається через зміцнення спроможності закладів професійної освіти пропонувати якісні й орієнтовані на ринок праці освітні послуги, залучати вразливі групи населення та співпрацювати з роботодавцями.

Skills4Recovery спільно фінансується Європейським Союзом, Німеччиною, Польщею, Естонією та Данією. Її реалізують Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH та Solidarity Fund PL (SFPL). Програма триває до грудня 2026 року й охоплює всі області України.

2. ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

ААУ – Асоціація Амбасадорок України

ГО – громадська організація

ГЗН – гендерно зумовлене насильство

ДН – домашнє насильство

ДСЗ – Державна служба зайнятості

ЦЗ – центр зайнятості

ПЗПСП – психічне здоров'я та психосоціальна підтримка

ППД – перша психологічна допомога

ВПО – внутрішньо переміщені особи

3. ТЕРМІНОЛОГІЯ

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ – комплекс правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації права особи на працю.

СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ У РАЗІ НАСТАННЯ БЕЗРОБІТТЯ – комплекс заходів, що передбачений загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням у разі безробіття та законодавством про зайнятість населення.

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ – це форма організації надання комплексної допомоги у сфері охорони психічного здоров'я, що передбачає оцінювання ситуації та з'ясування потреб отримувача послуг, визначення цілей і планування заходів для їхнього досягнення, здійснення моніторингу й оцінювання результатів надання допомоги. Це підхід, який передбачає аналіз ситуації та потреб клієнта / клієнтки, визначення цілей і планування заходів задля їхнього досягнення, моніторингу та оцінювання результатів роботи.

ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ – збір, узагальнення й аналіз детальної інформації про ситуацію й різні аспекти функціонування безробітної особи, її цілі, ресурси та обмеження.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН – документ, який розробляється за результатами оцінювання потреб і містить опис заходів / рекомендованих дій для вирішення проблем клієнта/-ки.

ПІДТРИМУВАЛЬНІ (СУПУТНІ) ПОСЛУГИ – послуги, що допомагають у розв'язанні особистісних і сімейних проблем безробітної особи, які постають бар'єрами для її працевлаштування.

КАРТА ПАРТНЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ – реєстр надавачів послуг, з якими налагоджено взаємодію для надання особі додаткових супутніх / підтримувальних послуг.

ІНФОРМУВАННЯ – надання інформації про види допомоги чи послуги, які можна отримати в центрі зайнятості або інших (партнерських) організаціях.

СКЕРУВАННЯ – скерування до інших профільних фахівців (центрів зайнятості, закладів професійно-технічної освіти) для отримання послуг відповідно до процедур і програм із працевлаштування.

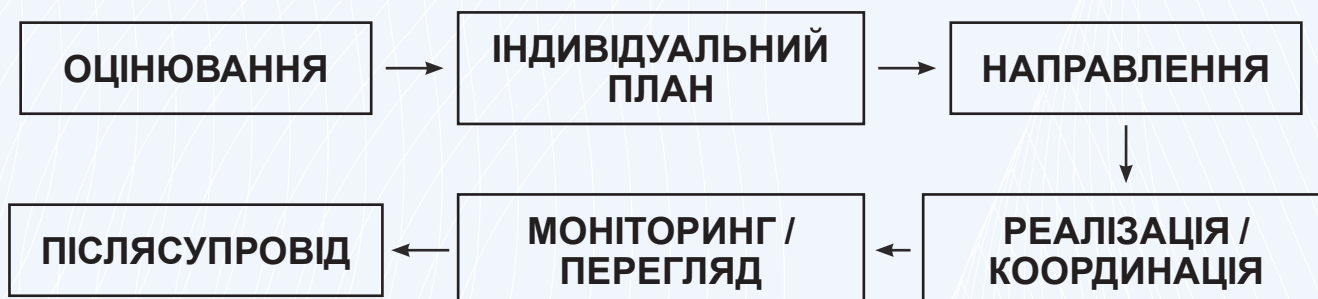
НАПРАВЛЕННЯ – направлення до партнерських організацій для отримання підтримувальних послуг, що допомагають у розв'язанні особистісних і сімейних проблем безробітної особи.

4. МЕХАНІЗМИ НАПРАВЛЕННЯ

| 4.1. СИСТЕМА НАПРАВЛЕНЬ

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ

КРОКИ:



ТИПИ НАПРАВЛЕНЬ

- Внутрішні (скерування між відділами)
- Зовнішні (до інших надавачів послуг)
- Міжсекторальні (взаємодія між державним сектором / громадським / приватним)

КОЛИ ПОТРІБНО НАПРАВЛЕННЯ:

1. Мультидисциплінарна потреба – запит виходить за межі однієї спеціалізації.
2. Відмова від допомоги – людина не долучається до контакту, не діє, регресує.
3. Ризики – самоізоляція, суїцидальні думки, агресія, насильство, залежності.
4. Травматичний досвід – полон, поранення, втрати, ГЗН, СНПК.
5. Критичні обставини – відсутність житла, їжі, безпеки, підтримки.
6. Медичні та психологічні симптоми – ті, що потребують послуги лікаря або психолога.

4.2. НАЛАГОДЖЕННЯ ПАРТНЕРСЬКОЇ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

ЦЗ ВИЗНАЧАЄ ПОТРЕБУ В ПАРТНЕРСЬКІЙ ВЗАЄМОДІЇ

КАРТУВАННЯ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ / РЕГІОНІ

ЯКІ СУПУТНІ / ПІДТРИМУВАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДОСТУПНІ?

- Психосоціальна підтримка
- Правнича допомога / представництво інтересів
- Медичні / реабілітаційні послуги
- Соціальні послуги
- Доглядові послуги
- Освітні послуги / професійне навчання / підвищення кваліфікації
- Сприяння в працевлаштуванні, зокрема кар'єрне консультування
- Підтримка бізнесу, зокрема надання грантів
- Підтримка в прихистку, житлі / тимчасове розміщення
- Послуги для ветеранок
- Послуги для жінок з інвалідністю
- Гуманітарна / матеріальна допомога
- Роботодавці / інклюзивні роботодавці
- Послуги постраждалим від ГЗН / ДН
- Послуги різним групам населення
- Послуги соціальної інтеграції та реінтеграції
- Послуги перекладу (жестовою мовою)
- Послуги з вивчення державної мови
- Трудова реабілітація
- Банк одягу
- Інше

ФОРМУВАННЯ КАРТИ ПАРТНЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

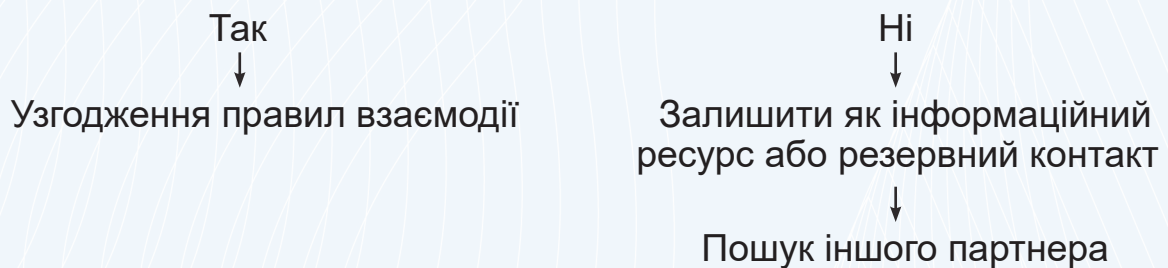
ДЛЯ КОЖНОГО ПАРТНЕРА ФІКСУЄТЬСЯ:

- назва організації
- область / громада / район / адреса
- тип послуги
- цільова група
- умови отримання послуги
- контактна особа
- канал комунікації

- графік роботи
- тривалість проекту
- територія покриття
- джерела фінансування
- формат направлення клієнтки
- вебсайт / сторінки в соціальних мережах

ОЦІНЮВАННЯ ГОТОВНОСТІ ПАРТНЕРА ДО ВЗАЄМОДІЇ

ЧИ ПАРТНЕР ГОТОВИЙ ДО СПІВПРАЦІ?

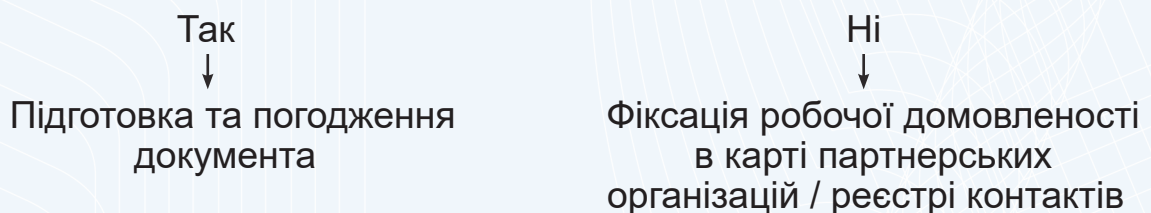


СТОРОНИ ВИЗНАЧАЮТЬ:

- хто і коли може направляти клієнтку
- яку інформацію можна передавати
- як отримується згода клієнтки
- хто є контактною особою
- який канал комунікації використовується
- алгоритм реагування
- як надається зворотний зв'язок
- як діяти в кризових випадках

ФОРМУВАННЯ МАРШРУТУ НАПРАВЛЕННЯ

ЧИ ПОТРІБЕН ПИСЬМОВИЙ ПРОТОКОЛ / МЕМОРАНДУМ / ДОМОВЛЕНІСТЬ?



ТЕСТУВАННЯ МАРШРУТУ НА УМОВНОМУ АБО РЕАЛЬНОМУ KEYCІ



ЧИ МАРШРУТ ПРАЦЮЄ?

Так



Внести партнера до карти
партнерських організацій

Ні



Уточнення правил взаємодії
+ перегляд маршруту
направлення
+ повторне тестування

Оновлення карти партнерських організацій за потреби / на актуальність кожні мінімум раз на рік.

4.3. ДН / ГЗН / ПРИХИСТОК

ДЕРЕВО РІШЕНЬ:

ЩО РОБИТИ, КОЛИ ХТОСЬ ПОВІДОМЛЯЄ ПРО ВИПАДОК ГЗН?

● **1. ЧИ ПОВІДОМИЛА ЛЮДИНА ПРО ГЗН АБО ЧИ СПОСТЕРІГАЛИ ВИ ОЗНАКИ ГЗН?**

Так



Перейдіть до Кроку 2

Ні



Дій не потрібно, якщо тільки ви не бачите негайної небезпеки

● **2. ЧИ ПЕРЕБУВАЄ ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА В БЕЗПОСЕРЕДНІЙ ФІЗИЧНІЙ НЕБЕЗПЕЦІ АБО МАЄ СЕРЙОЗНІ ТРАВМИ?**

Приклади: кровотеча, втрата свідомості, переломи, кривдник поруч, погрози, зброя.

Так



- У разі травми зателефонуйте 103 (швидка допомога);
- У разі негайної небезпеки зателефонуйте 102 / 112;
- Залишайтеся із постраждалою особою до прибуття допомоги;



Після реагування екстрених служб перейдіть до Кроку 6

Ні



Перейдіть до Кроку 3

● **3. ЗАБЕЗПЕЧТЕ ПІДТРИМУВАЛЬНЕ СЛУХАННЯ ТА ПОЯСНІТЬ КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

- Подякуйте за довіру
- Використовуйте спокійну, підтримувальну мову
- Поясніть, що ви не передаватимете інформацію без згоди



Перейдіть до Кроку 4

● 4. **ЧИ Є ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ДИТИНОЮ (ДО 18 РОКІВ) АБО ЛЮДИНОЮ З ОБМЕЖЕНОЮ ЗДАТНІСТЮ ПРИЙМАТИ РІШЕННЯ?**

Так
(дитина / людина з обмеженою здатністю приймати рішення)



Застосовується обов'язкове інформування:

- Повідомте контактну особу з питань захисту дітей
- Повідомте поліцію (вимагається відповідно до законодавства України)
- Направте до служб у сфері захисту дітей



Надайте емоційну підтримку та не ставте уточнювальних запитань



Завершіть свою участь далі працюють фахівці у сфері ГЗН / ЗД

Ні



Перейдіть до Кроку 5

● 5. **ЧИ ПОГОДЖУЄТЬСЯ ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ОТРИМАТИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ДОСТУПНІ ПОСЛУГИ?**

Так



Поділіться номерами гарячих ліній, медичними послугами, пунктами надання послуг у сфері ГЗН



Перейдіть до Кроку 6

Ні

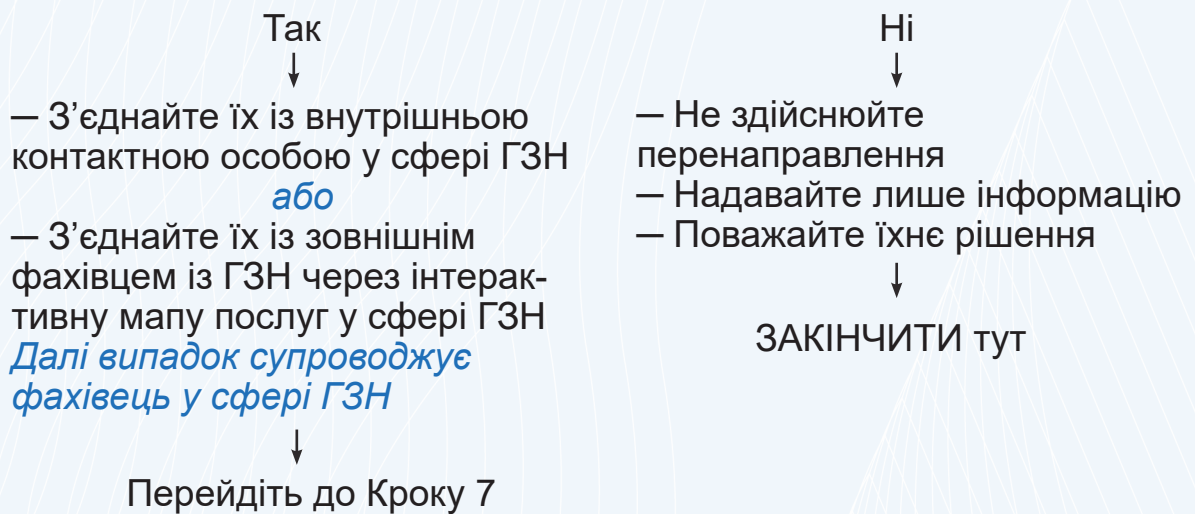


- Поважайте їхній вибір
 - Подякуйте за довіру
- Запропонуйте звернутися до вас у разі потреби*

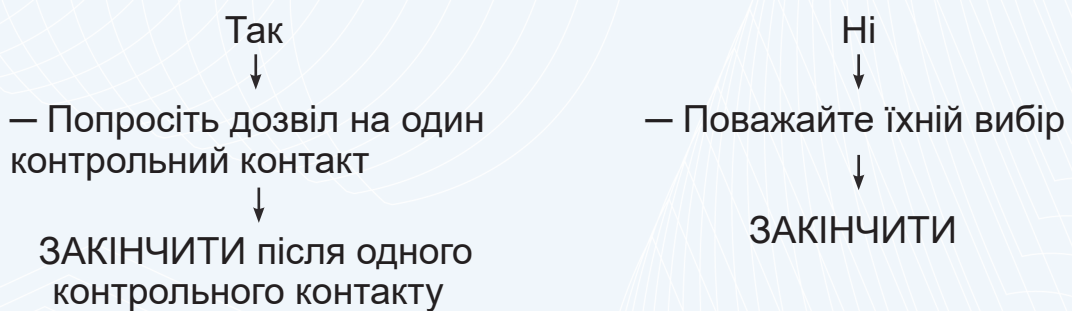


ЗАКІНЧИТИ тут
(ваша роль закінчується)

● **6. ЧИ ДАЄ ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ЗГОДУ НА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ДО СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГЗН?**



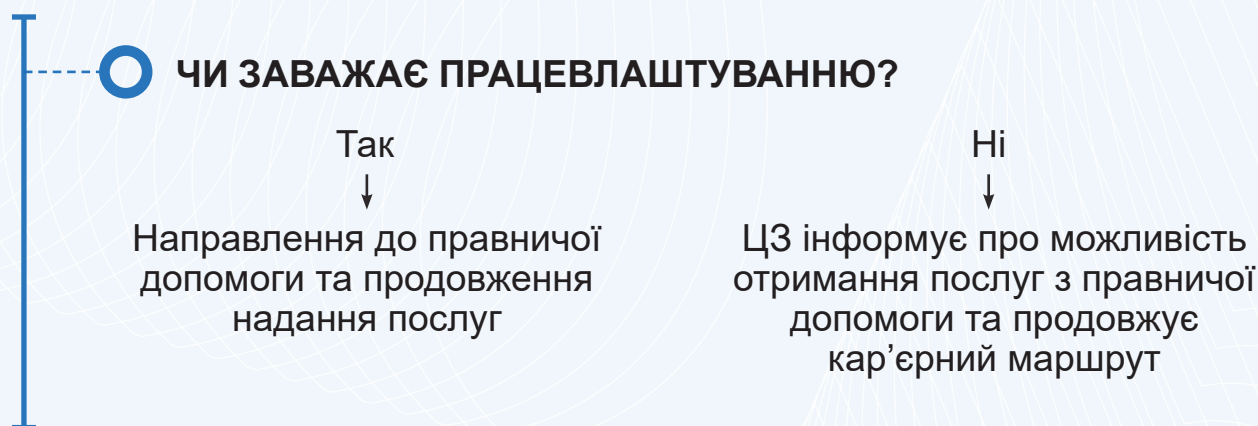
● **7. ЧИ ПРОСИТЬ ПОСТРАЖДАЛА ОСОБА ПРО ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД?**



4.4. ПРАВНИЧІ ПОСЛУГИ

ЦЗ ВИЯВЛЯЄ ПОТРЕБУ В ПРАВНИЧІЙ ДОПОМОЗІ:

- Надання правової інформації, консультацій та роз'яснень з різних галузей права (цивільне, кримінальне, господарське, адміністративне, сімейне, трудове тощо).
- Складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (позовні заяви, клопотання, процесуальні документи).
- Представництво інтересів особи в судах, органах державної влади, органах місцевого самоврядування.
- Захист від кримінального обвинувачення.
- Допомога в забезпеченні доступу до вторинної правничої допомоги та медіації.



МАПА МІСТ, ДЕ ПРАЦЮЮТЬ БЮРО ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ:

https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1er4ZNVs4q5ULH8SJpBRxs_-nqqYnNoYg&ll=50.87926085998221%2C26.453752683536536&z=16

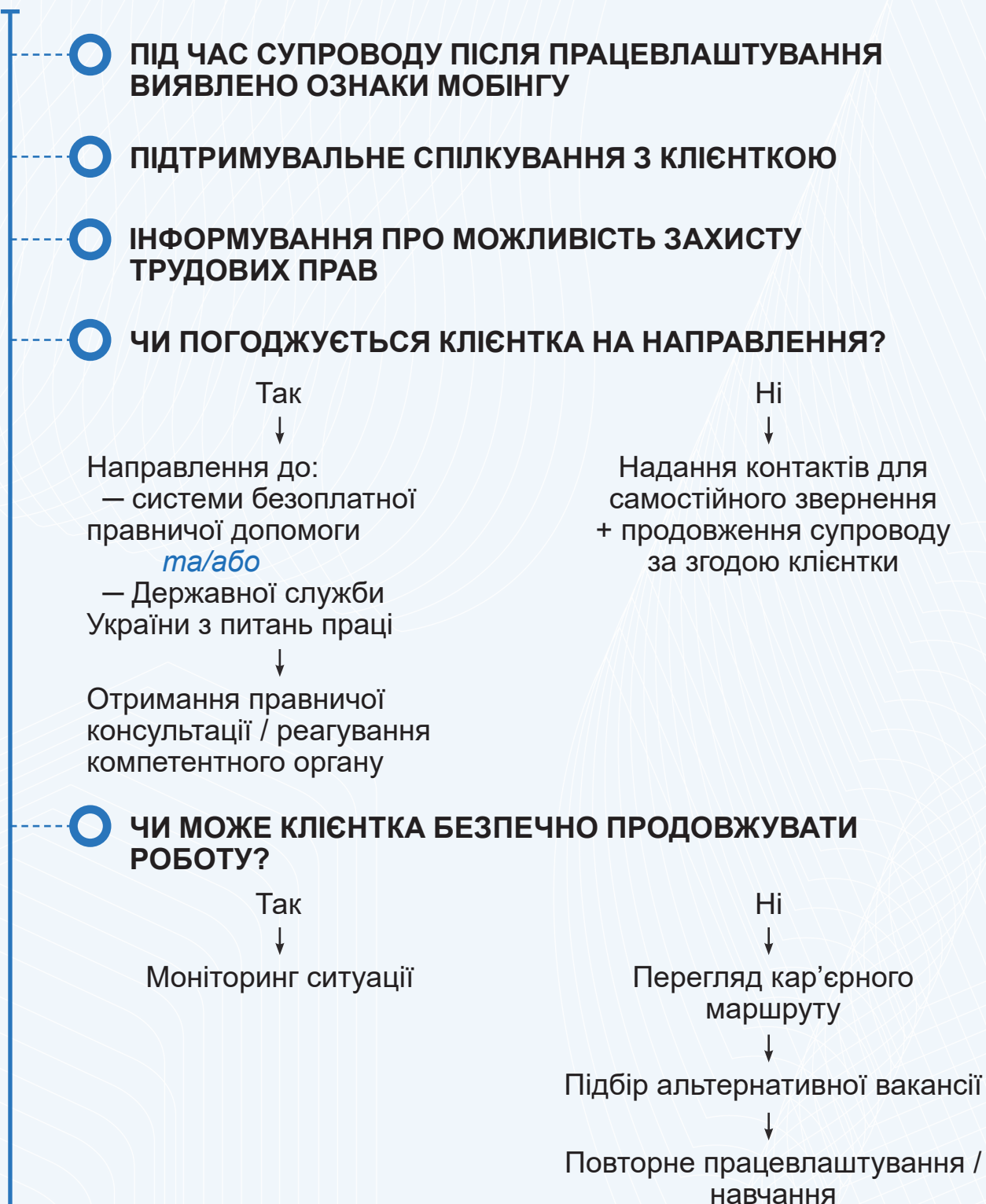
ЧАТ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЇ ОНЛАЙН І НОМЕР КОНТАКТ-ЦЕНТРУ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ:

<https://t.me/ualegalaid>

тел. 0800213103

4.5. МОБІНГ

МЕХАНІЗМ РЕАГУВАННЯ НА ОЗНАКИ МОБІНГУ ПІД ЧАС СУПРОВОДУ ПІСЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ:



| 4.6. ВИЯВЛЕНІ БАР'ЄРИ / СТЕРЕОТИПИ

ЖІНКА ВИЯВЛЯЄ БАЖАННЯ НАВЧАТИСЬ / ПЕРЕНАВЧАТИСЬ / ПРАЦЮВАТИ В УМОВНО “ЧОЛОВІЧИХ” ПРОФЕСІЯХ, АЛЕ ЦЗ ВИЯВЛЯЄ:

- Жінка вважає, що існують “чоловічі” та “жіночі” професії.
- Жінка відчуває тиск обирати “традиційні” професії для жінок.
- Жінка відчуває страх обирати сфери або посади через побоювання бути не прийнятою (колективом, членами родини, друзями тощо), тому що вона жінка.

НАДАЄТЬСЯ КОНСУЛЬТАЦІЯ ТА СКЕРУВАННЯ / НАПРАВЛЕННЯ Й РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ НАПРАВИТИ ЖІНКУ ДО:

- проходження семінарів / тренінгів з виявлення та руйнування гендерних стереотипів;
- гендерно чутливої профорієнтації;
- ознайомлення з успішним досвідом працевлаштування жінок у “нетипових” професіях;
- психологічної підтримки для подолання внутрішніх бар'єрів і саморозвитку;
- участі в грі “Кар'єрний поворот” (проєкт ААУ);
- участі в жіночих ком'юніті / кар'єрних воркшопах (проєкт ААУ).

4.7. ПОСЛУГИ З ПЗПС

НАПРАВЛЕННЯ НА ПОСЛУГИ З ПЗПС (ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ) — це процес перенаправлення людини до відповідних фахівців залежно від її потреб.

Основна мета — забезпечити вчасну допомогу, не нашкодити та дотримуватися конфіденційності.

Ознаки, що людина потребує першої психологічної допомоги:



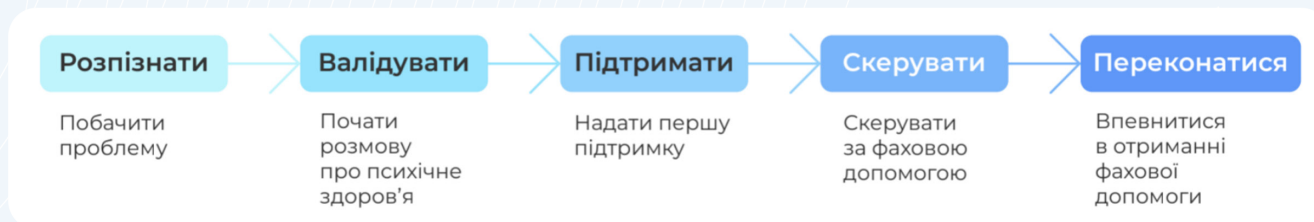
Фізичні	Емоційні	Поведінкові
 М'язова напруга, тремтіння	 Надмірна схвильованість та дратівливість	 Дезорієнтованість
 Порушення сну	 Труднощі зосередження уваги	 Збентеженість, розгубленість, відчуття нереальності
 Головний, м'язовий біль, біль у серці	 Збудженість	 Замкнутість
 Порушення апетиту	 Відчуття провини	 Апатичність
 Посилення потягу до куріння чи алкоголю	 Злість, гнів, агресія	 Плач
 Сильне відчуття втоми	 Тривога, страх	 Паніка
 Здригання	 Побоювання, що станеться щось погане	 Нездатність дбати про себе

ВИ МОЖЕТЕ ТА МАЄТЕ ВТРУТИТИСЬ, КОЛИ ЛЮДИНА:

- завдала собі шкоди й потребує медичної допомоги;
- має суїцидальні настрої та відчуває потребу їх реалізувати;
- піддає себе чи іншого ризику заподіяння шкоди.

У такому разі треба негайно зателефонувати в швидку медичну допомогу за номером 103.

АЛГОРИТМ ПЕРШОГО РЕАГУВАННЯ ПІД ЧАС ВЗАЄМОДІЇ З ЛЮДЬМИ, ЩО МАЮТЬ ПСИХІЧНІ РОЗЛАДИ:



НАПРАВЛЕННЯ (ВІДПОВІДНО ДО СИМПТОМІВ):

ПСИХОЛОГ	ПСИХІАТР
- переживаєте травматичні події та зміни в житті; - втратили близьку людину; - схильні до тривожних очікувань; - маєте певні психологічні або міжособистісні проблеми; - для особистісного зростання	- емоційні порушення, невротичні стани, зокрема після пережитого травматичного досвіду; - розлади настрою (апатія, депресивні розлади та ін.); - тривала тривога; панічні атаки, фобії; - тривалі розлади сну (безсоння, порушення засинання, короточасний сон); - нав'язливі думки; - розлади харчової поведінки; - слухові або зорові галюцинації; - думки про завдання собі або іншим ушкоджень, суїцидальні думки тощо; - розлади поведінки; порушення спілкування з навколишніми; - залежності

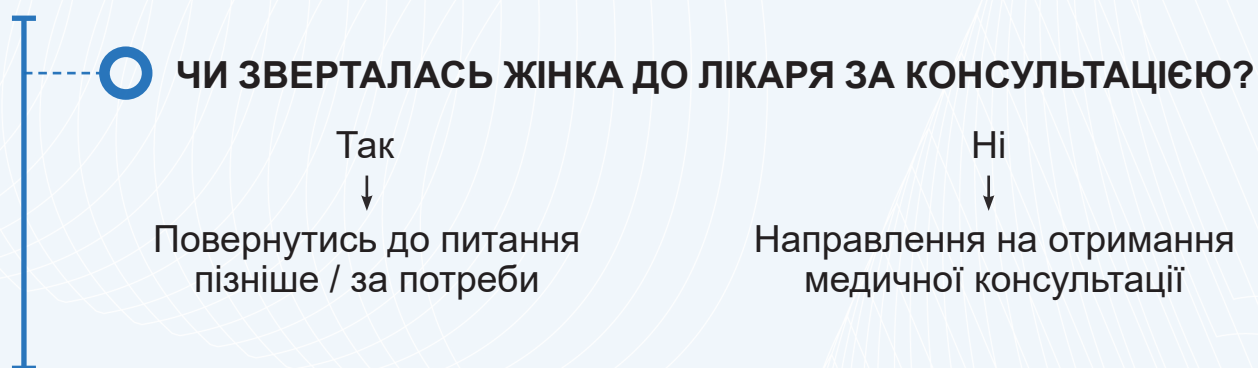
ІНТЕРАКТИВНА МАПА ПЕРЕНАПРАВЛЕНЬ З ПЗПСП:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibDRIZWY3ZGQtZDYzMj00NzFkLWlwZTAtMGVkNjRiM2RmMWI5liwidCI6ImY2MTBjMGJlLWJkMjQ0NGl0OS04MTBiLTNkYzI4MGFmYjU5MCIslmMiOjh9&pageName=19a5-e793b504de3240de>

| 4.8. ЗДОРОВ'Я / ФІЗИЧНИЙ СТАН

ЦЗ ВИЯВЛЯЄ:

- Жінка відчуває труднощі з тим, що бачить, навіть якщо використовує окуляри
- Жінка відчуває труднощі, щоб чути, навіть якщо використовує слуховий апарат
- Жінка відчуває труднощі під час ходьби чи піднімання сходами
- Жінка відчуває труднощі під час запам'ятовування чи зосередження
- Жінка відчуває труднощі з доглядом за собою, наприклад з умиванням чи одяганням
- Жінка використовує звичну мову, але відчуває труднощі розуміння інших чи щоб її розуміли



| 4.9. СНПК / ТОРГІВЛЯ ЛЮДЬМИ

СНПК

Постраждаді від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК), мають право на безоплатну допомогу: медичну, соціальну, психологічну та правничу.

Під час надання цих послуг забезпечується збереження конфіденційності персональної інформації людей, що звертаються за допомогою.

Стосується осіб, проти яких скоєно злочин під час збройної агресії, починаючи з 20 лютого 2014 року.

ЦЗ ВИЯВЛЯЄ, ЩО ОСОБА ПОСТРАЖДАЛА ВІД СНПК І ВІДБУЛОСЬ:

- зґвалтування
- примусова вагітність
- примусова стерилізація
- примусовий аборт
- примушування до зайняття проституцією
- примусове обрізання
- примусова кастрація
- каліцтво або вчинення насильницьких дій над статевими органом
- сексуальна експлуатація
- сексуальне рабство
- торгівля людьми з метою сексуальної експлуатації
- примушування до статевого акту з третьою особою
- примушування до споглядання статевого акту
- примусове оголення сексуального характеру
- будь-яка інша форма, а також погрози та спроби вчинення

ХТО ВИЗНАЧАЄТЬСЯ ПОСТРАЖДАЛИМ?

- особа, постраждала від сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією РФ проти України;
- дитина (діти), народжена (народжені) внаслідок сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією РФ проти України;

ПОСТРАЖДАЛІЙ ОСОБІ ГАРАНТУЄТЬСЯ ПРАВО НА:

- повагу до честі та гідності, гуманне ставлення відновлення порушених прав унаслідок сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією;
- безоплатну правничу допомогу;
- отримання тимчасового притулку для безпечного проживання;
- безоплатне отримання соціальних послуг;

ОСНОВНІ ГАРЯЧІ ЛІНІЇ ТА СЛУЖБИ ДОПОМОГИ:

- 1547 — урядова “гаряча лінія” з протидії торгівлі людьми, домашньому насильству та насильству за ознакою статі (безкоштовно, цілодобово);
- 096 755 02 40 / 080 050 70 01 — Офіс Генерального прокурора України;
- 116 123 (з мобільного) або 0 800 500 335 (зі стаціонарних) — Національна “гаряча лінія” з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації;
- 102 — Національна поліція України (для екстреного виклику);
- 0 800 213 103 — безоплатна правнича допомога від держави (юридичні консультації, допомога в складанні заяв);
- +38 068 145 55 90 або 0 800 30 55 90 — лінія правничої допомоги “ЮрФем: підтримка” (з 09:00 до 18:00);
- 103 — медична допомога (екстрена) або найближчий медичний заклад;
- центри соціальних служб: надання комплексу послуг на місцях.

ПСИХОЛОГІЧНА ТА СПЕЦІАЛІЗОВАНА ДОПОМОГА:

- “Аврора” (avrrora-help.org.ua) — платформа спеціалізованої психотерапевтичної допомоги для людей, які пережили СНПК;
- gidna.org — психологічна допомога жінкам, постраждалим від війни;
- help-platform.in.ua — “Платформа допомоги врятованим”.

ТОРГІВЛЯ ЛЮДЬМИ

Торгівля людьми — це вербування, перевезення, передання, приховування або одержання людей для насильницької експлуатації, як-от сексуальної чи трудової, для одержання прибутку. Для торгівлі людьми характерні застосування сили, погроз, обману чи уразливого становища постраждалих.

ЦЗ ВИЯВЛЯЄ:

- в особи вилучили паспорт та інші документи;
- обмежують у вільному пересуванні й вільному спілкуванні з рідними, умови праці не відповідають обіцяним;
- застосовують насильство та/або погрози, щоб примусити виконувати роботу чи надавати послуги;
- не виплачують заробітну плату або виплачують не повністю;

НАПРАВЛЕННЯ ДО НАДАВАЧІВ ДОПОМОГИ:

- 1547 — “гаряча лінія” з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей;
- 0 800 500 202 / 102 — “гаряча лінія” Національної поліції України;
- 0 800 213 103 — контакт-центр системи безоплатної правової допомоги;
- 527 — “гаряча лінія” з протидії експлуатації;
- 0 800 500 335 або на короткий номер 116 123 — “гаряча лінія” з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації;
- 0 800 500 225 або на короткий номер 116 111 — національна дитяча “гаряча лінія”.

4.10. ПІДТРИМУВАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ СІМЕЙ З ДІТЬМИ

ЦЗ ВИЯВЛЯЄ ОДНУ ЧИ ДЕКІЛЬКА ОБСТАВИН:

- наявність дитини / дітей з інвалідністю;
- наявність дітей, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, дітьми, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги. Перелік зазначених тяжких захворювань, розладів, травм, станів дітей, яким не встановлено інвалідність, затверджує Кабінет Міністрів України;
- сім'ї з дітьми до 3 років (або 6-річного віку у визначених випадках);
- сім'ї, де один із батьків має інвалідність: I чи II групи (дитина до 6 років);

НАПРАВЛЕННЯ:

- до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районної, районної в м.Київ державної (військової) адміністрації;
- до виконавчого органу міської, районної в місті (у разі її утворення) ради або уповноваженій особі виконавчого органу сільської, селищної, міської ради;
- до центру надання адміністративних послуг;

ДЛЯ ОТРИМАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГ:

- **Денний догляд дітей з інвалідністю** — це соціальна послуга, що забезпечує догляд, реабілітацію та дозвілля дітей (до 18 років) упродовж робочого дня (мін. 4 год) без проживання, спрямована на їх соціалізацію та допомогу батькам.
- **«Муніципальна няня»** — це послуга догляду за дитиною до досягнення 3-річного віку (або 6-річного віку у визначених випадках), що надається для підтримки батьків, опікунів дитини.
- **«єЯсла»** — це державна цільова допомога в Україні, що почала діяти 2026 року. Вона передбачає щомісячні виплати батькам, які доглядають за дитиною віком від 1 до 3 років, але вийшли на роботу на повний робочий день, щоб компенсувати витрати на догляд.

5. АЛГОРИТМИ ДІЙ

5.1. ПРИКЛАДИ ВИПАДКІВ ВЗАЄМОДІЇ ЦЗ ІЗ ПАРТНЕРАМИ

Жінки з інвалідністю	Супровід на робочому місці, транспортування на/з роботи, навчання додатковим компетенціям, консультування роботодавців з питань гнучких форм зайнятості, адаптації робочого місця тощо
Економічно неактивні жінки, які доглядають дітей і дорослих людей з інвалідністю на термінальній стадії захворювання тощо	Послуги денного догляду (перебування) для людей з інвалідністю, тимчасовий догляд, хоспісний догляд тощо
Жінки, які повернулися з місць позбавлення волі	Послуги соціальної адаптації, соціальні гуртожитки, представництво інтересів
Економічно неактивні молоді жінки з дітьми	Розширення мережі дошкільних навчальних закладів, зміна часу їхньої роботи, організація продовженого перебування та дозвілля для школярів молодшого віку
Ветеранки	Представництво інтересів, відновлення документів, реєстрація місця проживання тощо
Жінки із залежністю від психоактивних речовин	Послуги реабілітації

| 5.2. АЛГОРИТМ РОБОТИ ФАХІВЦЯ/-ЧИНІ ЦЗ

ВАЖЛИВОЮ ПЕРЕДУМОВОЮ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ СИСТЕМИ НАПРАВЛЕННЯ КЛІЄНТІВ Є НАЯВНІСТЬ УЗГОДЖЕНОГО МІЖ ПАРТНЕРАМИ МЕХАНІЗМУ НАПРАВЛЕННЯ (ІНОДІ Й ЮРИДИЧНО ЗАКРІПЛЕНОГО).

- 1) **виявити проблему або потребу** особи;
- 2) **визначити, яка організація** може розв'язати проблему, користуючись картою надавачів послуг. Рекомендується зв'язатися з надавачами послуг заздалегідь, щоб дізнатися більше про їхні послуги та критерії відповідності вимогам до надання таких послуг (у разі якщо до цього часу не було встановлено співробітництва);
- 3) **зв'язатися з надавачем послуг**, щоб підтвердити право особи на отримання послуг;
- 4) **пояснити причину направлення**: чому рекомендується направлення; які послуги надаються; що потрібно для отримання послуги; де перебуває надавач послуг та як можна туди дістатися;
- 5) **документально оформити згоду** на використання особистої інформації в разі, якщо особа погоджується на направлення й передбачений обмін інформацією з організацією-партнером. Згоду потрібно отримати до того, як здійснюватиметься будь-який обмін даними, та уточнити, які саме його дані можуть використовуватися;
- 6) **здійснити направлення**: заповнити форму направлення, надати безробітній особі контактну інформацію приймаючої організації. Направлення може здійснюватися телефоном, електронною поштою, письмово;
- 7) **здійснювати контроль надання послуг** приймаючою організацією чи отримання цих послуг особою, щоб впевнитися в ефективності направлення та обмінюватися інформацією, якщо це передбачено згодою отримувача послуг.
Контроль передбачає отримання такої інформації: чи отримано заплановані послуги; яким був результат (чи розв'язана проблема); чи була особа задоволена результатом направлення;
- 8) **зберігати конфіденційність**. Усі документи стосовно направлення мають зберігатися разом із файлами особистої справи особи у відповідних місцях, що унеможливило б доступ до них незалученим до справи особам.

5.3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ГЗН

ЩО ОЧІКУЄТЬСЯ (ТА НЕ ОЧІКУЄТЬСЯ) ВІД СУБ'ЄКТІВ, ЯКІ НЕ Є ФАХІВЦЯМИ У СФЕРІ ГЗН?

ВІД ВАС ОЧІКУЄТЬСЯ:

- Вислухати та підтримати: забезпечте спокійний, шанобливий і неупереджений простір, в якому людина може висловитися.
- Захистити приватність: зберігайте інформацію конфіденційною, якщо тільки не застосовується обов'язкове інформування (наприклад, щодо дитини чи постраждалих з обмеженою здатністю приймати рішення).
- Забезпечити безпеку: якщо існує негайна небезпека, допоможіть людині зателефонувати на 112, 102 (поліція) або 103 (швидка допомога).
- Подбати про відчуття спокою: подякуйте за довіру та повідомте, що допомога доступна.
- Перенаправити для отримання відповідних послуг: поділіться інформацією про "гарячі лінії", притулки, психосоціальну підтримку та медичну допомогу (за допомогою інтерактивної мапи послуг у сфері ГЗН).
- Поважати вибір: дійте тільки за згодою людини.

ВІД ВАС НЕ ОЧІКУЄТЬСЯ:

- Розслідувати, що сталося, ставити уточнювальні запитання або збирати докази.
- Надавати медичні, юридичні чи психосоціальні послуги самостійно (якщо ви не маєте професійної підготовки).
- Приймати рішення замість постраждалої особи.
- Протистояти кривднику або намагатися діяти як посередник між постраждалим і кривдником.
- Обіцяти те, що ви не можете контролювати (наприклад: «поліція його заарештує»).
- Поширювати історію постраждалої особи без її згоди (за винятком випадків, коли законодавство України вимагає інформування щодо дітей або недієздатних осіб).

ПРИНЦИПИ, ЯКИХ ПОТРІБНО ДОТРИМУВАТИСЯ:

- **Безпека.** Переконайтеся, що постраждала особа не залишається в небезпечному місці, наприклад, скеруйте її до безпечного місця якомога далі від кривдника.
- **Конфіденційність.** Не передавайте подробиці досвіду постраждалої особи іншим людям – навіть колегам – без її чіткої згоди.
- **Повага.** Дозвольте постраждалій особі самостійно вирішити, чи хоче вона звернутися за медичною допомогою, психосоціальною підтримкою або повідомити про інцидент, і дотримуйтесь її вибору.

– *Відсутність дискримінації*. Надавайте однакову підтримку всім, незалежно від того, чи це жінка, чоловік, дитина, біженець або людина з інвалідністю.

ЩО ПОВИННІ ЗРОБИТИ СУБ'ЄКТИ, ЯКІ НЕ Є ФАХІВЦЯМИ У СФЕРІ ГЗН (НЕГАЙНІ ДІЇ):

1. Забезпечити негайну безпеку та перевірити нагальні потреби.
2. Забезпечити підтримувальне слухання.
3. Пояснити конфіденційність.
4. НЕ проводити розслідування.
5. Надати першу психологічну допомогу (ППД).
6. Поділитись інформацією про доступні послуги.
7. Здійснити безпечне перенаправлення (лише за згодою).

Більше інформації ви знайдете в додатку за посиланнями (Документ: Типовий процес перенаправлення постраждалих від гендерно зумовленого насильства в надзвичайних ситуаціях (ГЗННС) в Україні для суб'єктів, які не є фахівцями у сфері ГЗН).

ТИПОВИЙ ПРОЦЕС ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ (ГЗННС) В УКРАЇНІ ДЛЯ СУБ'ЄКТІВ, ЯКІ НЕ Є ФАХІВЦЯМИ У СФЕРІ ГЗН.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hxWXi3nYU4tuVb7RnDmWdZO945dZ8TVy>

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОПОМОГУ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ОСІБ ВІД ФІЗИЧНОГО, ПСИХОЛОГІЧНОГО, СЕКСУАЛЬНОГО ТА ЕКОНОМІЧНОГО НАСИЛЬСТВА ДЛЯ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ, ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНИХ І ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ, ПРЕДСТАВНИКІВ ГРОМАД.

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1AnGjDbmz58YQVx4QW8NpfDS-SSMo_tjl?huid=oqlmS6vHVJS6deRNhV9WaA

ІНТЕРАКТИВНА КАРТА СЕРВІСІВ ГЗН.

<https://experience.arcgis.com/experience/5096ab90fac34c8a806988ac342e2f30/page/UA>

5.4. ОБОВ'ЯЗКОВЕ ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ВИПАДКІВ ГЗН

ОБОВ'ЯЗКОВЕ ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ВИПАДКІВ ГЗН ВІДПОВІДНО ДО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ:

- *Кримінальні дії, пов'язані з ГЗН, що спричинили тілесні ушкодження* (наприклад, синці, порізи, ножові чи вогнепальні поранення або інша фізична шкода) → такі випадки мають бути повідомлені уповноваженим підрозділам Національної поліції України впродовж 24 годин.
- *Насильство щодо дітей або осіб з обмеженою дієздатністю* → такі випадки мають бути обов'язково повідомлені до поліції. Випадки, що стосуються дітей, мають бути також повідомлені службам захисту дітей.
- *Сексуальна експлуатація та наруга (далі – СЕН) з боку гуманітарних працівників* → такі випадки мають бути повідомлені негайно через встановлені в Україні канали інформування про СЕН.

Поза межами цих юридичних зобов'язань ЖОДНА інформація не може бути розкрита без інформованої згоди постраждалої особи.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ:

- Діліться інформацію про постраждалу особу лише за її чіткої згоди (за винятком вищезазначених випадків).
- Обмежте передачу інформацією до виключно потрібної для перенаправлення.
- Забезпечте, щоб документація зберігалась та передавалась безпечним способом відповідно до настанов, внутрішніх протоколів і СОП організації.

| 5.5. МОБІНГ

ВИЗНАЧЕННЯ МОБІНГУ

Відповідно до статті 2-2 Кодексу законів про працю України (далі — КзпП України) **мобінг (цькування)** — це систематичні тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників, спрямовані на приниження честі, гідності та ділової репутації працівника. Такі дії можуть проявлятися у формі психологічного або економічного тиску, зокрема через створення ворожої, напруженої чи образливої атмосфери на робочому місці.

Розрізняють зовнішні та внутрішні причини виникнення мобінгу. До зовнішніх належать соціальні чинники — культура колективу, моральний рівень, наявність неформальної ієрархії, відсутність дієвих механізмів правового реагування.

Внутрішні причини пов'язані з особистими особливостями людей — психоемоційною нестабільністю, комплексами, конфліктністю чи прагненням до домінування. Найчастіше саме внутрішні чинники стають рушійною силою цькування.

ФОРМИ ПРОЯВУ МОБІНГУ

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)» та статті 2-2 КзпП України формами прояву мобінгу є психологічний та економічний тиск. **Серед основних ознак законодавство визначає:**

- створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери (погрози, висміювання, клеми, зневажливі зауваження, поведінка загрозливого, залякувального, принизливого характеру та інші способи виведення працівника із психологічної рівноваги);
- безпідставне негативне виокремлення працівника з колективу або його ізоляція (незапрошення на зустрічі та наради, у яких працівник, відповідно до локальних нормативних та організаційно-розпорядчих актів має брати участь, перешкоджання виконанню ним своєї трудової функції, недопущення працівника на робоче місце, перенесення робочого місця в непристосовані для цього виду роботи місця);
- нерівність можливостей для навчання та кар'єрного зростання;
- нерівна оплата за працю рівної цінності, яка виконується працівниками однакової кваліфікації;
- безпідставне позбавлення працівника частини виплат (премій, бонусів та інших заохочень);
- необґрунтований нерівномірний розподіл роботодавцем навантаження й завдань між працівниками з однаковою кваліфікацією та продуктивністю праці, які виконують рівноцінну роботу;

Водночас закон чітко встановлює, що зміна посадових обов'язків, переведення чи дисциплінарні дії, здійснені в межах трудового законодавства, не є мобінгом.

ЗАХИСТ ПРАВ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД МОБІНГУ

Особа, яка постраждала від цькування, має право на захист від дискримінації, приниження та упередженого ставлення відповідно до статті 5-1 КзпП України. Вона може:

- подати скаргу до Державної служби України з питань праці, яка має право проводити позапланові перевірки роботодавця;
- звернутися до суду для визнання факту мобінгу та відшкодування шкоди;
- розірвати трудовий договір за власним бажанням без відпрацювання, якщо роботодавець не усуває порушення;
- отримати компенсацію за лікування чи моральні страждання, якщо факт цькування доведено в суді.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА МОБІНГ

За статтею 173-5 Кодексу України про адміністративні правопорушення, *за вчинення мобінгу передбачено:*

- штраф для громадян — від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи від 20 до 30 годин;
- для посадових осіб чи роботодавців — штраф від 100 до 200 мінімумів або громадські роботи до 40 годин;
- якщо порушення вчинено повторно або групою осіб — штрафи зростають удвічі.

Якщо особа є свідком або постраждала від мобінгу, то звертайтеся до Державної служби України з питань праці (<https://dsp.gov.ua/>) чи до суду.

Юристи системи надання БПД можуть проконсультувати щодо захисту прав у випадку мобінгу на роботі. Також деякі категорії громадян мають право на допомогу зі зверненням до суду. Отримати консультацію можна дистанційно та очно.

Дистанційно (у будні дні з 8:00 до 18:00 за київським часом)

Телефоном:

- з мобільних чи стаціонарних телефонів у межах України: 0 800 213 103 (дзвінки безкоштовні);
- для дзвінків з-за кордону: +38 044 363 10 41 (вартість дзвінка з-за кордону за тарифами вашого оператора зв'язку);

| 5.6. НАПРАВЛЕННЯ ДЛЯ ВПО

МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ ПІДТРИМКИ ОСОБАМ, ЯКІ Є ВПО, ТА ЗДІЙСНЕННЯ НАПРАВЛЕННЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ:

- безпосередньо в Дії;
- до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районної, районної в м.Київ державної (військової) адміністрації;
- до виконавчого органу міської, районної в місті (у разі її утворення) ради або до уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради;
- до центру надання адміністративних послуг за місцем обліку ВПО.

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ:

- Виплати на проживання для ВПО
- Фізична ідентифікація
- Житлова субсидія
- Іпотека 70 % для ВПО та мешканців прифронтових територій
- Субвенція на реконструкцію чи переобладнання житла для фондів тимчасового проживання
- Субсидія на оренду житла для внутрішньо переміщених осіб
- Послуга довготривалого медсестринського догляду для ВПО
- Тимчасове житло для маломобільних категорій ВПО – експериментальний проєкт з проживання для маломобільних категорій внутрішньо переміщених осіб
- Експериментальний проєкт – надання ВПО старшого віку, особам з інвалідністю соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання за принципом “гроші ходять за людиною”
- Оздоровлення й відпочинок дітей зі статусом ВПО коштом держбюджету
- Забезпечення допоміжними засобами реабілітації
- Програми підтримки для ВПО та жителів прифронтових територій

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ, СІМ’І ТА ЄДНОСТІ УКРАЇНИ. URL:

<https://www.msp.gov.ua/otrymuвачam-soc-pidtrymky/vnutrishno-peremishchenym-osobam>

| 5.7. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Алгоритм надання першої психологічної допомоги, який складається з п'яти кроків, під умовною назвою «5В». Це означає: «Впізнати — Визнати — Відреагувати — Відскерувати — Відстежити».

КРОК ПЕРШИЙ. «ВПІЗНАТИ». Помітити та впізнати ознаки розладу, підійти до людини, висловити занепокоєння, запропонувати розмову. Оберіть час і місце, де б вам не заважали провести розмову. Пропозиція поговорити, коли навколо багато людей, — не найкраща ідея. Знайдіть місце, де ви перебуватимете сам на сам, і лише тоді проведіть діалог.

КРОК ДРУГИЙ. «ВИЗНАТИ». Неосудливо вислухати, розпитати, уточнити.

На цьому етапі приймаємо досвід людини й показуємо їй нашу готовність бути поруч з нею та слухати. Коли вона дала згоду поговорити з вами, запитайте її про почуття, симптоми й думки. Поцікавтеся, що людина відчуває та скільки часу це триває, що саме вона помітила за собою та що про це думає.

Вона може звинувачувати себе в розладі чи неспроможності подолати цей стан. На цьому етапі варто запевнити її, що психічні розлади — це такі самі захворювання, що потребують лікування й корекції, і людина не може бути в цьому винною.

КРОК ТРЕТІЙ. «ВІДРЕАГУВАТИ». Запропонувати підтримку та допомогу, надати інформацію, заохотити до самодопомоги й пошуку додаткової підтримки.

Коли ми розпитали, вислухали, уточнили, встановили ближчий контакт і довіру, пропонуємо допомогу, ознайомлюємо з потрібною інформацією, спонукаємо до методів самодопомоги або звернень за додатковою допомогою. За цих станів типовим може бути відчуття безнадії. Тому варто бути готовими до слів на кшталт «мені нічого не допоможе».

Запитайте, чи знає вона, що з нею відбувається, і чи хотіла б дізнатися більше. Якщо так — надайте їй цю інформацію. Запитайте, чи потрібна їй допомога від вас, чи хотіла б вона мати якусь сторонню допомогу, можливо, фахівців. Запропонуйте методи самодопомоги.

КРОК ЧЕТВЕРТИЙ. «ВІДСКЕРУВАТИ». Запропонувати звернутися за фаховою допомогою.

Якщо несприятливий стан триває більше двох тижнів, якщо він негативно впливає на повсякденне життя, якщо людині важко функціонувати, виникають проблеми на роботі та в спілкуванні з іншими — значно важливо скерувати людину звернутися за фаховою допомогою.

КРОК П'ЯТИЙ. «ВІДСТЕЖИТИ». Звернути увагу на стан людини, з'ясувати, чи зверталась людина до фахівців та яким був результат, надати додаткову підтримку в разі потреби.

Після того, як ми надали допомогу, підтримали, порекомендували, куди звернутися, ми беремо до уваги стан особи, з'ясовуємо, чи звертався / зверталася він / вона до фахівця, яким був результат, чи потрібна якась додаткова підтримка.

ДОПОМОГА ЛЮДИНІ, ЯКА ДУМАЄ ПРО СУЇЦИД

Суїцидальні думки можуть з'являтися як на тлі психічних розладів, зокрема депресії. Проте часом вони можуть виникати і в людини, яка досі не стикалася з ментальними проблемами. Наприклад, якщо вона зазнала сильного стресу чи перебуває в стані психічного та фізичного виснаження.

Людина може мати суїцидальні наміри, якщо:

- погрожує завдати собі шкоди чи вбити себе;
- шукає способів самогубства: доступ до зброї, гострих предметів, лікарських та інших засобів;
- говорить або пише про смерть чи самогубство;
- проявляє безнадію;
- вдається до ризикованих дій;
- проявляє лютість, злість, бажання помститися;
- почувається, неначе в пастці, у безвиході;
- збільшує вживання алкоголю та інших токсичних речовин;
- проявляє тривогу, збудження, безсоння чи надмірну сонливість;
- уникає друзів, родини, спільноти;
- має суттєві зміни в настрої;
- говорить, що не має сенсу життя, життєвої мети.

Якщо ви помітили в людини схильності до суїциду, то найкраще, що можна зробити, — допомогти отримати кваліфіковану допомогу від фахівців. Якщо стан загострюється, а людина не реагує на ваші поради, то варто звернутися до швидкої допомоги або кризової служби.

5.8. НАПРАВЛЕННЯ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ

Може трапитись, що ви – перша людина, до якої ветеранка звернулася за підтримкою. Якщо цей досвід буде негативним, це може ускладнити всю подальшу інтеграцію ветеранки.

ЯК СКЕРУВАТИ ВЕТЕРАНІВ ДО ОРГАНІЗАЦІЙ-ПАРТНЕРІВ:

- виявіть та зафіксуйте потребу чи запит клієнтки;
- визначте, яка організація може допомогти в розв'язанні питання (ви можете скористатися нижче наведеними контактами);
- детально поясніть ветеранці, чому ви скеровуєте її до іншої організації, які послуги можна там отримати та що для цього потрібно, де розташована організація-надавач послуг і як можна туди дістатися;
- надайте ветеранці контакти організації;
- проконтролюйте надання послуг цією організацією чи отримання цих послуг ветеранкою, щоб упевнитися в ефективності такого направлення;

Міністерство у справах ветеранів України	https://mva.gov.ua/
е-Ветеран	https://eveteran.gov.ua/
Ветеран PRO — це єдина платформа, де ветерани, ветеранки та їхні родини можуть знайти все потрібне в кілька кліків	https://veteranpro.gov.ua/
Veteran Hub	https://veteranhub.com.ua/
Юридична сотня	https://legal100.org.ua/
Жіночий ветеранський рух	https://uwvm.org.ua/uk/
Вільний вибір	https://www.vvybir.org.ua/
Київський міський центр допомоги учасникам АТО	https://ato.kyivcity.gov.ua/
Блакитний птах	http://hostage.org.ua/

Принцип - Громадська організація, заснована 2023 року для правового захисту військовослужбовців та ветеранів	https://www.pryncyp.org/
Курс: Сам собі терапевт	https://prometheus.org.ua/prometheus-free/self-therapy-tools-for-veterans/
Курс: Адаптація до цивільного життя	https://prometheus.org.ua/prometheus-free/veteran-adaptation-to-civilian-life/
Платформа ЦеОк	https://tseok.com.ua/veteran/veteran-selfhelp
Відеокурс «Практика» Успішна розбудова співпраці з ветеран(к)ами-працівниками/-цями	https://praktyka.veteranhub.com.ua/video-course

| 5.9. НАПРАВЛЕННЯ ДО ЖІНОЧИХ МЕРЕЖ

Жіночі об'єднання створюють безпечні, інклюзивні простори, що сприятимуть наставництву, емоційній підтримці, обміну навичками та розбудові спільноти – критично важливим компонентам для підтримки розширення реалізації прав і можливостей жінок поза межами формальних втручань.

Мережі спільнот, зокрема під керівництвом жінок, сприяють підвищенню рівня інформованості та обміну знаннями, надають простір можливостей ділитись досвідом і вчитись одна в одній. На індивідуальному рівні жіночі товариства можуть сприяти підвищенню рівня знань і розвитку навичок, кар'єрному зростанню й навчанню. Належність до жіночих об'єднань розвиває почуття приналежності та сприяє розширенню реалізації прав і можливостей. Вони можуть стати простором, в якому жінки матимуть право голосу та вчитимуться разом.

Групи учасниць спільнот не є однорідними, кожна із них робить неоднаковий внесок і вони не виконують схожі ролі. Групи складаються із жінок, які мають значний професійний досвід чи є власницями бізнесу, жінок, які планують кар'єрне зростання чи відкриття власної справи, а також жінок, які непрацевлаштовані й потребують менторської чи емоційної підтримки. Учасниці жіночих товариств можуть мати різний досвід та інтереси. Також спільноти можуть створюватись із дівчат-підліток, які в процесі профорієнтації, вибору майбутньої професії чи потребують додаткових знань з підтримки бізнес-ідей.

ВИДИ ЖІНОЧИХ СПІЛЬНОТ:

- Безпечні простори для жінок і дівчат
- Жіночі бізнес-мережі
- Жіночі кар'єрні хаби (наприклад, ВОНА ХАБ)
- Спільноти менторок
- Спільноти “рівна-рівній”
- Жіночі товариства на базі установ (наприклад, на базі служб зайнятості, проєкт ААУ)
- Спільноти різних груп жінок

5.10. ПРИБЛИЗНИЙ АЛГОРИТМ ОЦІНЮВАННЯ МІЖСЕКТОРАЛЬНИХ НАПРАВЛЕНЬ

ВПРОВАДЖЕННЯ ЧИННОЇ СИСТЕМИ НАПРАВЛЕННЯ	○ Впроваджено систему направлення, включно із документацією та формою ○ Проведено картування надавачів послуг ○ Проведено навчання з міжсекторальної взаємодії серед учасників системи направлень ○ Надавачі послуг ознайомлені з процедурами та ресурсами
ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ В СФЕРІ НАПРАВЛЕНЬ ТА МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ	○ Задokumentовані успішні направлення ○ Визначено рівень задоволеності осіб, які отримали послуги з направлення ○ Відбувається підвищення кваліфікації через навчання / консультування

6. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ТРЕНІНГУ УЧАСНИКАМ/-ЦЯМ РЕКОМЕНДОВАНО:

- посилити міжсекторальну взаємодію за рахунок налагодження регулярної взаємодії між установами та організаціями для створення мереж підтримки отримувачок послуг;
- визначити відповідальних осіб за координацію ведення випадків (кейс-менеджерів) для залучення й управління ресурсами, забезпечення продуктивності та сталої зайнятості отримувачок послуг;
- враховувати індивідуальні потреби жінок під час планування підтримки та кар'єрного маршруту;
- розробити та впровадити чіткі алгоритми направлення клієнток до надавачів послуг;
- забезпечити зворотний зв'язок між установами після здійснення направлення;
- використовувати отримані знання під час тренінгів (дерева рішень, матриці аналізу, коло стейкхолдерів) у щоденній роботі;
- підвищувати обізнаність фахівців/-чинь щодо ресурсів громади та можливостей партнерських організацій;
- практикувати сесії обміну досвідом і моніторингу та оцінювання;
- розвивати практику кейс-менеджменту як ефективного інструменту супроводу в кар'єрному консультуванні.

7. ПОСИЛАННЯ

1. Державний Стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16#Text>
2. Про зайнятість населення: Закон України від 05.07.2012 № 5067-VI.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text>
3. Про загальнообов'язкове державне пенсійне забезпечення: Закон України від 03.07.2003 № 1058-IV.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#Text>
4. Про систему охорони психічного здоров'я: Закон України від 15.01.2025 № 4223-IX.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4223-20ed20250115#n437>
5. Опитник вашингтонської групи.
URL: <https://idrr.cbm.org/uk/card/zapitannya-vashingtonskoi-grupi>
6. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі: Закон України від 22.08.2019 № 658.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#Text>
7. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
8. Працевлаштування ветеранів: посібник для фахівців центрів зайнятості.
URL: https://veteran-reintegration.in.ua/wp-content/uploads/2024/10/posibnyk-dlya-fahivcziv-czentriv-zajnyatosti-_praczevlashtuvannya-veteraniv.pdf
9. Типовий процес перенаправлення постраждалих від гендерно зумовленого насильства у надзвичайних ситуаціях (ГЗННС) в Україні для суб'єктів, які не є фахівцями у сфері ГЗН.
URL: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hxWXi3nYU4tuVb7RnDmWdZO945dZ8TVy>
10. Інформація про допомогу для постраждалих осіб від фізичного, психологічного, сексуального та економічного насильства, для надавачів послуг, працівників гуманітарних та громадських організацій, представників громад.
URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1AnGjDbmz58YQVx4QW8NpfDS-SSMo_tjl?huid=oqlmS6vHVJS6deRNhV9WaA

11. Інтерактивна карта сервісів ГЗН.

URL: <https://experience.arcgis.com/experience/5096ab90fac34c8a806988ac342e2f30/page/UA>

12. Мапа міст, де працюють бюро правничої допомоги.

URL: https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1er4ZNVs4q5ULH8SJpBRxs_-nqqYnNoYg&ll=50.87926085998221%2C26.453752683536536&z=16

13. Єдине вікно послуг / Державна служба зайнятості.

URL: <https://www.dcz.gov.ua/onewindow>

14. Як надавати першу психологічну допомогу / Міністерство охорони здоров'я України.

URL : <https://moz.gov.ua/uk/rekomendacii-z-psihologichnoi-dopomogi>

15. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості: посібник.

URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5b3fef70-7ed9-4f64-9653-8ca59450afda/content>

16. Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України.

URL: <https://www.msp.gov.ua/otrymuvacham-soc-pidtrymky/vnutrishno-peremishchenym-osobam>

17. Мобінг на роботі: як розпізнати цькування і захистити свої права / Міністерство юстиції України.

URL: <https://minjust.gov.ua/m/mobing-na-roboti-yak-rozpiznati-tskuvannya-i-zahistiti-svoi-prava>

18. Всеукраїнська програма ментального здоров'я ТИ ЯК?

URL: <https://howareu.com/>

19. Найважливіше про психічне здоров'я / МН4U.

URL: <https://www.mh4u.in.ua/>

20. Мапа перенаправлень з ПЗПСП.

URL: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNDRIZWY3ZGQtZDYzMi00NzFkLWlwZTAzMGNkNjRiM2RmMWI5IiwidCI6ImY2MTBjMGI3LWJkMjQtNGIzOS04MTBiLTNkYzI4MGFmYjU5MCIsImMiOiJh9&pageName=19a5e793b504de3240de>

21. З якими симптомами слід звертатися до психолога, а з якими — до психіатра / Міністерство охорони здоров'я України.

URL: <https://moz.gov.ua/uk/z-jakimi-simptomami-slid-zvertatisja-do-psihologa-a-z-jakimi---do-psihiatra>



КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

ГО «Асоціація Амбасадорок України»

Site: <https://w-ambassadors.org.ua/>

Email: office@w-ambassadors.org.ua

Facebook: AmbassadorsUA

Instagram: @ambassadorsua

LinkedIn: [association-of-women-ambassadors-of-ukraine](#)

t.me: AmbassadorsUA