

Керівні принципи з надання послуг постраждалим від ґендерно зумовленого насильства (ҐЗН) у віддаленому режимі



Фінансується
Європейським Союзом в
рамках діяльності з
цивільного захисту та
гуманітарної допомоги



Фінансується Урядом
Сполучених Штатів
Америки



INTERNATIONAL
RESCUE
COMMITTEE

Зміст

Подяка	4
Список скорочень	7
Глосарій термінів	9
Вступна частина	15
Частина 1: Огляд надання послуг постраждалим від ґЗН у віддаленому режимі	20
1.1 Надання послуг у сфері ґЗН на виїзді	20
1.1.1 Що таке надання послуг у сфері ґЗН на виїзді?	20
1.1.2 Умови, за яких розглядається можливість надання послуг на виїзді	24
1.2 Надання послуг у сфері ґЗН у віддаленому режимі	25
1.2.1 Що таке надання послуг у сфері ґЗН у віддаленому режимі?	25
1.2.2 Умови, за яких розглядається можливість надання послуг у віддаленому режимі	26
Частина 2: Створення служб з надання послуг постраждалим від ґЗН у віддаленому режимі	28
Частина 3: Мінімальні стандарти надання послуг постраждалим від ґЗН у віддаленому режимі	38
3.1 Пункти ведення випадків ґЗН	38
3.1.1 Типи пунктів ведення випадків ґЗН	38
3.1.2 Створення безпечних та конфіденційних пунктів ведення випадків ґЗН	39
3.1.3 Розгляд питань стосовно інших уразливих груп населення	43
3.2 Персонал для надання послуг у віддаленому режимі в сфері ґЗН	45
3.2.1 Персонал мобільних груп з протидії ґЗН	45
3.3 Спільна робота з особами, відповідальними за реалізацію політик на рівні громади, щодо запровадження надання послуг у віддаленому режимі	55
3.3.1 Роль та обов'язки осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади	56
3.3.2 Забезпечення захисту та ефективності роботи особи, відповідальної за реалізацію політик	58
3.3.3 Передача діяльності особам, відповідальним за реалізацію політик	60
3.4 Вимоги щодо безпеки надання послуг постраждалим від ґЗН у віддаленому режимі	60
3.5 Фінансові ресурси, потрібні для надання послуг у сфері ґЗН на виїзді	61

Частина 4: Ведення випадків ґЗН і соціально-психологічна допомога в рамках надання послуг у віддаленому режимі	64
4.1 Ведення випадків ґЗН в умовах кризи	64
4.2 Групова соціально-психологічна допомога	67
4.2.1 Розважальні та навчальні заходи у тимчасових безпечних приміщеннях	67
4.2.2 Групові інформаційні заходи та соціально-психологічна допомога	68
4.3 Безпечне і конфіденційне управління даними та інформацією	69
Частина 5: Керівництво щодо надання послуг у віддаленому режимі	71
5.1 Контроль місць розташування служби	71
5.2 Здійснення особистого керівництва персоналом	71
5.3 Здійснення дистанційного керівництва персоналом	72
Додаток 1 : Оцінка ризиків для безпеки реагування на надзвичайні ситуації	76
Додаток 2: Інструмент оцінки для визначення тимчасового безпечного приміщення для жінок та дівчат	77
Додаток 3: Керівні принципи для робочої групи з планування надання допомоги на виїзді	79
Додаток 4: Приклад картування ділянки мобільної групи та план впровадження заходів	82
Додаток 5: Додаткові рекомендації щодо впровадження телефонної «гарячої лінії»	84
Додаток 6: Інструкції щодо розробки на групових заняттях плану подолання труднощів	88

Подяка

Розробка цих Керівних принципів здійснювалася за фінансової підтримки Бюро з питань населення, біженців та міграції США (PRM) та Генерального Директорату Європейської Комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги (ЕЧО). Керівні принципи ґрунтуються на результатах масштабної роботи, яка проводиться Міжнародним комітетом порятунку (МКП) і партнерами у сфері реагування на ГЗН в умовах надзвичайної ситуації.

Авторки цих: Керівних принципів Емі Нейман, Крісті Кребтрі та Меган О'Коннор (Amy Neiman, Kristy Crabtree, Meghan O'Connor).

Особлива подяка Лії Е. Джеймс, Бетсі Лейрд та Кортні Уелтон-Мітчелл (Leah E. James, Betsy Laird, Courtney Welton-Mitchell) за дослідження здійсненності і прийнятності пілотних програм у М'янмі, Бурунді та Іраку, які надали інформацію для цих Керівних принципів.

Подяка за докладне опрацювання чорнового варіанту Керівних положень та за пропозиції Санні Бундгаард, Крісті Кребтрі, Патриції Грей, Хаджа Какай, Еліані Ірато, Суніті Йоргенсен, Бетсі Лерд, Меган Лінд, Мелані Мегевенд, Марії Мікеліс, Сарі Мозлі, Шінед Мюррей, Іман Кассіс, Ірені Куїзон, Александрі Робінсон та Люсі Стівенс (Betsy Laird, Megan Lind, Melanie Megevand, Maria Michelis, Sarah Mosely, Sinead Murray, Iman Qassis, Irene Quizon, Alexandra Robinson, Lucy Stevens).

МКП також хотів би подякувати наступним людям за їх внесок в роботу над цим документом: Дженні Бекер, Лорен Бієнковські, Джині Браммучі, Сарі Корніш, Гретхен Емік, Емі Грінбенк, Флоріан Моннері, Сарі Мозлі, Александрі Шафрен, Дженніфер Розенберг, Алі Талібу (Jenny Becker, Lauren Bienkowski, Gina Brammuci, Sarah Cornish, Gretchen Emick, Amy Greenbank, Florian Monnerie, Sarah Mosely, Alexandra Shaphren, Jennifer Rosenburg, Ali Talib) та фахівчиням/фахівцям Експертної групи з питань ґендерно зумовленого насильства, Експертної групи з питань захисту дітей і Цільової робочої групи з питань захисту дітей.

Ми також хочемо подякувати наступним людям, без участі яких розробка Керівних принципів була б неможлива, за їх роботу над пілотним проектом і проведенне наукове дослідження,:

- Учасницям/учасникам національних команд програми МКП «Забезпечення захисту та розширення прав і можливостей жінок» за реалізацію програми: Нан Сан Аунг, доктору Нанг Лар Кьяук, Хкун М'ят Лакрінг, Хаджа Какай, Лу Май, Е Мей (Мережа жіночих організацій штату Північний Шан (NSSWON)), Зау Сан Мейн, Лум Нан (соціальна мережа «Місія соціальної солідарності Каруна» (KMSS)), Луей По Раєнг/Луей Міа Ай, Хту Сан, Люсі Стівенс, Нань Їнь Їнь Вінь; Далію Амін, Нооф Ассі, Елізабет Бартоломуччі-Хьюз, Івані Чапчаківій, Русл Каміл, Воруд Кассім, Мунья Мудхер, Фатіму Омар, Захраа Сабах, Лега'а Сеттар; Камій Андре, Інгрід Бірімана, Хану Чахар, Киріак Хоругав'є, Схолостік Хакізімана, Донавін Мінані, Клодін Ндаїсаба, Медіатріс Нгабіреїмана, Жаклін Ндайонгедже, Евелін Нзеїмана (Nan San Aung, Dr. Nang Lar Kyauk, Hkun Myat Lahkring, Haja Kakay, Lu Mai, Eh May (NSSWON), Zaw San Maine, Lum Nan (KMSS), Lway Poe Raeng/Lway Mya Aye, Htu San, Lucy Stevens, Nan Yin Yin Win; Dalia Amin, Noof Assi, Elizabeth Bartolomucci-Hughes, Ivana Chapcakova, Rusl Kamil, Worood Kassim, Munya Mudher, Fatima Omar, Zahraa Sabah, Leqa'a Settar; Camille Andre, Ingrid Bigrimana, Hana Chakhari, Cyriaque Horugavye, Scholastique Hakizimana, Donavine Minani, Claudine Ndayisaba, Mediatrice Ngabireyimana, Jacqueline Ndayongeye, Evelyne Nzeyimana);
- Учасницям/учасникам місцевих дослідницьких груп і перекладачам в кожній пілотній країні: Хкаунг Стелла Нау, Хпау Де Хту, Луей Харомі, Лу Май, Луей По Раєнг/Луей Міа Ай, Зау Сан Мейн, Йоу Чауг, Май Аунг Пу, Май Хла Зау, Зай Таунг, Сенг Ну Аунг, Сенг Бу, Май Сам Пі; Клодін Ндаїсаба, Медіатріс Нгабіреїмана, Киріак Хоругав'є, Жану Клоду Нзеїмана, Есперанс Нішимве, Каутеру Аджваду Мухаммеду

Кадіму, Інасу Абдуллу, Еману Джебрілю, Талібу Хуссейну, Файрузу Мохаммеду (Hkaung Stella Naw, Hpau De Htu, Lway Kharomi, Lu Mai, Lway Poe Raeng/Lway Mya Aye, Zaw San Maine, Yaw Chaug, Mai Aung Pu, Mai Hla Zaw, Zai Taung, Seng Nu Aung, Seng Bu, Mai Sam Pee; Claudine Ndayisaba, Mediatrice Ngabireyimana, Cyriaque Horugavye, Jean Claude Nzeyimana, Esperance Nishimwe; Kawther Ajwad Mohammed Kadhim, Inas Abdullah, Eman Jebril, Talib Hussein, Fairouz Mohammed);

- Технічному і координаційному персоналу та стажеркам/стажерам програми МКП «Захист та розширення прав і можливостей жінок»: Крісті Кребтрі, Джоані Крейтон, Хаджа Какай, Рім Хаміс, Мелані Мегевенд, Марію Мікеліс та Кайлу Соссін (Kristy Crabtree, Joanne Creighton, Haja Kakay, Reem Khamis, Melanie Megevand, Maria Michelis, Kayla Sossin);
- Дослідникам з групи прикладних досліджень в галузі гуманітарної допомоги (HAARG) Університету Денвера: Крісті Йодер, Джоанні Белетік та Елайзі Вачер (Christi Yoder, Joanna Beletic, Aliza Vaccher).

Нарешті, ми хотіли б подякувати жінкам, дівчатам, чоловікам, хлопцям, керівницям/керівникам, партнерам і мешканкам/мешканцям громади, які взяли участь у програмі.

Список скорочень

КЛПСН: клінічне лікування постраждалих від сексуального насильства

КВВЗ: клінічне ведення випадків зґвалтування

ГЗН: ґендерно зумовлене насильство

GBVIMS: система управління інформацією зареєстрованих випадків ГЗН

ЕК: екстрена контрацепція

МПК: Міжагентський постійний комітет ООН

ІПДК: інформування, просвітницька діяльність, комунікація

ВПО: внутрішньо переміщені особи

НІП: насильство з боку інтимного партнера

МКП: Міжнародний комітет порятунку

ЛГБТІ: лесбійанки, геї, бісексуали, трансґендери, інтерсексуали

НПТ: непродовольчі товари

НУО: неурядові організації

ПКП: післяконтактна профілактика

ЗСЕЧН: захист від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги

PRIMERO: система управління інформацією щодо захисту

СЕЧН: сексуальна експлуатація та сексуальна наруга

БМЖД: безпечне (безпечні) місця для жінок та дівчат

Глосарій термінів

Вживані в цьому документі терміни та словосполучення зазначені нижче.

Оцінка. Проведення оцінки – це процес збору та аналізу інформації з метою кращого розуміння конкретної проблеми. Під час гуманітарних криз НУО та агенції системи ООН проводять оцінку для виявлення потреб громади та наявних недоліків, а потім використовують цю інформацію для розробки ефективних втручань. Під час проведення оцінки рівня безпеки розглядається ситуація у сфері безпеки в оперативному контексті та вивчаються вимоги щодо безпечного способу надання послуг. Оцінка стану справ у сфері ГЗН проводиться з метою кращого розуміння характеру або масштабів насильства щодо жінок та дівчат, оцінюються програми або послуги, виявляються недоліки у наданні допомоги і вивчаються на місці існуючі відносини та форми поведінки, пов'язані з сексуальним насильством та іншими видами ГЗН.

Працівниця/працівник з ведення випадків ГЗН: Працівниці/працівники з ведення випадків ГЗН - це фахівчині/фахівці з відповідної агенції, які надають послуги постраждалим від ГЗН. Вони належним чином навчені веденню випадків в інтересах клієнток/клієнтів; їх діяльність контролюється старшими співробітницями/співробітниками програми; вони повинні дотримуватися певних систем і керівних принципів, спрямованих на сприяння охороні здоров'ю клієнток/клієнтів, підтримці в них надії та їх зціленню. Серед інших термінів, які зазвичай використовуються для визначення працівниці/працівника з ведення випадків ґендерно зумовленого насильства, також широко вживається термін «соціальна працівниця/працівник» або менеджер з ведення випадків.

Ведення випадків ГЗН: Ведення випадків ГЗН, яке ґрунтується на проведенні соціальної роботи, є структурованим методом надання допомоги постраждалій від ГЗН особі. Ця діяльність здійснюється організацією, яка зазвичай працює в сфері надання соціально-психологічної допомоги або соціальних послуг і яка відповідає за поінформованість постраждалих про всі доступні їм види допомоги, а також за виявлення проблем і труднощів, з якими стикається постраждала особа та її/його сім'я, і скоординовану роботу з їх подолання. Працівниці/працівники з ведення випадків ГЗН надають постраждалій особі емоційну підтримку на всіх етапах роботи.

Вміння долати труднощі: Здатність людини, яка відчуває себе погано, знайти в повсякденному житті ресурси (людей, речі, діяльність), що допоможуть повернути відчуття задоволення, спокою та комфорту. Це також здатність людини розробити план для участі в позитивній діяльності, яка приносить задоволення, залучає інших людей або здійснюється у власних інтересах і розвиває сильні сторони характеру, що дозволяє людині відчувати себе здоровою та охопленою підтримкою.

Особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади: Жінки-мешканки громади (часто це жінки-лідерки) або представниці місцевих організацій, які працюють з жінками на ділянках мобільних груп та яких обрано для надання підтримки мобільним групам (на ділянках та поза їх межами). Вони забезпечують додаткове інформаційне охоплення громади і є сполучною ланкою між громадою та працівницями/працівниками з ведення випадків ГЗН.

Картування громади: Під час оцінювання ситуації у сфері ГЗН картування громади шляхом проведення обговорень у цільових групах може слугувати засобом оцінки рівня знань населення громади про доступні жінкам та дівчатам послуги (наприклад, кількість, місцезнаходження суб'єктів надання медичних і соціально-психологічних послуг та їх якість), труднощів, з якими жінки та дівчата можуть стикатися, бажаючи отримати послуги (наприклад, брак конфіденційності і безпеки, відстань), сприйняття населенням громади місць, що представляють високий ризик для жінок та дівчат (громадські місця або віддалені місцини, де,

наприклад, можуть статися випадки сексуального насильства або домагання), а також безпечних місць для жінок та дівчат.

Комплекти санітарно-гігієнічних засобів: Комплекти містять гігієнічні, санітарні та інші предмети, спеціально призначені для задоволення потреб жінок і дівчат репродуктивного віку в певній місцевій громаді. Типові комплекти засобів гігієни допомагають людям доглядати за собою (за допомогою таких предметів, як мило, гігієнічні матеріали, зубні щітки і зубна паста). Хоча комплекти санітарно-гігієнічних засобів схожі на комплекти основних засобів гігієни, які часто роздаються на початковому етапі надзвичайних ситуацій, вони містять більшу кількість різних предметів, а отже, охоплюють ширше коло потреб. Комплекти санітарно-гігієнічних засобів призначені для сприяння свободі пересування та безпеці жінок та дівчат. Крім засобів та основних предметів гігієни, вони містять також одяг, який враховує вікові, ґендерні та культурні особливості, а також інші предмети (такі як косинки, хустки, свистки, ліхтарики, нижня білизна і невеликі контейнери для прання особистих речей).

Пункт ведення випадків ґЗН: У пункті ведення випадків ґЗН надаються як послуги з ведення випадків так і інші послуги, які не пов'язані з ґЗН. Це надає можливість постраждалим від насильства особам отримувати конфіденційний доступ до послуг з ведення випадків ґЗН, оскільки створюється враження, що вони отримують нестигматизовані послуги, тому їм не потрібно повідомляти про свій статус потерпілої особи іншим мешканцям/мешканкам громади. Існують два основні місця розміщення пунктів ведення випадків ґЗН під час особистої зустрічі: 1) тимчасові безпечні приміщення для жінок та дівчат і 2) пункти, які розташовані і працюють спільно зі службами, задіяними в інших секторах діяльності та необов'язково підпорядкованими одній організації. Крім того, оскільки «гарячі лінії» забезпечують постраждалих осіб віддаленим, конфіденційним доступом до послуг з ведення випадків ґЗН, вони також можуть виконувати роль пункту ведення випадків ґЗН.

ґендерно зумовлене насильство: ґендерно зумовлене насильство (ґЗН) - це узагальнюючий термін для визначення будь-якого зловмисного діяння, вчиненого щодо особи за ознакою соціально приписуваних відмінностей між чоловіками і жінками (тобто ґендеру). До таких дій відносяться дії, які завдають фізичної, сексуальної або моральної шкоди чи страждання, погрози вчинення таких дій, примус та інші дії, вчинені проти волі особи. Ці дії можуть вчинятися в громадських або в приватних місцях.

Керівні принципи протидії ґЗН: Міжнародно-визнані принципи, якими повинні керуватися всі суб'єкти надання допомоги (незалежно від їх ролі), які в процесі будь-якої своєї діяльності застосовують орієнтований на постраждалих від ґЗН підхід. До цих принципів належать: право постраждалих осіб на безпеку, конфіденційність, гідне поводження та самостійність у прийнятті рішень, а також на недискримінацію.

Саб-кластер з питань ґЗН: «Кластер» - це у більшості випадків координаційна група, діяльність якої полягає у гуманітарному реагуванні в певній галузі. Його також називають (використовуючи більш традиційний термін) «сектором». На міжнародному рівні МПК визначив 11 «глобальних кластерів», очолюваних провідною агенцією або агенціями. В рамках глобального кластеру партнери з ООН і НУО проводять роботу з визначення стандартів та політик кластера, розбудови резервного потенціалу реагування і забезпечення оперативною підтримкою організацій, які працюють на місцях. В рамках Кластеру захисту Саб-кластер з питань ґЗН координує роботу служб з протидії ґЗН.

Матеріали для ІПДК: матеріали для інформування, ведення просвітницької діяльності та комунікації призначені для інформування громади про наявність послуг, способи доступу до них і умови надання послуг (тобто конфіденційність тощо).

Надання постраждалим від ґЗН послуг на виїзді: Суб'єкти надання послуг виїжджають на місця переміщення, постійного проживання або транзитного перебування осіб з метою

надання послуг тим постраждалим, яким важко їх надати у традиційний спосіб (у стаціонарному порядку). Ця модель може використовуватися в ситуаціях, коли переміщені особи не мешкають компактно та/або розселяються у приймаючих громадах у сільській чи міській місцевості.

Ділянка мобільної групи: район охоплення послугами/місце, де здійснює виїзну діяльність мобільна група.

Мобільна група: група співробітниць/співробітників (працівниці/працівники служб з протидії ґендерно зумовленому насильству, фахівчині/фахівці по роботі з населенням на рівні громади або мобілізаторки/мобілізатори, транспортні працівниці/працівники та інші), забезпечені всім необхідним для надання послуг на місці відповідно до ситуації. Вони виїжджають на ділянку мобільної групи з метою надання послуг.

Нормалізація: стратегія, яка використовується в рамках мобільного реагування на прояви ґЗН для зменшення стигми прилюдної розмови з працівницями/працівниками служб з протидії ґЗН. В якості прикладу можна навести спілкування та діяльність працівниць/працівників служб на рівні громади, яке має на меті припинення їх асоціювання з ґендерно зумовленим насильством і створення враження, що для них особиста розмова з мешканками/мешканцями громади є нормальним явищем і у їх розмові необов'язково йдеться про ґЗН.

Інформаційно-просвітницька діяльність/мобілізація громади: різні види діяльності, здійснюваної мобільними групами протидії ґЗН для підвищення рівня обізнаності про наявні послуги, ознайомлення з основними концепціями протидії ґЗН, розширення прав та можливостей громади і зміцнення її потенціалу для вирішення проблем. В якості прикладу можна навести проведення зустрічей для оцінки ризиків і проблем, пов'язаних з ґЗН, та залучення лідерок/лідерів громади, суб'єктів надання послуг і всіх мешканців громади до вирішення питань щодо зниження ризиків проявів ґЗН. Це також може бути картування послуг та зміцнення системи перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг і обговорення таких тем, як права жінок.

Застосування телефонного зв'язку для перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг/система перенаправлення постраждалих осіб телефоном до суб'єктів надання послуг: процедури, встановлені для надання можливості суб'єкту надання послуг за згодою постраждалої особи зв'язатися телефоном з іншим суб'єктом надання послуг для перенаправлення до нього постраждалої особи для отримання відповідної допомоги.

PRIMERO/GBVIMS+: Система управління інформацією щодо захисту / Система управління інформацією зареєстрованих випадків ґЗН +: веб-додаток, розроблений для надання можливості гуманітарним організаціям, які працюють у сфері протидії ґЗН, безпечно збирати, зберігати, управляти і ділитися інформацією для моніторингу випадків ґЗН та ведення справ. Вона поєднує перевірені на практиці інструменти, найкращий світовий досвід та новітні технології з відкритим кодом для вироблення зручного для користувачів і масштабованого рішення в галузі управління інформацією. У системі застосовується технологічно удосконалена платформа для збору даних в режимі онлайн/офлайн, при цьому нею можна користуватися за допомогою мобільного додатку.

Надання послуг у віддаленому режимі: послуги, які надаються з використанням технологічної платформи (наприклад, «гаряча лінія», чат або SMS-повідомлення), а не під час особистої зустрічі.

Матеріали для зниження ризиків: Матеріали, які можна використовувати для зниження ризиків насильства. До таких матеріалів належать комплекти санітарно-гігієнічних засобів, а також предмети, які знижують рівень ризиків, що походять із зовнішнього середовища: замки

для вбиралень, душових і притулків, ліхтарі тощо. Потреба в цих матеріалах визначається в процесі перевірок стану безпеки.

ROSA (додаток для дистанційного підвищення кваліфікації): додаток для дистанційного контролю та підвищення кваліфікації, доступний в режимі офлайн на планшетах і смартфонах. Він сприяє розвитку потенціалу і оцінюванню професійних навичок працівниць/працівників, які працюють з людьми, слугує майданчиком для взаємного навчання та проведення інструктажів, а також надає працівницям/працівникам доступ до інструментів оперативної оцінки стану справ у сфері ГЗН і ресурсів для здійснення адвокаційної діяльності.

Безпечне помешкання: у безпечному помешканні надається негайний захист, тимчасовий притулок і допомога постраждалим від ГЗН особам, які шукають порятунку від насильницьких або образливих дій. Цим ресурсом (у разі його наявності) можуть скористатися жінки (часто приходять разом із дітьми), яким загрожує небезпека. Прийом постраждалих здійснюється, як правило, відповідно до певних критеріїв. Безпечні помешкання зазвичай знаходяться у невідомих широкому загалу та/або захищених місцях для забезпечення захисту постраждалих осіб.

Безпечне місце для жінок та дівчат (у випадках надання послуг на виїзді): громадське місце, яке призначене для потреб жінок та дівчат та в якому вони можуть зустрічатися для обговорення своїх проблем в умовах конфіденційності. Безпечні місця для жінок та дівчат (БМЖД) можуть знаходитися в окремих спорудах, таких як будинок чи намет, або орендуватися у громади чи приватного власника. Це можуть бути приміщення, які використовуються тільки один раз на тиждень, коли мобільна група приїздить на ділянку, або приміщення, доступні 24 години на добу, сім днів на тиждень. Найголовніше – ці приміщення обираються і оберігаються саме тими жінками та дівчатами, для яких приміщення призначені.

Перевірки стану безпеки: перевірки стану безпеки зазвичай проводяться в таборах або поселеннях для переміщених осіб, але можуть використовуватися для оцінки безпекових проблем та безпеки жінок і дівчат в будь-якому географічному місці з офіційно визначеними межами. В якості способу перевірки стану безпеки використовується візуальне спостереження з метою оцінки ризиків ГЗН, пов'язаних з фізичною структурою та облаштуванням місця, наявністю ресурсів, а також гуманітарних послуг та допомоги.

Короткострокові заходи швидкого реагування на випадки ГЗН: Короткострокові заходи швидкого реагування на випадки ГЗН запроваджуються під час загострення надзвичайної ситуації, коли населення потерпає від гуманітарної кризи, люди перебувають на відповідній ділянці транзитом або були недавно переміщені, але не залишатимуться довго на цій ділянці. Короткострокові заходи швидкого реагування на випадки ГЗН передбачають виїзд мобільної групи з протидії ГЗН на місце один або декілька разів протягом декількох днів для надання негайної, життєво важливої допомоги населенню, вжиття заходів кризового реагування, забезпечення людей матеріалами для зниження ризиків та інформацією про доступні послуги.

Стаціонарні служби: служби, які є стаціонарними, мають визначене місцезнаходження і не практикують виїзди на місце.

Стаціонарні служби з протидії ГЗН: термін, який використовується для визначення традиційних, стандартних служб з протидії ГЗН, працюючих в стаціонарному порядку. Це типовий спосіб, який застосовується фахівцями-практиками у сфері ГЗН для надання послуг у місцях розташування таборів біженців (з визначеними межами), при цьому одержувачам допомоги послуги надаються централізовано у встановлених місцях (найчастіше у безпечних місцях для жінок та дівчат) під керівництвом суб'єкта надання послуг з протидії ГЗН, який забезпечує постійний доступ до послуг з конфіденційного ведення випадків ГЗН. Ці служби розміщуються в будівлях, які часто пристосовані для забезпечення максимальної конфіденційності.

Постраждала особа/жертва: особа, яка зазнала ґендерно зумовленого насильства. Терміни «жертва» і «постраждала особа» можуть використовуватися як взаємозамінні, хоча «жертва» зазвичай частіше вживається в юридичному і медичному середовищах, а «постраждала особа» - у сфері психологічної та соціальної допомоги.

Вступна частина

Гендерно зумовлене насильство (ГЗН) - це узагальнюючий термін для визначення будь-якого зловмисного діяння, вчиненого щодо особи за ознакою соціально приписуваних відмінностей між чоловіками і жінками (тобто гендеру).¹ Через своє підлегле становище в суспільстві жінки та дівчата непропорційно більшою мірою страждають від ГЗН у порівнянні з чоловіками та хлопцями. Існуюча у період стабільності ситуація із вчиненням багатьох видів ГЗН щодо жінок і дівчат погіршується в умовах збройних конфліктів та стихійних лих. Наприклад, під час гуманітарних криз зростають ризики вчинення сексуального насильства, насильства з боку інтимного партнера (НІП), ранніх шлюбів та інших форм насильства. Жінки і дівчата з маргінальних груп населення наражаються на ще більший ризик через наявність взаємопов'язаних аспектів нерівності, таких як раса, клас, інвалідність, сексуальна орієнтація та гендерна ідентичність. Чоловіки та хлопці (особливо з маргінальних груп населення) також можуть піддаватися ризику вчинення щодо них сексуального насильства в умовах гуманітарної кризи.

Гендерно зумовлене насильство є серйозною та небезпечною для життя проблемою, яка створює значні ризики у сфері безпеки і захисту. Руйнування системи захисту на рівні держави, громади та сім'ї, зростання мілітаризації, вимушене переміщення населення, обмеження доступу до послуг та основних ресурсів, небезпечні умови життя і слабка інфраструктура - все це збільшує ризик ГЗН. Недоліки у наданні гуманітарної допомоги підвищують ймовірність того, що жінки і дівчатка для задоволення основних потреб будуть змушені вдаватися до негативних механізмів вирішення проблем, таких як секс заради виживання або примусові та ранні шлюби. Переміщені жінки, зокрема вдови, та очолювані жінками домашні господарства, а також дівчата-підлітки особливо уразливі в контексті ГЗН.

Незважаючи на масштаби і серйозність проблеми, поточне реагування гуманітарних організацій на ГЗН недостатнє для вирішення цієї проблеми. Запобігання та протидія ГЗН тепер визнано основною, життєво важливою складовою гуманітарної діяльності і *«всі гуманітарні організації повинні усвідомлювати ризики, пов'язані з ГЗН та колективно діяти для забезпечення всеосяжного реагування, якнайшвидше запобігати цим ризикам і зменшувати їх в межах своїх сфер діяльності. Нездатність вжити заходи проти ГЗН означає нездатність гуманітарних організацій виконувати свої основні обов'язки щодо забезпечення та захисту прав постраждалого населення.»*² У всьому світі про випадки ГЗН повідомляється недостатньо і вкрай важливо, щоб *«працівниці/працівники всіх гуманітарних організацій усвідомлювали, що прояви ГЗН мають місце і це є загрозою постраждалому населенню; розглядали ГЗН як серйозну і небезпечну для життя проблему та вживали заходів незалежно від наявності або відсутності конкретних «доказів».*³

Реагування на ГЗН у надзвичайних ситуаціях повинно бути пріоритетним напрямом діяльності на самій ранній стадії кризи з метою мінімізації ризиків для жінок та дівчат і забезпечення безперервного надання пов'язаних з протидією ГЗН послуг та їх доступності.⁴ Гуманітарна спільнота все частіше визнає, що під час реагування на надзвичайні ситуації постійно виникають перешкоди при створенні життєво важливих служб охорони здоров'я, соціально-психологічної допомоги та безпеки для надання послуг постраждалим особам і вжиття заходів, спрямованих на зниження ризиків насильства. Надання послуг в рамках протидії ГЗН

1 Міжагентський постійний комітет (2015 р.), *«Керівні принципи з інтеграції дій із запобігання гендерно зумовленому насильству в гуманітарну діяльність: зменшення ризику, підвищення життєстійкості та допомога при відновленні»*, стор.5

2 Там же, стор. 14

3 Там же, стор. 9

4 МКП (2014 р.) *«Інструментарій реагування на надзвичайні ситуації та забезпечення готовності до них»* - <http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/>

вкрай важливе в період загострення будь-якої кризи. Йдеться про соціально-психологічну допомогу постраждалим особам і ведення випадків ГЗН, забезпечення постраждалих іншими доступними послугами, в тому числі послугами з охорони здоров'я, безпеки, захисту та юридичними послугами. З огляду на безпосередні, негайні і потенційно небезпечні для здоров'я наслідки сексуального насильства, вирішення цієї проблеми є вкрай важливим, а забезпечення клінічного лікування для постраждалих від сексуального насильства (КЛПСН)/клінічного ведення випадків зґвалтування (КВЗ) є обов'язковим.

Більшість моделей і стандартів якості надання послуг в рамках протидії ГЗН в умовах гуманітарних криз орієнтовані на великі групи біженців і внутрішньо переміщених осіб (ВПО), розміщені в таборах, в яких централізовані служби з ведення випадків ГЗН прикріплені до стаціонарних жіночих центрів та/або медичних закладів. Однак в умовах мінливого характеру процесу переміщення осіб, коли групи постраждалого населення з більшою ймовірністю перебуватимуть поза межами табору, в міських/приміських місцевостях, коли ці групи численні і розосереджені, організація роботи стаціонарних централізованих служб не завжди можлива. У 2017 році збройні конфлікти та стихійні лиха призвели до того, що в усьому світі більш ніж 65,6 мільйонів осіб стали вимушеними переселенцями і більш ніж 40,3 мільйона осіб стали переміщеними особами в своїй країні. Переміщені особи все частіше оселяються у приймаючих громадах, містах або неформальних поселеннях, причому більш ніж половина переміщених осіб у світі мешкає в міській місцевості.⁵

У відповідь на мінливий характер процесу переміщення осіб почався процес надання послуг на виїзді (коли послуги надаються особам в місцях їх переселення, проживання або транзитного перебування, яким нелегко надати послуги за допомогою традиційних (стаціонарних) служб), і надання послуг у віддаленому режимі (коли персонал спілкується з одержувачем/одержувачкою послуг дистанційно, використовуючи технічні засоби). Ці моделі призначені для задоволення потреб постраждалих від ГЗН осіб з уразливих груп переміщеного населення, які знаходяться поза межами таборів, розосереджені в містах і сільській місцевості, які часто переховуються, які важкодоступні, ізольовані та зазнають підвищеного ризику насильства. Ці інновації необхідні і до теперішнього часу перед гуманітарною спільнотою стояла задача розробити відтворювані, масштабовані і якісні моделі надання послуг у віддаленому режимі і документально відобразити передовий досвід застосування таких моделей. Ці Керівні принципи з надання послуг постраждалим від ґендерно зумовленого насильства у віддаленому режимі розроблено з метою усунення зазначених недоліків і надання рекомендацій щодо підтримки розвитку пропозиції послуг у віддаленому режимі в період гострих та тривалих криз.

Міжнародний комітет порятунку (МКП) розробив інструментарій, платформи і рекомендації для програм з надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі у співпраці з фахівцями-практиками у сфері протидії ГЗН та за підтримки Бюро з питань населення, біженців та міграції США (PRM) і Генерального Директорату Європейської Комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги (ЕЧНО). Розробки МКП були випробувані в М'янмі, Іраку і Бурунді у 2017-2018 роках і оцінені зовнішніми дослідниками Леею Джеймс (Leah James) і Кортні Уелтон Мітчелл (Courtney Welton Mitchell) щодо їх здійсненності та прийнятності. Положення цих Керівних принципів ґрунтуються на підсумках реалізації і результатах дослідження здійсненності та прийнятності.⁶

5 Моніторинговий центр з питань переміщення осіб всередині країн (2017 р.) «Глобальна доповідь про переміщення осіб всередині країн (GRID)»

6 Із стислим описом дослідження здійсненності та прийнятності і повним звітом про його результати можна ознайомитися на сайті: <https://gbvresponders.org/response/mobile-and-remote-gbv-service-delivery/>

Зміст цих Керівних принципів також спирається на колективні знання агенцій та досвід роботи служб з надання послуг у віддаленому режимі, а також на результати роботи МКП в інших галузях гуманітарної діяльності, для яких були розроблені моделі надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі. Ці Керівні принципи призначені для доповнення і використання паралельно з *Керівними принципами з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства* (2017 р.), *Керівними принципами МПК з інтеграції дій із запобігання ґендерно зумовленому насильству в гуманітарну діяльність* (2015 р.), *Інструментарієм клінічного лікування постраждалих від сексуального насильства* (2014 р.), *Інструментарієм реагування на надзвичайні ситуації та забезпечення готовності до них* (МПК, 2014 р.), а також спільно розробленим МКП та ЮНІСЕФ документом *«Турбота про постраждалих від сексуального насильства дітей - Керівні принципи для суб'єктів надання медичних та соціально-психологічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій»* (2012 р.).

Загальна інформація про зміст Керівних принципів

Ці Керівні принципи містять рекомендації щодо створення служб з надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі, ведення випадків насильства, надання соціально-психологічної допомоги і перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг для задоволення нагальних потреб постраждалих від ГЗН осіб. Такі служби повинні створюватися за умов, коли розташовані в стаціонарних центрах традиційні служби з кваліфікованим персоналом не можуть працювати або забезпечити постійний доступ через характер переміщення осіб та/або постійну небезпеку, яка перешкоджає як гуманітарній діяльності, так і пересуванню переміщених осіб.

Жінки і дівчата, які зазнали насильства, та постраждалі чоловіки (та визнані чоловіками особи) потребують різних засобів та допомоги для отримання доступу до послуг у сфері ГЗН. Оскільки більшість постраждалих від ГЗН під час гуманітарних криз – це жінки і дівчата,⁷ значна частина цих Керівних принципів присвячена розвитку служб з надання призначених спеціально для них послуг у віддаленому режимі. В цьому документі також приділяється увага іншим особливостям та уразливості, таким як інвалідність, сексуальна орієнтація та ґендерна ідентичність. Разом з тим, ці Керівні принципи розглядають потреби постраждалих від сексуального насильства чоловіків та інших уразливих груп населення у веденні випадків.

Ці Керівні принципи містять наступне:

Частина 1: Огляд надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі. У цій частині міститься огляд надання послуг у віддаленому режимі, а також описуються обставини, за яких організаціям слід розглянути можливість запровадження таких заходів.

Частина 2: Створення служб з надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі. У цій частині наведені покрокові інструкції щодо створення служб з надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі, підготовки до роботи, проведення оцінки і розробки заходів.

Частина 3: Мінімальні стандарти надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі. У цій частині містяться рекомендації для відповідних служб з ведення випадків ГЗН, а також розглядаються ресурси (людські, безпекові, фінансові), необхідні для виконання рекомендацій. Персоналу, залученому до розробки і впровадження заходів з надання послуг у віддаленому режимі, потрібно ознайомитися з мінімальними стандартами попередньо до початку процесу оцінювання та розробки, описаного в Частині 2.

⁷ Керівні принципи з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства (2017 р.), Керівні принципи МПК з інтеграції дій із запобігання ґендерно зумовленому насильству в гуманітарну діяльність (2015 р.)

Частина 4: Ведення випадків ГЗН і надання групової соціально-психологічної допомоги.

У цій частині розглядається рекомендована адаптація до ведення випадків ГЗН з урахуванням часових обмежень процесу надання послуг у віддаленому режимі. У ній також йдеться про надання групової соціально-психологічної допомоги та управління даними та інформацією щодо заходів з надання послуг у віддаленому режимі.

Частина 5: Керівництво щодо надання послуг у віддаленому режимі. У цій частині містяться рекомендації щодо керівництва, контролю та нарощування потенціалу служб з надання послуг у віддаленому режимі, в тому числі щодо використання технічних засобів для здійснення дистанційного контролю за роботою працівниць/працівників цих служб, що часто є вкрай важливим у небезпечних та/або важкодоступних місцях.

Цільова аудиторія

Ці Керівні принципи призначені для працівниць/працівників та організацій, які володіють технічними знаннями і мають досвід у веденні випадків ГЗН та наданні орієнтованої на постраждалих осіб соціально-психологічної допомоги в рамках здійснення гуманітарної діяльності і яким необхідно скорегувати або розширити спектр своїх послуг для забезпечення ними переміщених осіб, що знаходяться поза межами таборів або в неохоплених послугами, небезпечних чи важкодоступних місцях. Для надання всіх видів послуг у віддаленому режимі потрібні підготовлені, кваліфіковані та досвідчені фахівці з ведення випадків ГЗН.



Частина 1: Огляд надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі

1.1 Надання послуг у сфері ГЗН на виїзді

1.1.1 Що таке надання послуг у сфері ГЗН на виїзді?

Надання послуг у сфері ГЗН на виїзді відрізняється від їх надання в стаціонарному порядку, хоча ці способи багато в чому схожі. Надання послуг у стаціонарному порядку передбачає прибуття жінок та дівчат до встановлених місць знаходження централізованих служб, які здійснюють щоденне конфіденційне ведення випадків ГЗН і які часто працюють спільно з іншими службами, такими як служби соціально-психологічної та медичної допомоги, відповідної віку відвідувачки. В свою чергу надання послуг у сфері ГЗН на виїзді має на меті задоволення потреб постраждалих осіб, які не можуть отримати доступ до стаціонарних служб через обмежені можливості пересування, відстань, небезпеку або інші перешкоди. Такий спосіб надання послуг передбачає виїзд суб'єктів надання послуг до населення.

Надання послуг у сфері ГЗН на виїзді передбачає виїзд суб'єктів надання послуг на місця переміщення, постійного проживання або транзитного перебування осіб з метою надання послуг тим постраждалим, яким важко їх надати у традиційний спосіб (у стаціонарному порядку). Ця модель може використовуватися в ситуаціях, коли переміщені особи не мешкають компактно та/або розселяються у приймаючих громадах у сільській чи міській місцевості.

Види надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН

Наявні сьогодні у гуманітарній спільноті визначення процесу надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН дуже різняться. Хоча ці Керівні принципи призначені для встановлення стандартів

безпечного та етично коректного надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН, важливо також відзначити, що надання допомоги на виїзді здійснюватиметься на практиці відповідно до реалій кожної окремої гуманітарної ситуації.

Два основні види надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН, які розглядатимуться в цих Керівних принципах:⁸

- 1. Надання послуг у сфері ГЗН на виїзді в умовах тривалої кризи та/або переміщення осіб.** Цей вид надання допомоги передбачає прибуття груп протидії ГЗН на місце (або на декілька місць), де відбувається тривала криза або переміщення осіб, з метою надання послуг у сфері ГЗН згідно з циклічним графіком роботи (наприклад, виїзд один раз на тиждень на кожне місце протягом декількох місяців) зазвичай після закінчення гострої стадії кризи. Якщо мобільні групи надають допомогу на декількох ділянках, то на кожній ділянці потрібно застосовувати особливий, адаптований до ситуації підхід.

Інформація з місць:

У провінції Макамба (Бурунді) з квітня 2017 року до серпня 2018 року мобільні групи МКП чотири дні на тиждень працювали поза межами офісу, надавали допомогу на чотирьох ділянках. Кожна ділянка (до якої від офісу можна дістатися менш ніж за дві години) відвідувалася один раз на тиждень відповідно до погодженого графіка. Мобільні групи МКП забезпечували ведення випадків ГЗН і надавали соціально-психологічну допомогу в безпечних приміщеннях, призначених для потреб жінок та дівчат і розташованих в орендованих будівлях. Особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади проводили інші розважальні та навчальні заходи (зважаючи на визначені жінками і дівчатами потреби) у дні, коли мобільних груп МКП на місці не було. Таким чином, жінки і дівчата мали можливість організовувати свої власні заходи, при цьому МКП надавав послуги з ведення випадків ГЗН один раз на тиждень.

На малюнку, що міститься нижче, схематично зображено мобільне надання послуг у сфері ГЗН на виїзді в умовах тривалої кризи або переміщення осіб. Роз'яснення щодо процесу розробки втручання на виїзді та мінімальних стандартів, яких слід дотримуватися при цьому, містяться у Частині 2 і Частині 3 цих Керівних принципів.

8 Ці два види надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН були випробувані і оцінені під час реалізації проекту та покладені в основу Керівних принципів.

Віддалений спосіб надання послуг постраждалим від ґендерно зумовленого насильства (ґЗН) в умовах тривалого процесу переміщення населення

Мобільна група



Після встановлення механізмів координації та отримання дозволу служби безпеки, **мобільні групи відвідують цільові громади** за визначеним графіком. Кількість і склад мобільних груп та кількість необхідних транспортних засобів залежать від щільності населення і чисельності переміщених осіб на ділянках, відстані між окремими ділянками та оцінених потреб у безпосередній підтримці з боку програми.



Створити пункти ведення випадків ґЗН в рамках здійснюваної на ділянках мобільних груп діяльності, не пов'язаної з протидією ґЗН,

Визначити окреме місце з можливістю конфіденційного доступу і час для спільної роботи з групами, які здійснюють нестигматизовану діяльність, не пов'язану з протидією ґЗН.



Тимчасові безпечні приміщення для жінок та дівчат

- Сприяння участі мешканок громади у діяльності в соціальних мережах.
- Надання індивідуальної підтримки і розширення прав та можливостей.
- Оцінка ризиків на рівні громади, складання планів безпеки, адвокаційна діяльність та розвиток вміння долати труднощі.
- Ведення випадків ґЗН в інтересах постраждалих осіб.



Пункти ведення випадків ґЗН, які розташовані і працюють спільно з іншими службами, задіяними в інших секторах діяльності

- Ведення випадків ґЗН відбувається в окремих кімнатах суміжних із приміщеннями не пов'язаних з протидією ґЗН стаціонарних служб, такими як медичні заклади.
- Ведення випадків ґЗН здійснюється в окремих приміщеннях, облаштованих у наметах або збірних конструкціях під час організації роботи служб, діючих в інших секторах діяльності.
- Потрібні ефективна координація дій, навчання, час для проведення роботи на місці і впровадження етично коректних процедур перенаправлення постраждалих

     	осіб до інших суб'єктів надання послуг     
---	--

«Гарячі лінії», навчання та робота з мешканками/мешканцями громад

«Гарячі лінії» і навчання суб'єктів надання послуг, ефективні системи перенаправлення постраждалих та нарощування потенціалу осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, у їх діяльності з перенаправлення постраждалих – все це підвищує рівень доступності, ефективності і сталості послуг у період відсутності мобільних груп на ділянці.



2. **Короткострокові заходи швидкого реагування.** Під час загострення гуманітарної кризи короткострокові заходи швидкого реагування можуть бути найбільш відповідним і ефективним способом надання негайної, життєво важливої допомоги людям, які не залишатимуться в одному місці достатньо довго, що надало б можливість мобільним або стаціонарним службам провести більш тривалу роботу. Короткострокові заходи швидкого реагування на випадки ГЗН передбачають виїзд мобільної групи на місце один або декілька разів протягом декількох днів з метою вжиття заходів кризового реагування, забезпечення населення матеріалами для зниження ризиків та інформацією про доступні послуги.

Інформація з місць:

У М'янмі мобільні бригади МКП з протидії ГЗН проводили короткострокові заходи швидкого реагування згідно з циклічним графіком роботи для надання допомоги невеликим групам переміщених осіб - сільським жителям, які тікали на території церков через конфлікт між армією М'янми та іншими озброєними етнічними групами. До складу мобільних бригад входять фахівчині/фахівці, які володіють відповідними мовами, з Міжнародного комітету порятунку та партнерських організацій і медичні працівниці/працівники МКП, які можуть надати лікарські препарати для запобігання вагітності та ВІЛ, а також протягом 72 годин доправити постраждалих від зґвалтування осіб до інших суб'єктів надання послуг. Фахівчині/фахівці зустрічаються з жінками та дівчатами окремо, вислуховують їх, оцінюють і (у разі потреби) усувають ризики, пов'язані з безпекою та захистом, надають інформацію про послуги, в тому числі номер «гарячої лінії» суб'єктів надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі, а також у разі необхідності роздають комплекти санітарно-гігієнічних засобів. Переміщені особи зазвичай повертаються в своє рідне село протягом тижня. Тоді бригада припиняє надання допомоги цій групі переміщених осіб, якщо тільки людина з цієї групи не звернеться по допомогу на «гарячу лінію».

У цих Керівних принципах основна увага приділяється першому виду зазначеного вище надання допомоги на виїзді, тобто **наданню допомоги на виїзді в умовах тривалої кризи або переміщення осіб**, оскільки такі заходи є більш тривалими і потребують більш комплексного підходу до розробки та надання послуг в сфері ГЗН. Проте, рекомендації щодо розробки і запровадження короткострокових заходів швидкого реагування містяться також у Частині 2.

1.1.2 Умови, за яких розглядається можливість надання послуг на виїзді

Надання допомоги на виїзді слід розглядати як варіант тільки в тому випадку, якщо реагування з боку стаціонарних служб НЕМОЖЛИВЕ або якщо надання допомоги мобільними групами може бути тимчасовим вирішенням проблеми до моменту створення стаціонарних служб або безпосередньо гуманітарною організацією, або із залученням потенціалу надійного місцевого партнера. Через обмежене у часі перебування на місці служби з надання допомоги постраждалим від ГЗН на виїзді не можуть забезпечувати комплексне ведення випадків ГЗН, надавати соціально-психологічну допомогу або послуги з перенаправлення постраждалих осіб до інших суб'єктів надання послуг і тому ці служби не

слід залучати до роботи тоді, коли можлива діяльність стаціонарних служб. Крім того, з огляду на людські та фінансові ресурси, необхідні для реалізації програм безпечного і якісного надання послуг, служби з надання допомоги на виїзді можуть бути більш затратними, ніж стаціонарні, що робить їх потенційно більш складними для впровадження.

Разом з тим, у багатьох ситуаціях потрібні більш гнучкі і адаптовані способи надання послуг, при цьому надання послуг у сфері ГЗН на виїзді може ефективно застосовуватися для задоволення як нагальних, так і більш сталих потреб постраждалого населення. Хоча причини вибору моделі надання послуг можуть бути різними з огляду на ситуацію, нижче наведені деякі чинники, які можуть визначати вибір на користь надання послуг на виїзді.

- У цій місцині знаходяться уразливі переміщені особи, які не мають доступу або мають обмежений доступ до служб з протидії ГЗН (про це стало відомо в процесі консультацій з іншими гуманітарними організаціями завдяки механізмам координації дій, міжвідомчого оцінювання та/або спілкуванню з громадами).
- Населення повідомляє, що не може отримати доступ до стаціонарних служб через відстань, обмеження пересування або з інших причин.
- Населення значно розсіяне по різних місцях, мешкає у приймаючих громадах у міській і сільській місцевостях.
- Населення переміщене недавно, є дуже мобільним або перебуває на місці транзитом.
- Гуманітарна допомога не може надаватися в місцях розташування людей через небезпеку, обмеження доступу або з інших причин (несприятливі погодні умови тощо).
- У цій місцині відсутні інші суб'єкти надання послуг у сфері ГЗН (в тому числі мобільні групи).
- Занадто багато нагальних потреб і занадто мало ресурсів у організацій з питань захисту населення для створення в цей час стабільних, щоденно працюючих стаціонарних служб.

Всі дії і рішення щодо надання послуг у сфері ГЗН на виїзді повинні ґрунтуватися на ретельному аналізі потреб, можливостей, ризиків і переваг будь-якого втручання і узгоджуватися з планом більш тривалого надання послуг. Організації у сфері ГЗН повинні **розглядати можливість надання допомоги на виїзді тільки тоді, коли ймовірна перевага втручання переважає ризики**, а присутність організації на місці не є небезпечною для персоналу, одержувачів допомоги або інших осіб.

1.2 Надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі

1.2.1 Що таке надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі?

Надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі передбачає надання послуг (це переважно моральна підтримка та ведення випадків) за допомогою технологічної платформи (тобто «гарячої лінії», чату або SMS-повідомлень), а не під час особистої зустрічі. Надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі може відбуватися наступним чином: 1) як окреме автономне втручання в місцях, де люди не можуть дістатися до служб особисто або організація не може організувати надання послуг під час особистої зустрічі через наявність загроз безпеці; 2) спільно із стаціонарними програмами для розширення географічного охоплення послугами, причому в цьому випадку послуги часто доступні на регіональному чи національному рівні; та/або 3) як складова процесу надання послуг на виїзді для забезпечення сталого надання послуг постраждалим від ГЗН у період відсутності мобільної групи на місці, причому в цьому випадку послуги можуть мати більш обмежене географічне охоплення і бути доступними тільки для населення, яке знаходиться на ділянці мобільної групи.

1.2.2 Умови, за яких розглядається можливість надання послуг у віддаленому режимі

Багато з перерахованих вище умов, за яких слід розглядати можливість застосування виїзного підходу до надання послуг, також застосовні до надання послуг у віддаленому режимі. Крім того, цей спосіб, запроваджений або в якості окремого заходу, або в якості доповнення до виїзних чи стаціонарних програм, має наступні переваги:

- Дозволяє постраждалим особам негайно отримати допомогу у кризовій ситуації.
- Розширює доступ до антикризової допомоги і ведення випадків ГЗН у недоступних або неохоплених послугами місцевостях, а також надає доступ групам населення, які не можуть отримати послуги особисто через обмеження пересування.
- Забезпечує більшу конфіденційність для всіх постраждалих осіб і може бути особливо корисним для потерпілих, таких як чоловіки або ЛГБТІ, які стикаються з додатковою стигмою, пов'язаною із зверненням по допомогу.
- Потенційно розширює доступ до послуг для постраждалих підлітків, які частіше використовують технічні засоби і в умовах гуманітарної кризи зазнають високого ризику сексуального насильства, сексуальної наруги та експлуатації.
- Як зазначалося вище, застосування «гарячих ліній» як складової надання допомоги на виїзді, можуть забезпечити стале надання послуг постраждалим від ГЗН особам у період відсутності мобільної групи на місці. Функції «гарячої лінії» як складової втручання на виїзді полягають в наступному:
 - » надавати можливість працівникам/працівникам служб з протидії ГЗН безпосередньо спілкуватися з постраждалими особами і пропонувати антикризові заходи, плани безпеки, інформаційні ресурси та варіанти перенаправлення до інших суб'єктів надання послуг;
 - » надавати можливість працівникам/працівникам служб з протидії ГЗН спілкуватися з волонтерками/волонтерами з місцевої громади, які надають підтримку виїзним програмам (у цих Керівних принципах - особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади), і іншими суб'єктами надання послуг в їх роботі з постраждалими особами.

Оскільки «гарячі лінії» можуть бути як окремим заходом, так і складовою надання допомоги на виїзді, в цих Керівних принципах вони розглядатимуться у розділах, присвячених наданню послуг на виїзді. Додаткові рекомендації щодо впровадження телефонної «гарячої лінії» містяться у Додатку 5.⁹

9 У Керівних принципах не розглядається така віддалена послуга як «чат» та інші способи надання послуг у віддаленому режимі за допомогою новітніх технологій.



Частина 2: Створення служб з надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі

Попередньо до розробки заходів з надання допомоги на виїзді необхідно провести підготовку до виїзної роботи (Етап 1) і оцінку ситуації на місці (Етап 2).

Етап 1: Підготовка до виїзної роботи

Наступні завдання і діяльність повинні бути складовою підготовки до виїзної роботи в рамках всіх заходів з надання допомоги на виїзді, в тому числі й короткострокових заходів швидкого реагування.

- **Збір інформації.** Отримавши повідомлення про новий потік переміщених осіб, мобільні групи з протидії ГЗН повинні координувати свої дії з суб-кластером з питань ГЗН та іншими гуманітарними організаціями і одержати якомога більше інформації про діяльність з надання послуг, в тому числі про наявні працюючі на виїзді служби і місцезнаходження стаціонарних служб. Інша інформація, яку необхідно отримати: приблизні дезагреговані дані про населення, мови спілкування, прізвища та посади лідерок/лідерів відповідних громад та їх контактні дані, а також інформація щодо відповідних контактних осіб на рівні уряду.
- **Оцінка стану безпеки.** Попередньо до будь-якої роботи на виїзді кваліфікований персонал служби безпеки на місцях повинен провести первинну оцінку стану безпеки кожного місця, яке може відвідати група оцінювання, в тому числі здійснити оцінку використовуваних та альтернативних маршрутів між різними місцями діяльності. Співробітниці/співробітники служби безпеки повинні отримати інформацію з кількох різних джерел (міжнародні, національні НУО, представники на місцях) для перевірки її надійності. Типова форма оцінки ризику для безпеки реагування на надзвичайні ситуації міститься у Додатку 1. У місцях швидкого циклічного переміщення осіб служба безпеки повинна відстежувати зміни в інформації щодо безпеки та ситуації на дорогах в регіоні. **В процесі визначення ризиків необхідно враховувати ґендерний аспект, оскільки більшість персоналу служб з надання послуг постраждалим від ГЗН**

особам становлять жінки. Після отримання дозволу від служби безпеки та дозволу на відрядження потрібно визначити транспортні засоби, потрібні для виїзду на місце (місця).

- **Завчасна підготовка необхідних матеріалів.** Наступні матеріали повинні бути попередньо підготовлені, зібрані в доступному місці, готові до транспортування та використання:
 - » комплекти санітарно-гігієнічних засобів, матеріали для ведення випадків ҐЗН (тобто речі, які можуть знадобитися постраждалим особам) та інші матеріали для зниження ризику;
 - » паливо та запасні частини для транспортних засобів;
 - » лікарські засоби (наприклад, засоби екстреної контрацепції тощо);
 - » матеріали для інформування, просвітницької діяльності та комунікації (ІПДК), які враховують культурні особливості, з графіками та ілюстраціями, а також номером «гарячої лінії» (у разі потреби);
 - » посвідчення особи працівниць/працівників, дозвіл агенції на проведення робіт та будь-які інші необхідні для відрядження дозволи;
 - » аварійно-рятувальні комплекти та аптечки;
 - » рюкзаки для екстрених виїздів персоналу та відповідне приладдя;
 - » матеріали для тимчасових конструкцій: намети, транспортний засіб групи, тенти тощо;
 - » у випадках, коли це доречно і можливо: мобільні телефони, планшети, SIM-карти.
- **Підбір та навчання персоналу.** Потрібно підібрати персонал для формування початкової групи, яка відвідає потенційні об'єкти для проведення оцінки ситуації та надання базових послуг.

На початку заходів з надання допомоги на виїзді в умовах тривалої кризи організації, які мають служби з протидії ҐЗН в інших частинах країни або регіону, можуть направити працівниць/працівників цих служб для проведення початкового аналізу та оцінки ситуації, оскільки вони вже мають необхідну підготовку та навички. Якщо організація не має в своєму розпорядженні навченого персоналу, її персонал повинен пройти відповідну підготовку попередньо до початку роботи на виїзді. **Короткострокові заходи швидкого реагування на випадки ҐЗН можуть впроваджуватися тільки в тому випадку, якщо організація має стаціонарні або виїзні служби, персонал яких може бути направлений для тимчасової роботи на виїзді.**

Незалежно від виду надання допомоги на виїзді, відібрані працівниці/працівники повинні мати наступну підготовку і досвід попередньо до їх направлення для проведення оцінювання:

- попередня підготовка і досвід у веденні випадків ҐЗН відповідно до Керівних принципів з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства, а також до положень протоколів КЛПСН; досвід адаптації моделі ведення випадків ҐЗН до заходів з надання допомоги у віддаленому режимі (рекомендації містяться у Частині 4);
- навчання реагуванню на випадки ҐЗН та забезпеченню готовності до них, в тому числі використанню методів оперативної оцінки надзвичайної ситуації у сфері ҐЗН;

- методи організації конфіденційного доступу постраждалих осіб до служб, розташованих на ділянках мобільних груп;
 - нормалізація особистого спілкування на публіці з одержувачами допомоги з метою мінімізації стигми, пов'язаної з розголошенням особи потерпілої/потерпілого;
 - розподіл комплектів санітарно-гігієнічних засобів;
 - стратегії ведення інформаційно-просвітницької роботи з населенням на рівні громади для інформування про послуги у сфері ГЗН;
 - реагування на нагальні потреби постраждалих осіб.
- **Визначення способів надання невідкладної медичної допомоги постраждалим від сексуального насильства.** Цілком ймовірно, що під час проведення оцінки постраждалі особи повідомлять мобільній групі, яка проводитиме оцінювання, про випадки ГЗН. У випадках сексуального насильства група повинна бути готова сприяти наданню постраждалій особі життєво важливих медичних послуг протягом відповідного періоду часу (72 години для післяконтактної профілактики ВІЛ та 120 годин для екстреної контрацепції).¹⁰ Якщо на ділянці мобільної групи присутні суб'єкти надання таких медичних послуг, то постраждалих осіб можна доправляти до них. Якщо такі суб'єкти надання послуг на ділянці відсутні, потрібно розглянути можливість уведення до складу групи фахівчиню/фахівця з репродуктивного здоров'я, навчену застосуванню таких лікарських препаратів, або проведення спільного виїзду з медичною мобільною групою, персонал якої навчений методам клінічного лікування постраждалих від сексуального насильства, або надавати працівницям/працівникам служб з протидії ГЗН (відповідним чином підготовленим, з дозволом на надання таких послуг згідно із законодавством) відповідні лікарські засоби для їх безпосереднього застосування.
 - **Зазначити номер телефону програми** для можливості зв'язку зацікавлених осіб з вашою організацією після проведення оцінки. Повідомити це всім працівницям/працівникам, які входять до складу групи проведення оцінки.

Щодо короткострокових заходів швидкого реагування на випадки ГЗН, потрібно звернути увагу на додаткові аспекти:

Повна оцінка стану справ у сфері ГЗН для подальшої підготовки відповідних послуг не може бути проведена під час запровадження короткострокових швидких заходів з огляду на часові обмеження таких заходів. До початку роботи група не знатиме про наявність чи відсутність будь-яких приміщень для надання послуг з ведення випадків ГЗН, тому придбання і перевезення наметів та елементів інфраструктури, які легко встановлюються на місці, буде, можливо, кращим рішенням. Реагування повинно полягати у першу чергу в запровадженні антикризових заходів (емоційна підтримка і інформування), зниженні ризику, розподілі комплектів санітарно-гігієнічних засобів, а також у здійсненні всіх можливих життєво важливих медичних втручань.

10 Слід зазначити, що надання таких лікарських засобів – це тільки один з компонентів клінічного лікування постраждалих від сексуального насильства (КЛПСН) або (як його іноді ще називають) клінічного ведення випадків зґвалтування (КВВЗ). КЛПСН - це набагато більш комплексне медичне втручання, яке здійснюється спеціально підготовленими медичними сестрами та лікарями. Під час оцінки слід проаналізувати можливі варіанти (якщо такі існують) забезпечення повного медичного втручання в рамках КЛПСН. Див. КЛПСН <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/> для отримання додаткової інформації щодо цього медичного втручання та необхідних для його проведення ресурсів.

Етап 2: Оцінка

Наступна інформація повинна бути зібрана під час проведення оцінки на **кожній потенційній ділянці мобільної групи**. Попередньо до початку оцінювання працівниці/працівники повинні ознайомитися з мінімальними стандартами, які містяться в Частині 3.

Оцінка надзвичайної ситуації у сфері ГЗН.¹¹ Це передбачає проведення обговорень у цільових групах, індивідуальних співбесід, картування наявних у громаді ризиків та перевірку стану безпеки з метою визначення нагальних потреб, проблем та загроз, пов'язаних з безпекою жінок, дівчат і осіб, які потенційно наражаються на ризик вчинення щодо них ґендерно зумовленого насильства. Необхідно зустрічатися з жінками і дівчатами окремо від чоловіків і хлопців в найбільш ізольованих приміщеннях, які тільки можна знайти або спорудити.

Картування служб та інфраструктури. Картування служб та інфраструктури є вкрай важливою складовою процесу оцінки для планування заходів з надання допомоги у віддаленому режимі, оскільки це надає можливість організаціям визначити: 1) відповідні системи перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг в рамках багатосекторальних заходів реагування на випадки ГЗН; 2) фізично існуючі місця, в яких потенційно можуть надаватися послуги.

1. Картування служб для перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг в рамках ведення випадків ГЗН. Цей компонент картування служб полягає у зосередженні на виявленні на ділянках мобільних груп існуючих служб, до яких можна перенаправляти постраждалих осіб, служб, до яких вони вже звертаються, недоліків в якості послуг і всіх перешкод для доступу до них. Для цього використовується Інструмент картування служб (*Service Mapping Tool*), який є компонентом *Інструментарію для реагування на надзвичайні ситуації в сфері ГЗН та підготовки до них (GBV Emergency Response and Preparedness Toolkit)*.¹² Цей інструмент надає рекомендації щодо визначення осіб, з якими потрібно говорити, та інформації, яку слід збирати.

Крім того, необхідно розглянути зазначені нижче питання:

Під час обговорення в цільових групах з мешканками/мешканцями громади (дезагрегованими за статтю та віком):

- а. Медичні послуги:** Запитати, де жінки або дівчата, які постраждали від насильства, почувають себе безпечно і комфортно, звертаючись за медичною допомогою. Запитати про неформальних суб'єктів надання медичних послуг, які можуть мати регулярний доступ до потенційних постраждалих, особливо в місцях, в яких офіційні послуги обмежені. Наприклад, запитати, куди або до кого звертатимуться жінки за веденням вагітності та пологів, а також запитати про наявність будь-яких медичних працівниць/працівників у громаді, які відвідують її мешканок.
- б. Безпекові аспекти:** До кого жінки та дівчата можуть звернутися за допомогою в разі наявності безпосередньої загрози їх безпеці? Чи існують інші суб'єкти надання послуг або допомоги (консультації, жіночі групи, юридична допомога тощо) для постраждалих жінок та дівчат? Чи наявні безпечні помешкання для жінок?

11 З рекомендованими інструментами оцінки надзвичайної ситуації в сфері ГЗН, які є складовою Ініціативи з реагування на надзвичайні ситуації в сфері ГЗН та забезпечення готовності до них, можна ознайомитися на сайті: <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>.

12 Див. інструмент для працівниць/працівників служб з реагування, призначений для надання допомоги в обговоренні в цільових групах, який міститься в *Інструментарії реагування на надзвичайні ситуації та забезпечення готовності до них*. <http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/03/Focus-Group-Discussion-Tool-2013-ENG.doc>

Під час співбесід із суб'єктами надання послуг:

- Чи існують обмеження доступу до послуг? (Наприклад, чи надають вони послуги особам, які не мають документів тощо?). Чи стягується будь-яка плата за послуги? Чи існують процедури обов'язкового повідомлення інформації? Чи існує конфіденційна і безпечна система ведення документації?
- Чи можна встановити для суб'єкта надання послуг механізм сплати за транспортні витрати, які ваша організація зможе відшкодувати?
- Які інші служби існують на рівні громади, про які невідомо колективу суб'єкта надання послуг та про які не згадали в цільових групах? Наприклад, чи існують асоціації або інші організації, які співпрацюють у питаннях відстоювання прав певних уразливих груп населення?
- Дізнатися, чи можна зв'язатися з суб'єктами надання послуг телефоном та перенаправити до них постраждалих осіб і в який проміжок часу?
- Чи є у постачальників послуг побоювання з приводу того, що інформація про них є загальнодоступною та зазначається у системі перенаправлення постраждалих осіб? (Наприклад, можуть виникнути проблеми з безпекою у організацій, які працюють з ЛГБТІ, групами населення без правового статусу або групами, які пов'язані з політичною опозицією).

2. **Картування служб та інфраструктури з метою визначення фізично існуючих місць, які потенційно придатні для надання послуг.** Ця карта допоможе у прийнятті рішень щодо організації пунктів надання послуг з ведення випадків ГЗН. Як показано на малюнку в Частині 1, є два основні пункти надання послуг з ведення випадків ГЗН під час особистої зустрічі: 1) тимчасові безпечні приміщення для жінок та дівчат; та 2) пункти ведення випадків ГЗН, які розташовані і працюють спільно зі службами, задіяними в інших секторах діяльності та необов'язково належними до тієї самої організації, що й пункт. Ці пункти описуються нижче в Частині 3.

Для визначення розташування тимчасових безпечних приміщень потрібно поговорити з жінками та дівчатами і зрозуміти, які місця вони вважають безпечними. **Для визначення пунктів, які будуть розташовані спільно із службами/організаціями, задіяними в інших секторах діяльності,** слід з'ясувати, чи мають вони ізольоване приміщення, в якому можна забезпечити умови для конфіденційного ведення випадків ГЗН. Відповідні рекомендації містяться в Частині 3.

Завжди зазначати на карті служб та інфраструктури жіночі організації з огляду на їх можливості доступу до жінок, наявність потенційного місця, яке вони можуть надавати жінкам для проведення зборів, і роль, яку вони відіграють у наданні соціально-психологічної допомоги.

Зустрічі з організаціями та лідерками/лідерами громади. Фахівчині та фахівці у сфері виїзної діяльності повинні у встановленому порядку зустрітися з лідерками/лідерами громади та провести оцінку допомоги, яку вони можуть надати для зменшення кількості випадків насильства та запобігання його проявам. Попросити їх визначити маргінальні групи населення і запитати, чи існують у громаді будь-які асоціації/організації або мешканки/мешканці, які могли б сприяти отриманню доступу до таких груп.

Визначити потенційних жінок-лідерок, які могли б діяти в якості осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, та підтримувати впровадження заходів з надання допомоги на виїзді. Особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади можуть відігравати основну роль у процесі надання послуг на виїзді, оскільки вони можуть проводити

роботу з населенням та реалізовувати інші заходи в період відсутності мобільної групи на ділянці. Цей аспект набуває особливої важливості, якщо мобільні групи не відвідуватимуть ділянку частіше ніж раз на тиждень. Особами, відповідальними за реалізацію політик, повинні бути жінки, яких вважають лідерками в громаді (до яких жінки вже звертаються по допомогу та підтримку) або які є представницями місцевих організацій, працюючих з жінками. Роль та обов'язки осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, і методи роботи з ними описані в Частині 3.

Якщо розглядати можливість надання допомоги у віддаленому режимі, слід оцінити доступність та рівень використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Оцінка доступності ІКТ (наприклад, телефонів, смартфонів, планшетів, ноутбуків тощо) має важливе значення для прийняття рішення щодо створення «гарячої лінії» (особливо, якщо метою є її впровадження як окремого втручання), вид технології, який можна використовувати, та зони покриття.

Оцінка ІКТ повинна передбачати наступне:

- **До якої технології має доступ населення?** Важливо проаналізувати доступність і використання мобільних пристроїв та Інтернету, особливо жінками і дівчатами, доступ яких часто більш обмежений ніж доступ чоловіків та хлопців.¹³ Наприклад, з'ясувати, чи мають жінки приватний, індивідуальний доступ до телефонів або вони поділяють доступ з членами сім'ї чи мешканками/мешканцями громади. Також буде важливо оцінити рівень доступності ІКТ та їх використання уразливими в контексті ґендерно зумовленого насильства групами населення і зробити висновок щодо здатності «гарячої лінії» полегшити або розширити доступ цих груп до послуг.
- **Чи є електрика?** Наскільки стабільно вона подається?
- **Чи є доступ до мережі Інтернет?** Наскільки він стабільний та надійний?
- **Чи є мережа мобільного зв'язку?** Наскільки він надійний?
- **Якою буде участь уряду?** У тих випадках, коли уряд зацікавлений і бере позитивну участь, зона покриття «гарячої лінії» може охоплювати декілька ділянок, регіон або навіть країну. Якщо уряд не бажає підтримувати створення «гарячої лінії», її зона покриття може бути обмеженою наданням послуг в місцях, в яких створено виїзні служби з надання допомоги постраждалим від ГЗН.

Етап 3: Розробка заходів з надання допомоги на виїзді та планів їх впровадження для кожної ділянки

Інформація, зібрана під час проведення оцінки, надасть можливість організації розробити заходи з надання допомоги на виїзді, що ґрунтуються на викладених нижче ключових рішеннях. Мобільним групам, які працюють на декількох ділянках згідно з циклічним графіком роботи, рекомендується проводити семінар для обговорення цих заходів, прийняття ключових рішень і розробки планів їх впровадження для кожної ділянки. Рекомендації щодо проведення такого семінару містяться у Додатку 3.

Визначити пункти ведення випадків ГЗН на кожній ділянці. Це рішення необхідно ухвалити попередньо до прийняття рішення з будь-якого іншого питання, зазначеного нижче. Компоненти пунктів ведення випадків ГЗН описані в Частині 3. Під час розгляду питання щодо

13 Див. *Плани безпеки для технологій, взаємодія переміщених жінок та дівчат з інформаційно-комунікаційними технологіями в Лівані і проблеми зменшення шкоди в умовах гуманітарних криз*, Журнал міжнародних гуманітарних дій, березень 2018 р.

запровадження заходів з надання допомоги у віддаленому режимі також необхідно визначити (ґрунтуючись на оцінці ІКТ) можливість створення «гарячої лінії» та її зону покриття.

Визначити кількість працівниць/працівників, необхідну для кожної ділянки, та пункти ведення випадків ґЗН на кожній з цих ділянок. Описати їх роль та обов'язки. Приклади потрібного персоналу: працівниці/працівники служб з ведення випадків ґЗН, фахівчині/фахівці по роботі з населенням на рівні громади або мобілізаторки/мобілізатори, фахівчині/фахівці, які працюють безпосередньо з підлітками, водії/транспортні працівниці/працівники та інші працівниці/працівники відповідно до типу встановленого пункту ведення випадків ґЗН. Рекомендації щодо цих посад (необхідні кваліфікація/досвід роботи, роль та обов'язки, кількість) містяться в Частині 3. Організації необхідно визначити можливість залучити наявний персонал або необхідність набирати нових працівниць/працівників.

Провести картування потенційних ділянок мобільних груп та типів транспортних засобів. Визначити відстань між ділянками та транспортні засоби, якими групи користуватимуться для проїзду на ділянки і виїзду з них (наприклад, вантажівки, фургони, мотоцикли, літаки, човни).

Визначити часові рамки. Визначити кількість часу, потрібного на проведення інформаційно-просвітницької роботи та надання послуг на кожній ділянці. З огляду тип зазначених вище транспортних засобів визначити час, потрібний для поїздки на кожну ділянку та повернення з неї.

Визначити циклічний графік роботи. Визначити можливу частоту відвідування ділянки (ділянок) групою та графік періодичного чергування. Наприклад, у випадках, коли є можливість відвідувати тільки одну ділянку на день, одна мобільна група може обслуговувати чотири ділянки на тиждень. Частота варіюватиметься в залежності від відстані між ділянками та офісом (якщо на поїздку від офісу до ділянки витрачається 1,5 години або більше, можна відвідати тільки одну ділянку на день) і відстані між ділянками. У разі виїзду на щоденній основі рекомендується працювати на місцях чотири дні на тиждень, присвячуючи п'ятий день роботи в офісі для здійснення планування та контролю.

Розробити план управління матеріалами. Визначити потрібні для забезпечення повсякденної діяльності товари, які необхідно придбавати заздалегідь та які можна купувати на місці (наприклад, чай, кава, цукор тощо). Визначити матеріали, які потрібно перевезти на ділянку (ділянки), і спосіб їх зберігання (наприклад, наявність безпечного приміщення із замком, пристосованого для зберігання матеріалів?).

«Гарячі лінії» потребують прийняття додаткових технічних рішень:

Якими пристроями і як користуватимуться працівниці/працівники (тобто як заряджати пристрої, де вони будуть зберігатися вночі, які програми заборонені, що станеться, якщо пристрій буде втрачено/викрадено тощо)?

- Яка телекомунікаційна компанія (компанії) надаватиме підтримку роботі «гарячої лінії»?
- Яка сума бюджетних коштів виділяється на обладнання, яка сума кредиту на розмови? Ця лінія безкоштовна чи вартість дзвінків відшкодовуватиметься?

Якщо запроваджується «гаряча лінія», рекомендується провести семінар з планування, в якому братимуть участь керівниці/керівники, запропонований персонал «гарячої лінії», ІТ-персонал (у разі необхідності) і відповідні партнери, які працюють з переправленими до них постраждалими особами. Плани впровадження повинні містити інформацію щодо видів діяльності та обов'язків, графік надання послуг «гарячою лінією», плани роботи з населенням та поширення інформації, навчальні плани для персоналу і партнерів та графік проведення контролю роботи.

Визначити способи зв'язку. Розглянути наступні питання: який спосіб зв'язку між персоналом і керівниками (наприклад, чи потрібен механізм дистанційного контролю за роботою працівниць/працівників служб з ведення випадків ГЗН або осіб, відповідальних за реалізацію політик)? Як співробітниці/співробітники мобільної групи зв'язуватимуться із службою безпеки для отримання оновленої інформації/результатів перевірок? Як перенаправлятимуться постраждалі особи до інших організацій за відсутності мобільної групи на ділянках?

Визначити сферу спільної діяльності. Визначити діяльність, яка здійснюватиметься безпосередньо мобільною групою в пунктах ведення випадків ГЗН, або підтримку, яку потребуватимуть особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, та інші суб'єкти надання послуг для здійснення ними такої діяльності.

Розробити план інформаційно-просвітницької діяльності на виїзді. Визначити особу, відповідальну за роботу з цільовою групою населення, з метою інформування останньої про доступні послуги. Оскільки цільові групи населення можуть ховатися серед приймаючих громад, розташованих на ділянках мобільних груп, потрібно звернутися до мешканок/мешканців цільових громад по допомогу у поширенні інформації про послуги серед інших мешканців. Розробка ключових повідомлень для роботи з населенням.

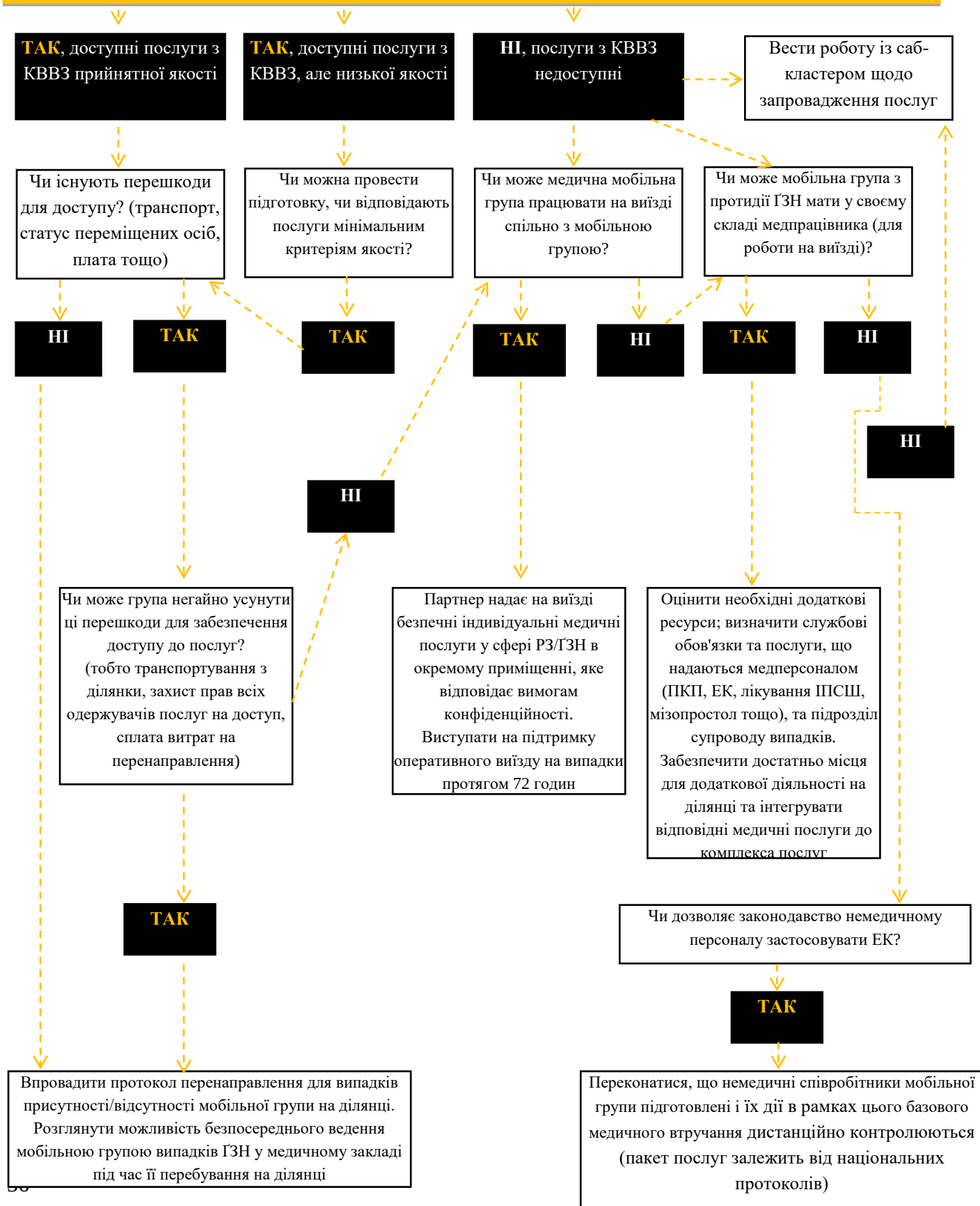
Створити систему перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг і визначити механізми перенаправлення. Картування наявних в регіоні служб допоможе у розробці систем перенаправлення постраждалих осіб для кожної ділянки. Система перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг повинна враховувати традиційні потреби в послугах в рамках протидії ГЗН, таких як медичні послуги, послуги жіночих організацій і пропозиції безпечного помешкання, послуги з боку поліції, традиційних лідерок/лідерів, органів безпеки громади та юридичні послуги, а також захист дітей. Система перенаправлення повинна також поширюватися на нетрадиційних суб'єктів надання послуг, таких як організації інвалідів, етнічні та релігійні групи, громадські групи та організації ЛГБТІ. Оскільки мобільна група не буде постійно присутня на ділянці, необхідно визначити механізм перенаправлення постраждалих осіб, в тому числі розглянути питання: чи координація дій з іншими суб'єктами надання послуг здійснюватиметься тільки за особистої присутності або також й телефоном? Також важливо визначити спосіб безпечного доправлення постраждалої особи транспортом до суб'єктів надання послуг, механізм укладення угоди про сплату за послуги та транспортування, а також визначення в партнерській організації особи (жінки), відповідальної за реалізацію політик, до якої можна звернутися для отримання послуг у надзвичайній ситуації. **Ці питання потрібно вирішити попередньо до початку відповідними працівницями/працівниками роботи з переправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг.** Також важливо з'ясувати потреби суб'єктів надання послуг у професійній підготовці, визначити місце і час проведення такої підготовки попередньо до початку перенаправлення до них постраждалих осіб.

Визначити способи сприяння доступу до життєво важливих медичних послуг. Рішення щодо способу сприяння мобільною групою доступу постраждалих від сексуального насильства осіб до життєво важливих медичних послуг, є критично важливим, причому доступ до медичних послуг може стати серйозною проблемою під час проведення втручань на виїзді, оскільки вони часто відбуваються у віддалених місцинах. За результатами оцінки можна визначити доступність якісних послуг в рамках КЛПСН на ділянці мобільної групи. Якщо такі послуги недоступні, необхідно вирішити, у який спосіб найкраще надавати медичні послуги постраждалим від ГЗН. Схема прийняття рішень, що міститься на наступній сторінці, відображає процес визначення і оцінювання варіантів рішень і може бути корисною під час їх прийняття.

Розгляд мобільними групами питань стосовно клінічного лікування постраждалих від сексуального насильства (КЛПСН)/клінічного ведення випадків зґвалтування (КВВЗ)

Чи доступні якісні послуги в рамках КВВЗ (у державних, приватних або неурядових структурах)?

У наявності кваліфікований медичний персонал, матеріали медичного призначення і лікарські засоби, відповідні політики згідно із складеною картою служб



Визначити осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади. Якщо особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, братимуть участь у заходах з надання допомоги на виїзді, важливо призначити, таких осіб на кожній ділянці і визначити наступні дії для залучення їх до роботи в якості волонтерок/волонтерів. Навчання буде важливим першим кроком; воно проводитиметься або централізовано шляхом навчання осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, з різних ділянок в одному місці, або шляхом проведення тренінгів безпосередньо на кожній ділянці.

Розглянути стратегію згортання діяльності/план на перехідний період. Розглянути наступні питання: як довго мобільні групи надаватимуть послуги та які більш довгострокові варіанти роботи з місцевими партнерами і чи існує можливість передачі роботи з надання послуг місцевим партнерам?



Частина 3: Мінімальні стандарти надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі

3.1 Пункти ведення випадків ГЗН

3.1.1 Типи пунктів ведення випадків ГЗН

Як пояснюється в Частині 2, рішення щодо створення відповідних пунктів ведення випадків ГЗН має виняткове значення під час запровадження механізму надання послуг у сфері ГЗН на виїзді або у віддаленому режимі. Як і у випадку стаціонарних служб з протидії ГЗН, головною умовою ефективної роботи пункту ведення випадків ГЗН в рамках надання допомоги на виїзді є його розміщення в окремій кімнаті, розташований в приміщеннях інших служб, які не працюють з випадками ГЗН. Цей тип пунктів ведення випадків ґендерно зумовленого насильства надає постраждалим особам можливість отримувати послуги з ведення випадків ГЗН конфіденційно, не розкриваючи при цьому свій статус потерпілої особи мешканкам/мешканцям громади, оскільки створюється враження, що постраждала особа бере участь в певних заходах або одержує інші послуги в цьому пункті.

Потенційні пункти ведення випадків ГЗН:

1. Тимчасові безпечні приміщення жінок та дівчат

Передовий метод надання допомоги постраждалим жінкам та дівчатам на виїзд полягає в облаштуванні тимчасових безпечних приміщень на ділянках мобільних груп. Такі безпечні приміщення вважаються найкращим рішенням для розташування пункту надання послуг жінкам та дівчатам з наступних міркувань:

- Під час більшості гуманітарних криз пересування жінок і дівчат або обмежено

Відвідування на дому як спосіб надання послуг з ведення випадків ГЗН не практикуватимуться. У Керівних принципах з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства описано ризики, пов'язані з відвідуванням на дому, і не рекомендовано використовувати цей спосіб в контексті реагування на ГЗН. Більш детальна інформація міститься на стор. 37-38: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

ґендерними нормами, або пов'язано з ризиком зазнати домагання або інших форм ґЗН. Безпечне приміщення – це місце, де можуть збиратися разом жінки і дівчата.

- Такі місця сприяють безпечному наданню послуг, причому доступ до них кривдникам, які зазвичай є чоловіками, унеможливлений.
- В цих місцях забезпечується анонімність (а отже, створюються кращі умови конфіденційності) осіб, що звертаються по допомогу, тому що саме в цих місцях проводяться також й інші заходи для жінок та дівчат.
- Оскільки це місця, де жінки і дівчатка можуть збиратися разом, тут їм надається можливість створювати інтернет-спільноти для свого захисту.

2. Пункт ведення випадків ґЗН, розташований і працюючий спільно з іншими службами (стаціонарними або виїзними), розміщеними на ділянці мобільної групи. Наприклад, якщо існує загальнодоступна клініка, яка надає медичні послуги або інформацію будь-якій людині, там можуть виділити **окрему кімнату/приміщення** для надання послуг постраждалим від ґЗН особам. Пункти можуть створюватися під час **спільного виїзду** на місце мобільної групи та мобільних груп інших секторів діяльності, при цьому послуги з ведення випадків ґЗН надаються в **окремій кімнаті (приміщенні), поєднаній з іншими службами** (мобільною медичною службою, мобільною службою із захисту дітей, мобільною службою сектору водопостачання, санітарії та гігієни (WASH)). Для створення пунктів можливо знадобиться завезти намети або габаритні транспортні засоби (з тентами) або інші конструкції для зборки на ділянці, на якій надаватимуться послуги. Ці пункти надаватимуть послуги постраждалим від сексуального насильства чоловікам та жінкам, які можуть відчувати незручність або не мають можливості отримати послуги у тимчасовому безпечному приміщенні.

3. «Гарячі лінії».

Як зазначено в Частині 1, «гарячі лінії» надають постраждалим особам можливість конфіденційного віддаленого доступу до послуг, вони є важливим пунктом ведення випадків ґЗН особливо для місцин, які залишаються недоступними навіть для мобільної групи, і можуть використовуватися або як складова заходу з надання допомоги на виїзді, або як самостійний захід.

3.1.2 Створення безпечних та конфіденційних пунктів ведення випадків ґЗН

Хоча створення конфіденційного, нестигматизуючого пункту надання послуг в рамках протидії ґЗН не унікальна діяльність в контексті надання послуг у віддаленому режимі, їх створення і забезпечення захисту та конфіденційності під час впровадження заходів з надання допомоги на виїзді може бути неймовірно складним завданням. Захист конфіденційності вимагає додаткової уваги під час надання послуг на виїзді у сфері ґЗН через існуючі недоліки, пов'язані з роботою в орендованих, громадських приміщеннях або тимчасових спорудах. Крім того, обмежений час перебування працівниць/працівників мобільної групи на ділянці означає, що вони не зможуть постійно контролювати приміщення, в яких надаються послуги. Для кожного пункту ведення випадків ґЗН нижче зазначені мінімальні стандарти щодо забезпечення захисту та конфіденційності роботи з постраждалими особами.

1. Тимчасові безпечні приміщення жінок та дівчат

Тимчасові безпечні приміщення для жінок та дівчат найкраще облаштовувати в громадських будівлях, таких як школи, зали і бібліотеки, щоб після закінчення втручання на виїзді такі приміщення могли залишатися й в подальшому безпечними місцями. Якщо розглядається питання оренди, то такий варіант надасть право більшого контролю над приміщенням в короткостроковій перспективі.

Безпечне приміщення:

Повинно мати дві або більше кімнат. Одна кімната необхідна для проведення колективних заходів і одна кімната – для ведення випадків ГЗН. Додаткові кімнати краще використовувати для здійснення окремих видів діяльності, наприклад: догляд за дітьми, робота з дівчатами-підлітками тощо.

Якщо придатних об'єктів інфраструктури не існує, організація може спробувати отримати землевідвід і домовитися про купівлю та стаціонарне розміщення будинку на колесах/житлового фургону/намету з двома і більше кімнатами, або придбати споруду, яку можна зібрати на місці під час початку роботи мобільних груп.

Бути у розпорядженні щонайменше під час періодичного чергування мобільної групи. Якщо використовується приміщення, надане громадою, воно може в різний час використовуватися також для інших громадських заходів (тобто шкільних занять, зборів громади). Необхідно забезпечити його доступність під час приїздів мобільної групи. Чим більше часу у безпечному приміщенні приділяється проведенню на рівні громади заходів винятково для жінок та дівчат (незалежно від присутності мобільної групи на ділянці), тим активніша участь громади і більш сталий її розвиток.

Приклади розташування безпечних приміщень

У деяких випадках створювалися безпечні приміщення в будинках жінок-лідерок громад (які також є волонтерками програми), коли інші місця не були доступні, причому чоловіки не були присутні в будинку в години проведення заходів для жінок та дівчат. Таке розташування безпечних місць припустимо, якщо послуги, що надаються, полягають у проведенні групових соціально-психологічних заходів, хоча допускається можливість надання деяких послуг з ведення випадків в іншому, ізольованому приміщенні будинку.

Важливо пам'ятати, що використання будинку жінки-лідерки громади в якості «безпечного приміщення» відрізняється від його використання як «безпечного помешкання». Постраждалі особи не повинні перебувати у приватних помешканнях працівниць/працівників служб або волонтерок/волонтерів з метою отримання захисту, крім випадків проведення у помешканні групових заходів. Перебування постраждалих осіб у приватному помешканні працівниці/працівника або волонтерки/волонтера є серйозною загрозою безпеці, оскільки господар може стати об'єктом нападу кримінальників або інших осіб, що мешкають в громаді.

Для створення тимчасових безпечних приміщень для жінок та дівчат потрібно виконати наступні завдання:

Визначити безпечне приміщення за участю жінок та дівчат. Розробку всіх програм потрібно почати з обговорень з жінками та дівчатами, в тому числі із картування безпечних і небезпечних місць. Визначити потенційні безпечні приміщення, маршрути до них, засоби усунення перешкод для доступу, наявність органів безпеки і їх вплив на відчуття безпеки, власника безпечного приміщення та осіб, переговори з якими необхідно провести для користування цим приміщенням тощо. (У Додатку 1 наведено інструмент для підтримки цього процесу).

Укласти угоди з громадою і домогтися суспільного визнання безпечного приміщення призначеним для потреб тільки жінок та дівчат. З метою уникнення загрози безпеці надання послуг у безпечних приміщеннях, організаціям рекомендується розробляти угоди з громадою щодо використання приміщення під час проведення заходів тільки для потреб жінок. Положення цих угод повинні охоплювати власників громадської будівлі і землю, на якій знаходиться безпечне приміщення, лідерок/лідерів громад, жінок і дівчат та інших осіб, які живуть або працюють поблизу. Ефективність надання послуг ґрунтується на

правилі щодо використання приміщення тільки для потреб жінок та дівчат, тому чоловіки-кривдники не можуть перешкоджати доступу жінок до послуг.

2. Пункти ведення випадків ГЗН, які розташовані і працюють спільно із службами, задіяними в інших секторах діяльності/пов'язаними з іншими організаціями

Приміщення: Для цих типів пунктів потрібне одне додаткове окреме приміщення, поєднане з приміщенням, в якому надаються інші послуги або проводяться інші заходи службою іншого сектору діяльності або організацією, з якими співпрацює мобільна група. Це може бути окреме приміщення, поєднане з медичною клінікою, центром харчування, державною установою або місцем дружнім до дітей.

Координація дій з партнерською організацією:

Попередньо до створення такого типу пункту ведення випадків ГЗН необхідно спільно з партнерською організацією спланувати наступне: 1) графік використання додаткового приміщення для надання послуг і угода щодо його дотримання; 2) способи «нормалізації» присутності працівниць/працівників служб з ведення випадків ГЗН та можливих

постраждалих осіб (тобто одночасно з наданням послуг з ведення випадків ГЗН відбуваються інші заходи або надаються інші послуги; 3) час і метод навчання персоналу партнерської організації обробці повідомлень та забезпеченню безпечного та відповідного перенаправлення постраждалої особи до інших суб'єктів надання послуг у разі необхідності; 4) цикл фінансування партнера і пов'язані з цим можливі перерви у

Створення пункту ведення випадків ГЗН за участю іншої мобільної групи

Як зазначено вище, пункт ведення випадків ГЗН також може бути створений спільно з іншими мобільними службами, для цього мобільні групи протидії ГЗН розгортають діяльність спільно з мобільними групами інших секторів діяльності. Це може бути охорона здоров'я (наприклад, репродуктивне здоров'я, харчування, водопостачання, санітарія та гігієна (WASH) і захист (наприклад, захист дітей)).

Для здійснення спільного розгортання діяльності потрібно передбачити наступне:

- Розгортання діяльності повністю укомплектованої мобільної групи для забезпечення реагування на ГЗН та проведення інформаційно-просвітницької роботи з населенням (тобто спільне розгортання діяльності не повинно передбачати участь тільки однієї працівниці/одного працівника служби з протидії ГЗН, якій входить до складу мобільної групи іншого сектору діяльності).
- Окреме приміщення, в якому може бути забезпечено ведення випадків ГЗН, розташоване в місці надання послуг або проведення заходів мобільною групою іншого сектору діяльності.
- Працівниці/працівники служби з протидії ГЗН, беруть участь у роботі з населенням, наданні послуг і заходах іншої мобільної групи, тому вони не відомі громаді як «персонал служби з протидії ГЗН». Це може допомогти постраждалим особам отримати доступ до служби з ведення випадків ГЗН в умовах конфіденційності.
- Часові витрати, необхідні для встановлення атмосфери довіри і задоволення потреб постраждалих від ґендерно зумовленого насильства осіб, зрозумілі всім учасникам/учасницям і відображаються у графіку виїзної роботи (час на ділянці, проміжок часу між відвідуваннями ділянки).
- Весь персонал мобільної групи ознайомлений з керівними принципами щодо протидії ґендерно зумовленому насильству, методам роботи з повідомленнями про випадки ГЗН і безпечного та конфіденційного перенаправлення постраждалої особи до працівниць/працівників служби з протидії ГЗН.
- Персонал служби з протидії ГЗН підготовлений до проведення основних заходів в рамках іншого сектору діяльності з метою участі спільно із службою цього сектору в роботі з громадою.
- Служби інших секторів діяльності ознайомлені з відповідними обов'язками, викладеними у Керівних принципах МПК з інтеграції дій із запобігання ґендерно зумовленому насильству в гуманітарну діяльність <https://gbvguidelines.org/en/home/> для запобігання ГЗН в умовах гуманітарної кризи.

наданні послуг. Настійно рекомендується розробити з партнерською організацією офіційну угоду, яка охоплює зазначене вище питання.

3. «Гарячі лінії»

Незалежно від рішення щодо створення «гарячої лінії» як складової заходу з надання допомоги на виїзді або як самостійного заходу, необхідно забезпечити наступне (більш докладні рекомендації щодо створення та впровадження телефонної «гарячої лінії» містяться у Додатку 5).

Приміщення. Окрема кімната у польовому відділенні, в якій забезпечена можливість ведення випадків ґЗН у віддаленому режимі і надання антикризової допомоги. Місце для папок з документами, телефонних ліній/мобільної телефонії, плакатів на стінах (схеми перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг, питання щодо складання планів безпеки, ключові повідомлення тощо).

Функція конференц-зв'язку. Для цього необхідно забезпечити переклад (у разі потреби) та/або налагодити зв'язок з партнерами, які працюють з направленими до них постраждалими особами.

Протокол(и) обслуговування. Необхідно розробити протоколи для безпечної і етично коректної роботи «гарячої лінії». Потрібно щонайменше передбачити політику та рекомендації щодо: забезпечення конфіденційності; відповідь працівниці/працівника на вхідні дзвінки (наприклад, вступні заяви, ключові повідомлення про конфіденційність, надання згоди та безпеку, які потрібно на початку розмови довести до відома співрозмовника; належне завершення вхідного дзвінка (наприклад, інформація і ключові повідомлення, які слід передати співрозмовнику, завершуючи розмову); правильна відповідь постраждалій особі, яка перебуває в безпосередній небезпеці; ведення розмови з особами, які висловлюють суїцидальні ідеї; належна відповідь телефонним жартівникам, правильна реакція на наругу та домагання під час розмови по «гарячій лінії»; випадки, коли персонал повинен залучати до розмови керівницю/керівника для надання підтримки.

Довідкові матеріали для роботи працівниці/працівника служби. Під час відповіді на дзвінки працівницям/працівникам «гарячої лінії» важливо мати у безпосередній доступності зазначені нижче матеріали, якими вони можуть легко скористатися у разі необхідності.

Довідник. Довідник, який містить відповідну ситуації інформацію, в тому числі інформацію щодо найбільш поширених видів ґЗН, інформацію, якою може цікавитися особа, що телефонує, найбільш поширені питання та інформацію про інші служби. Ці довідники потрібно перекласти на відповідну мову та адаптувати до місцевих умов і постійно оновлювати згідно із вхідними дзвінками, які надходять на «гарячу лінію». Деякі приклади інформаційних матеріалів, які слід внести до довідника:

- складання планів безпеки;
- види ґЗН, поширена реакція постраждалої особи на різні види ґЗН, динаміка НІП;
- довідковий документ постраждалої від насильства дитини;
- медичні інформаційні бюлетені (присвячені екстреній контрацепції, ПКП, роз'ясненню вимог щодо обов'язкової передачі інформації);
- основні правові акти та процедури (ідеальний варіант - наявність юриста в якості партнера, до якого можна перенаправляти постраждалих осіб за допомогою «гарячої лінії»);
- план запобігання суїциду;

- як підтримати постраждалих від насильства: для друзів та сімей.

Більшість із зазначених вище тем розглядається у Керівних принципах з міжагентського ведення випадків ґЗН. Також може бути корисною наявність декількох друкованих копій місцевою мовою для швидкого пошуку довідкової інформації.

Система перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг для отримання фахової допомоги. Працівницям/працівникам потрібно мати зручний у користуванні документ, в якому викладена існуюча система перенаправлення постраждалих осіб, а також зазначені всі суб'єкти надання послуг, що знаходяться в місцях, охоплених послугами «гарячої лінії». До основних відомостей про суб'єкта надання послуг відносяться: назва організації та прізвище особи, відповідальної за реалізацію політик щодо протидії ґЗН, номер телефону, адреса електронної пошти, фактична адреса, пропоновані послуги, години роботи та вартість послуг. Список суб'єкта надання послуг потрібно регулярно оновлювати, принаймні кожні шість місяців. Під час надзвичайних ситуацій список слід оновлювати кожні 1-3 місяці, оскільки зміни послуг відбуваються швидше.

Реєстр перекладачів. У місцях, де говорять на декількох мовах, потрібно забезпечити наявність списку перекладачів, якій міститиме їх контактну інформацію.

Матеріали і підходи у сфері ІПДК. Розробити спеціальні матеріали щодо ІПДК для «гарячої лінії». Слід придумати таку назву «гарячої лінії», яка не призводить до стигматизації і сприяє зверненню по допомогу. Пропонувати участь у «гарячій лінії» всім партнерам у системі перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг (в тому числі асоціаціям інвалідів, організаціям ЛГБТІ і суб'єктам надання послуг меншинам) і забезпечити навчання партнерів та осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, методам популяризації «гарячої лінії» серед постраждалих осіб та мешканок/мешканців громади.

3.1.3 Розгляд питань стосовно інших уразливих груп населення¹⁴

Нижче розглядаються додаткові питання, важливі для створення пунктів надання послуг у віддаленому режимі у сфері ґЗН уразливим групам населення.

Постраждалі від насильства діти

Постраждалі діти у віці до 12 років можуть отримувати послуги в безпечних приміщеннях для жінок та дівчат, оскільки всі діти повинні мати доступ до безпечних місць. Важливо, щоб допомогу надавали працівниці/працівники, які пройшли навчальний курс «Догляд за постраждалими від насильства дітьми». Виїзні служби з протидії ґЗН, орієнтовані на надання допомоги дітям, можуть створюватися також секторами з питань захисту дітей.

Постраждалі від сексуального насильства чоловіки

Ведення випадків сексуального насильства щодо чоловіків в рамках надання послуг на виїзді, може бути організовано у такі способи:

14 Метод надання послуг з ведення випадків ґЗН для кожної з груп населення, який розглядається в цьому розділі, описано у Керівних принципах з міжагентського ведення випадків ґЗН. Важливо, щоб працівниці/працівники служби з ведення випадків ґЗН, були повністю підготовлені і здатні забезпечити ведення випадків ґЗН в інтересах цих груп населення відповідно до рекомендацій, що містяться у зазначених керівних принципах.

1. **Медичні служби.** Чоловіки повинні завжди мати доступ до послуги з протидії ГЗН у медичних закладах, при цьому персонал повинен бути навчений клінічному лікуванню всіх постраждалих від сексуального насильства;
2. **Визначення партнера, який працює з чоловіками в іншому секторі діяльності.** Мобільні групи можуть працювати з партнером, який вже надає послуги чоловікам, і відряджати працівницю/працівника до партнерської організації для роботи за принципом ротації;
3. **Довільно визначені окремі приміщення, розташовані на території громади.** Враховуючи, що під час більшості гуманітарних криз пересування чоловіків і хлопців не настільки обмежене, як пересування жінок та дівчат, і вони мають більш вільний доступ до громадських приміщень, вибір розташованого на території громади окремого приміщення для спілкування є можливим варіантом. Фахівчині/фахівці у сфері виїзної діяльності зі складу мобільних груп протидії ГЗН, можуть бути навчені веденню випадків ГЗН, тому якщо про насильство стає відомо під час проведення роботи з населенням, вони можуть зустрітися з постраждалими чоловіками негайно безпосередньо на місці або пізніше в окремому визначеному для цього приміщенні на території громади.
4. **«Гарячі лінії».** Як зазначалося вище, перевага «гарячої лінії» - це анонімність, що може сприяти отриманню послуг чоловіками, які через стигму не дуже налаштовані звертатися за послугами особисто. Крім того, під час більшості гуманітарних криз чоловіки частіше мають можливість користуватися телефоном і, таким чином, їм простіше звертатися за конфіденційною допомогою на «гарячу лінію».

Потрібно розробляти та поширювати на ділянках мобільних груп адресні інформаційні матеріали про доступні постраждалим від сексуального насильства чоловікам послуги та про способи їх отримання. Ці матеріали повинні також містити інформацію, призначену для подолання стигми, пов'язаної з сексуальним насильством щодо чоловіків.

Постраждалі особи з інвалідністю

Організації повинні забезпечити доступність послуг для осіб з інвалідністю у всіх пунктах ведення випадків ГЗН, розташованих або у безпечних приміщеннях, або в окремій кімнаті у приміщеннях інших служб, які здійснюють інші види діяльності. Для цього може знадобитися транспорт для перевезення постраждалої особи до і з пункту ведення випадків ГЗН. Особи, відповідальні за реалізацію політик, фахівчині/фахівці по роботі з населенням або мобілізаторки/мобілізатори можуть спрямувати свою діяльність на осіб з інвалідністю, працювати з асоціаціями інвалідів, а також забезпечувати особам з інвалідністю доступ до «гарячих ліній».

Постраждалі особи, які ідентифікують себе як ЛГБТІ

Деякі суб'єкти надання послуг можуть забезпечити доступ до груп ЛГБТІ за допомогою мережі працівниць/працівників, які інформують ЛГБТІ-спільноту про послуги з ведення випадків ГЗН. Визначення нетрадиційних суб'єктів надання послуг для цієї групи населення і встановлення з ними партнерських відносин для задоволення потреб у веденні випадків ГЗН може розширити доступ до послуг.

Один із способів надання допомоги ЛГБТІ – «гарячі лінії». Жінки та дівчата з ЛГБТІ-спільноти також можуть користуватися доступом до безпечного приміщення. Постраждалі від насильства чоловіки, які ідентифікують себе як ЛГБТІ, можуть звертатися до тих самих служб з ведення випадків насильства, що й всі решта постраждалих від сексуального насильства чоловіків.

Інформація з місць:

У М'янмі мобільні фахівчині/фахівці мобільних груп МКП провели семінари з місцевою організацією ЛГБТІ «Запалена лампа» (Lighted Lamp). «Запалена лампа» поділилася інформацією про навички роботи з ЛГБТІ-спільнотою. МКП зробив огляд діяльності з ведення випадків ГЗН. Обидві організації домовилися про взаємне перенаправлення постраждалих осіб між організаціями за допомогою «гарячої лінії» МКП. МКП надає підтримку організації «Запалена лампа», забезпечуючи постраждалих осіб із ЛГБТІ-спільноти послугами з ведення випадків насильства, а також допомогу особі, відповідальній в організації «Запалена лампа» за реалізацію політик щодо протидії ГЗН, у веденні випадків насильства.

3.2 Персонал для надання послуг у віддаленому режимі в сфері ГЗН

Для забезпечення послугами, здійснення контролю і вирішення проблем в рамках заходів з надання допомоги у віддаленому режимі потрібен високий рівень професійної підготовки у сфері протидії ГЗН, особливо якщо йдеться про роботу в небезпечних та/або важкодоступних місцях. Персонал повинен розуміти ситуацію в місцях розташування служб і розробляти стратегії для надання, підтримки на належному рівні та адаптації послуг до умов, існуючих на кожній ділянці і часто на декількох ділянках, відповідно до циклічного графіка роботи. Створення та підтримка в належному стані місць розташування служб, відповідним чином поєднаних з іншими службами, і засобів забезпечення конфіденційності ведення випадків ГЗН потребує наявності висококваліфікованого персоналу для моніторингу та усунення проблем у часто нестабільних умовах.

Якщо можливо, працівниці/працівники, які надають послуги у віддаленому режимі в сфері ГЗН, повинні мати попередній досвід надання послуг з протидії ГЗН в стаціонарних безпечних приміщеннях. Всім працівницям/працівникам, залученим до ведення випадків ГЗН у складі мобільних груп і груп надання послуг у віддаленому режимі, потрібно пройти ретельну підготовку з ведення випадків ГЗН на основі Керівних принципів з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства, а також з надання допомоги постраждалим від насильства дітям та з реагування на надзвичайні ситуації та готовності до них.

У розділі, що міститься нижче, описуються посади працівниць/працівників, необхідних для надання у віддаленому режимі та підтримки на належному рівні послуг у сфері ГЗН. Також у розділі йдеться про додатковий персонал, у залученні якого може виникнути потреба відповідно до плану заходів з надання допомоги на виїзді. На додаток до наведених нижче рекомендацій, у всіх випадках потрібно проводити спільно із вже працюючим на місці персоналом аналітичну роботу для визначення профілів працівниць/працівників, необхідних для надання послуг у найбільш безпечний спосіб.

3.2.1 Персонал мобільних груп протидії ГЗН

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
<i>Персонал, потрібний для запровадження заходів з надання допомоги на виїзді</i>			
Технічна	Уміння усувати	Ці працівниці/	Для належного

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
керівниця або Технічний керівник /Технічні керівники	проблеми у разі виникнення ускладнень у процесі ведення випадків ГЗН і підбирати найбільш раціональну модель надання послуг для кожної ділянки мобільної групи.	працівники знаходяться в офісі, з якого мобільні групи здійснюють виїзди на місце. На початку реагування: - Спочатку виїжджати з мобільною групою на нові ділянки, а потім відвідувати ділянки в довільному порядку для надання підтримки на місці у разі необхідності. - Обирати місця ведення випадків ГЗН і здійснювати контроль за умовами роботи (умови конфіденційності у приміщеннях, забезпечення спільного розташування та роботи з іншими службами). - Розробити протоколи дій у надзвичайних ситуаціях у сфері ГЗН і (спільно з іншими суб'єктами надання послуг та установами місцевої громади) систему перенаправленн	управління процесом надання послуг у віддаленому режимі потрібна достатня кількість керівниць/керівників відповідно до кількості фахівчинь/фахівців з ведення випадків ГЗН і працівниць/працівників «гарячої лінії» (якщо вона є складовою заходу з надання допомоги на виїзді).

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівників / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
		я постраждалих осіб. Поточне керівництво: - Знаходячись в головному офісі/місцевому відділенні, здійснювати контроль за розгортанням діяльності на всіх ділянках мобільних груп. - Здійснювати контроль за якістю ведення випадків ГЗН. - Керувати процесом надання соціально-психологічної допомоги. - Здійснювати особисте та дистанційне керівництво - Контролювати складання планів професійної підготовки та нарощування потенціалу для партнерських організацій і персоналу. Поточна координаційна робота: - У довгостроковій перспективі, зміцнювати координацію діяльності з протидії ГЗН,	

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівників / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
		систему пере направлення постраждалих осіб і потенціал для надання своєчасної допомоги постраждалим особам. Регулярно обмінюватися інформацією з місцевими координаційним и органами, а також саб-кластером/робоч ою групою з питань ГЗН.	
Фахівчині/фахівці з ведення випадків ГЗН Примітка: не використовувати термін ГЗН або СГЗН в назвах посад.	Попереднє навчання і досвід у наданні послуг з ведення випадків ГЗН. Завжди наймати жінок на посаду фахівчині з ведення випадків ГЗН. Часто жінки, особи, що ідентифікують себе жінкою, і навіть постраждалі чоловіки вважають за краще говорити з жінками (оскільки кривдники зазвичай – це чоловіки). Якщо тільки постраждала жінка не попросить про інше, з ними слід працювати фахівчиням. Оцінити можливу потребу у працівниках чоловічої статі, навчених веденню випадків ГЗН і роботі з населенням на ділянках мобільних груп. Проте, не слід	- Забезпечувати ведення випадків ГЗН. - Сприяти безпечному та конфіденційному перенаправленн ю постраждалих осіб до інших суб'єктів надання послуг. - Регулярно проводити картування служб для оновлення системи перенаправленн я постраждалих осіб до інших суб'єктів надання послуг і координації дій. - Сприяти проведенню колективних заходів щодо соціально-психологічної	Визначити кількість, ґрунтуючись на кількості пунктів ведення випадків ГЗН, зони охоплення послугами та кількості населення, час, необхідний для роботи на ділянках, та мови спілкування.

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
	вважати, що постраждалі чоловіки бажають мати справу з фахівцем-чоловіком.	допомоги та інформаційних семінарів для жінок і дівчат у безпечних приміщеннях. • Спілкуватися з постраждалими особами в особистому порядку для «нормалізації» індивідуальної роботи. • Забезпечувати навчання осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, або партнерів.	
Фахівчині та фахівці по роботі з населенням/ мобілізаторки та мобілізатори громади)	Здатність застосовувати орієнтований на постраждалу особу підхід. Цим працівницям /працівникам потрібно пройти навчання керівним принципам, роботі з повідомленням про ГЗН і перенаправленню постраждалих осіб до працівниць/ працівників з ведення випадків, а також стратегіям роботи з населенням у цілому та уразливими групами населення зокрема. Як згадано вище, оцінити можливу потребу у працівникові чоловічої статі, навченого	В рамках процесу початкової оцінки: • В рамках оцінки ситуації щодо ГЗН провести обговорення в цільових групах. • Працювати з іншими співробітницями/ співробітниками, з метою визначення на територіях громад місць для їх використання в якості безпечних приміщень для жінок та дівчат. • Здійснювати картування місцевих служб для використання в	Визначити кількість, ґрунтуючись на кількості пунктів ведення випадків ГЗН, зони охоплення послугами та кількості населення, час, необхідний для роботи на ділянках, та мови спілкування.

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
	веденню випадків ГЗН і роботі з населенням на ділянках мобільних груп.	рамках розробки системи перенаправленн я постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг і каталогу служб. - Сприяння або спільне з партнерами сприяння проведенню оцінки ризиків у сфері ГЗН, складанню плану безпеки для громади та веденню інформаційно-роз'яснювальної роботи з суб'єктами надання послуг і лідерками/лідерами громади з метою отримання їх підтримки у питаннях зниження ризиків ГЗН. Поточна робота - Проводити роз'яснювальну роботу в громаді з метою поширення інформації про доступні на її території послуги. - Будувати відносини з ключовими групами мешканок /мешканців громади і установами та	

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
		іншими суб'єктами надання послуг. - Проводити тренінги для лідерок/лідерів громади та інших місцевих авторитетних осіб з метою підвищення їх зацікавленості та участі у діяльності з надання послуг у сфері ГЗН. - Визначити осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, і ознайомити їх з основними концепціями, документами і керівними принципами у сфері ГЗН. - Проводити інші тренінги у разі необхідності.	
Водії/транспортні працівниці та працівники	Працівниці/працівники повинні пройти навчання щодо принципів захисту від сексуальної експлуатації та сексуальної наруги, конфіденційності і політикам щодо безпеки.	- Діяти в якості призначених водіїв мобільної групи. - Допомагати поширенню матеріалів, таких як комплекти санітарно-гігієнічних засобів. - Допомагати встановлювати намети або інші конструкції у разі необхідності.	Виходити з кількості транспортних засобів, необхідних для запровадження заходів з надання допомоги на виїзді, в тому числі для перевезення працівниць/працівників та матеріалів (часто потрібно декілька транспортних засобів на одну ділянку мобільної групи).

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
<i>Інший персонал, який може знадобитися в залежності від завдання виїзних служб</i>			
Фахівчині/фахівці з питань сексуального та репродуктивного здоров'я	Якщо можливо, особа жіночої статі, кваліфікація якої відповідає ситуації.	- Негайно виїжджати на місце надання протягом 72 годин послуг постраждалим від зґвалтування особам. - Забезпечити доступ до послуг або застосувати безпосередньо на місці пакет послуг в рамках КЛПСН. - Забезпечити навчання медичних працівниць/працівників щодо безпечного виявлення постраждалих осіб та процедур їх перенаправленн я до інших суб'єктів надання послуг. - Проводити заняття з питань репродуктивного здоров'я з жінками та дівчатами в безпечних приміщеннях. - Проводити оцінку існуючих медичних закладів і потенціалу їх персоналу з надання	Персонал може брати участь у більш комплексному заході з надання допомоги на виїзді, якщо якісні медичні послуги на ділянці мобільної групи не надаються. Це не є обов'язковою вимогою і може бути неможливим з огляду на чинне законодавство і впроваджувану політику, а також на поточну ситуацію. Ця посада може передбачати необхідність відвідування працівницею/працівником декількох ділянок мобільної групи.

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
		клінічної допомоги постраждалим від ГЗН особам. • Сприяти проведенню інформаційних заходів та реалізації плану поширення інформації про доступні послуги. • Проводити інформаційну роботу з особами, відповідальними за реалізацію політик в медичному середовищі, стосовно ГЗН, керівних принципів протидії цьому явищу і системи перенаправленн я постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг.	
Персонал «гарячих ліній» Стосується використання «гарячої лінії» як в якості складової заходу з надання допомоги на виїзді, так і в якості автономного заходу.	(Див. зазначені вище кваліфікацію/досвід фахівчині або фахівця з ведення випадків ГЗН)	• Забезпечувати підтримку запровадження антикризових заходів та ведення випадків ГЗН за допомогою «гарячої лінії». • Направляти постраждалих осіб відповідно до системи перенаправленн я постраждалих осіб телефоном до суб'єктів	Кількість працівниць/працівників «гарячої лінії» залежатиме від графіку її роботи, який вважатиметься доцільним для такого заходу. Наприклад, якщо персонал «гарячої лінії» працюватиме 24 години на добу змінами по 8 годин, то для забезпечення щоденної роботи «гарячої лінії» буде потрібно 3 працівниці/працівника. Рекомендується мати окремий штат працівників

Штатна посада	Потрібна кваліфікація / досвід	Ролі та обов'язки працівниць / працівників	Рекомендації щодо кількості осіб
		надання послуг. - Удосконалювати механізм комунікації в рамках системи перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг. - Якщо «гаряча лінія» - це складова заходу з надання допомоги на виїзді, надавати підтримку постраждалим особам, які знаходяться на ділянці в період відсутності персоналу на місці.	«гарячої лінії» і не залучати до змінної роботи інших працівниць/працівників служби з протидії ГЗН.

Крім того, потрібна участь оперативного персоналу, розташованому в офісі, з якого виїжджає мобільна група. Посади і можливі ролі та обов'язки працівниць/працівників в рамках надання допомоги у віддаленому режимі зазначені нижче:

Штатна посада	Ролі та обов'язки в рамках надання допомоги у віддаленому режимі
Менеджер з питань безпеки	- Проводити оцінку ризиків у сфері безпеки в контексті реагування на надзвичайну ситуацію для кожної ділянки мобільної групи. - Здійснювати постійний моніторинг дотримання плану безпеки для прийняття рішень щодо продовження або припинення заходу. - Підтримувати зв'язок з іншими організаціями для обміну інформацією про стан безпеки. - Документально оформлювати політики у сфері безпеки та плани дій в надзвичайних ситуаціях; проводити навчання персоналу. - Відвідувати ділянки мобільної групи для надання підтримки на місці у разі необхідності.
Керівниця/керівник заходів на місцях	Вести переговори з органами влади з метою сприяння безпечному доступу до ділянок мобільної групи.

	• Домовлятися про місця надання послуг мобільними групами. • Розробляти стратегію формування та підтримки позитивного відношення з боку місцевих громад, а також одержувачів допомоги, сторін конфлікту, місцевих організацій та інших зацікавлених сторін. • Координувати роботу і адвокаційну діяльність з Технічною керівницею/керівником. • Ухвалювати рішення у сфері безпеки, ґрунтуючись на звітах менеджера з безпеки • Відвідувати ділянки мобільних груп для надання підтримки на місці у разі необхідності.
Закупівлі, фінанси та людські ресурси; розглянути доцільність ІТ	• Контролювати щоденні операції, необхідні для забезпечення стабільного характеру діяльності • Закупати матеріали в рамках програми, такі як комплекти санітарно-гігієнічних засобів. • Укладати договори з постачальниками. • Надавати підтримку в процесі найму і укладати трудові договори. • Відвідувати ділянки мобільних груп надання для підтримки на місці у разі необхідності.

За результатами оцінки можуть знадобитися додаткові працівниці/працівники, а саме:

- Персонал для надання допомоги особливо уразливим групам з метою розширення реального доступу до послуг.
- Персонал, присутній на ділянках мобільної групи, для проведення певних заходів, наприклад, вчителі, якщо жінки та дівчата потребують підвищення грамотності, або майстрині/майстри рукоділля тощо.
- Медичні працівниці/працівники громади.
- Фахівчині/фахівці з питань догляду за дітьми.
- Охоронці і прибиральники для місць надання послуг.
- Транспортні працівниці/працівники для доправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг або для допомоги у доступі до послуг і безпечних приміщень (наприклад, осіб з інвалідністю або мешканок/мешканців віддалених районів).

3.3 Спільна робота з особами, відповідальними за реалізацію політик на рівні громади, щодо запровадження надання послуг у віддаленому режимі

Як відмічалось вище, персонал мобільної групи та особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, є важливими учасниками/учасниками запровадження заходів з надання послуг на виїзді. У наступних розділах описуються роль та обов'язки відповідальних осіб на рівні громади і надаються рекомендації щодо того, як спільними зусиллями зробити їх діяльність у громаді безпечною та ефективною.

3.3.1 Роль та обов'язки осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади

Особи, відповідальні за реалізацію політик щодо протидії ГЗН на рівні громади, можуть забезпечувати інформування її мешканок/мешканців про доступні послуги і колективні заходи в рамках надання допомоги на виїзді. Якщо мобільна група створила пункти ведення випадків ГЗН у тимчасово безпечних приміщеннях, відповідальні особи на рівні громади можуть також надати підтримку у проведенні групових соціально-психологічних заходів для жінок та дівчат. Особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади також допомагають мобільній групі краще зрозуміти культурний контекст та обумовлену ним специфіку потреб як постраждалих осіб, так і жінок та дівчат взагалі.

У процесі участі в програмі і якщо буде визнано доцільним і безпечним у конкретній ситуації, особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, можуть бути навчені методам безпечного, неупередженого і рішучого реагування на повідомлення про випадок ГЗН, а також безпечним і конфіденційним способам перенаправлення постраждалої особи до організованої мобільною групою служби з ведення випадків ГЗН. У разі отримання повідомлення про випадок ГЗН, відповідальні особи на рівні громади можуть надати постраждалій/постраждалому інформацію щодо наступного приїзду мобільної групи на місце і полегшити особистий доступ постраждалої особи до працівниці/працівника служби з ведення випадків ГЗН, коли мобільна група перебуватиме на ділянці. Крім того, якщо працює «гаряча лінія», особи, відповідальні на рівні громади (яким потрібно надати мобільні телефони з поповненим рахунком) можуть полегшити негайний доступ до працівниці/працівника «гарячої лінії» у період відсутності мобільної групи на місці.

Нижче наведені рекомендації щодо кваліфікації осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, їх ролі та обов'язки (в тому числі й nereкомендовані їм дії), а також кількість осіб, необхідних для надання послуг у сфері ГЗН на виїзді.

Потрібна кваліфікація/досвід	Ролі та обов'язки	Рекомендації щодо кількості осіб
Якщо можливо, визначити кандидаток з числа членкинь місцевих жіночих груп або організацій. Вони повинні бути представницями всіх етнічних груп на ділянці, при цьому володіти робочою мовою програми. Підтвердити співчутливе ставлення до постраждалих осіб, яке можна оцінити, запропонувавши кандидаткам відповісти на відповідні питання або письмово місцевою мовою	- Проводити в громаді інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо послуг. - Допомагати мобільній групі у проведенні заходів із соціально-психологічної підтримки, а також у період відсутності мобільної групи на ділянці координувати організацію та проведення групових заходів (наприклад, розважальних заходів) у тимчасових безпечних приміщеннях, не призначених для пов'язаної з ГЗН роботи.	Щонайменше дві жінки, відповідальні за реалізацію політик, на одній ділянці мобільної групи.

Потрібна кваліфікація/досвід	Ролі та обов'язки	Рекомендації щодо кількості осіб
або в усній формі (в залежності від рівня грамотності).¹⁵ Здатні безпечно та конфіденційно користуватися наданим їм програмою телефоном. Після проходження відповідного тренінгу вони повинні підписати кодекс поведінки, заснований на керівних принципах у сфері ГЗН,	- Надавати підтримку мобільній групі у виявленні уразливих груп населення (таких як етнічні меншини, особи, які ідентифікують себе як ЛГБТІ, особи з інвалідністю) і сприяти їх доступу до групових заходів. Повідомляти мобільній групі про всі перешкоди, з якими ці групи населення стикаються на своєму шляху до отримання послуг. - Інформувати громаду щодо будь-яких змін у графіку роботи мобільної групи або у регулярних колективних заходах. - Якщо безпечно та доречно, реагувати на отримані повідомлення про випадки ГЗН і перенаправляти постраждалих осіб до служби з ведення випадків ГЗН мобільної групи. - Підтримувати зв'язок з мобільними групами за допомогою мобільних телефонів з метою забезпечення регулярності спілкування, контролю і (якщо «гаряча лінія» є складовою заходу з надання допомоги на виїзді) сприяння доступу постраждалих осіб до «гарячої лінії». - На прохання постраждалої особи супроводжувати її до місцезнаходження приміщення служби. Особам, відповідальним за реалізацію політик на рівні громад, не рекомендується: - Самостійно здійснювати ведення випадків ГЗН (якщо	

15 Аналіз орієнтованого на постраждалу особу ставлення з оціночною шкалою: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Потрібна кваліфікація/досвід	Ролі та обов'язки	Рекомендації щодо кількості осіб
	тільки це не відбувається відповідно до погодженого плану передачі функцій та за умови проведення мобільною групою підготовки зазначених осіб). - Активно виявляти постраждалих осіб у громаді. - Втручатися у розслідування або розслідувати справи постраждалих осіб. - Урегульовувати конфлікти або говорити з кривдниками. - Приходити до помешкань постраждалих осіб (якщо тільки це не відбувається в рамках проведення роботи з населенням та за умови, що їх помешкання знаходяться в зоні проведення інформаційно-роз'яснювальних заходів). - Дозволяти постраждалим особам залишатися в помешканнях осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громад. - Дозволяти постраждалим особам залишатися у своїх помешканнях. - Обговорювати з будь-ким справу постраждалої особи, якщо тільки це не відбувається на прохання останньої.	

3.3.2 Забезпечення захисту та ефективності роботи особи, відповідальної за реалізацію політик

Працюючи спільно з особами, відповідальними за реалізацію політик на рівні громади, необхідно дотримуватися кількох методів забезпечення безпеки та ефективності роботи.

Забезпечити мобільними телефонами. Особам, відповідальним за реалізацію політик, потрібно надати телефони, акумулятори/зарядні пристрої для телефонів і телефонні картки для службових потреб. Їм не слід використовувати особисті або сімейні телефони для роботи в рамках програми.

Скласти посадові інструкції та Меморандум про взаєморозуміння (МПВ) стосовно ролі особи, відповідальної за реалізацію політик. Посадові інструкції повинні містити опис ролі

та обов'язків (зазначених вище) відповідальної особи і будь-яких інших завдань, виконання яких вважається безпечним та доречним в певній ситуації. Після проходження базової підготовки щодо керівних принципів запобігання ГЗН кожна особа, відповідальна за реалізацію політик щодо протидії ГЗН, повинна підписати меморандум про взаєморозуміння, який містить наступні пункти:

- Розуміння і згода з положеннями, в яких визначені дії (зазначені вище), не рекомендовані до виконання особою, відповідальною за реалізацію політик щодо протидії ГЗН.
- Принципи та очікувані результати політики конфіденційності та безпеки.
- Правила користування мобільним телефоном: особи, відповідальні за реалізацію політик, погоджуються використовувати наданий в рамках програми телефон тільки для досягнення цілей програми і дозволяють використовувати його для дзвінків на «гарячу лінію» всім особам на їх прохання.
- Безпекові та комунікаційні протоколи.
- Навчання та заходи з підвищення компетентності, в яких особі, відповідальній за реалізацію політик, потрібно брати участь, якщо вона має намір продовжувати виконання своїх функцій.

Забезпечити навчання та контроль. Попередньо до початку виконання своїх функцій особам, відповідальним за реалізацію політик щодо протидії ГЗН, потрібно пройти підготовку з наступних питань (рекомендовані матеріали для підтримки навчання можна знайти за відповідними посиланнями):

- Керівні принципи і основні концепції протидії ГЗН: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>
- Основна реакція при отриманні інформації щодо випадку ГЗН (наприклад, висловлення розуміння, неупередженості і співпереживання).
- Що робити, чого не робити і що говорити, Модуль 9¹⁶: https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf
- Створення безпечних і конфіденційних механізмів перенаправлення постраждалих осіб до мобільної групи.
- Стратегії ведення інформаційно-просвітницької роботи на рівні громади.
- Концепції сили та уразливості і способи сприяння повноцінному доступу уразливих груп населення до послуг (наприклад, інклюзивний підхід до осіб з інвалідністю): <https://gbvresponders.Org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials> та http://www.globalprotectioncluster.org/assets/files/aors/protection_mainstreaming/IRC_Protection_Mainstreaming_Training%20Facilitators_Guide_March_2013_EN.pdf30-38
- Проведення перевірок стану безпеки: <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>

16 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>

- Загальні принципи складання планів безпеки (тобто принципи, які не враховують особистий досвід постраждалої від ГЗН особи. Див. Частина 5 для ознайомлення із додатковими рекомендаціями).

3.3.3 Передача діяльності особам, відповідальним за реалізацію політик

Як зазначалося у Чащині 2, організації повинні планувати стале надання послуг із самого початку розробки програм. Поступова передача функцій щодо впровадження певних компонентів виїзних заходів особам, відповідальним за реалізацію політик, (особливо якщо вони є членкинями місцевих організацій) може сприяти сталому наданню послуг після завершення заходу з надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН. Така передача може передбачати:

- Забезпечення ресурсами осіб, відповідальних за реалізацію політик, та передача їм практичного досвіду організації і проведення групових заходів у тимчасових безпечних приміщеннях для жінок і дівчат, в тому числі у період відсутності мобільної групи на ділянці.
- Посилення потенціалу осіб, відповідальних за реалізацію політик, та їх здатності перебрати на себе ведення випадків насильства (або доручення цим особам виконання окремих завдань в рамках процесу ведення випадків ГЗН). Якщо розглядається цей варіант, то для його реалізації потрібно розробити чіткі плани з розвитку та зміцнення потенціалу осіб, відповідальних за реалізацію політик і процедури оцінки рівня їх компетентності. Крім наявності кваліфікованого персоналу, передача всього процесу надання послуг потребує також й необхідних для цієї діяльності ресурсів та інфраструктури, які відповідають певним критеріям. Все це повинно бути частиною процесу поступової передачі функцій, протягом якого особам, відповідальним за реалізацію політик, і виконавчим організаціям надається технічна допомога і здійснюється контроль за їх діяльністю на місці або у віддаленому режимі.

3.4 Вимоги щодо безпеки надання послуг постраждалим від ГЗН у віддаленому режимі

Для забезпечення захисту персоналу та одержувачів послуг під час надання послуг у сфері ГЗН у віддаленому режимі, попередньо до впровадження заходів з надання допомоги на виїзді потрібно підготувати наступні політики, процедури та обладнання:

- Оновлені і чіткі організаційні політики, плани та процедури безпеки. Персонал та партнери в громаді пройшли відповідну підготовку.
- Політика щодо захисту персональних даних і отримання згоди на їх використання, яка надає працівникам/працівникам національних, міжнародних та партнерських організацій можливість прийняття рішень стосовно їх власної безпеки, при цьому таке рішення не є підставою для застосування до них будь-яких санкцій. Інформацію щодо цієї політики потрібно довести до відома всіх зацікавлених осіб.
- План/протокол управління безпекою з урахуванням специфіки ділянки, а також протоколи забезпечення зв'язку, інструкції щодо організації поїздок, пункти збору персоналу, плани дій в очікуванні появи можливості для продовження роботи, перерваної внаслідок погіршення стану безпеки, або для евакуації (наприклад, безпечні місця для перебування мобільної групи на ділянці та поза її межами), плани

евакуації (наприклад, місця, де персонал може зупинитися під час руху за маршрутом, якщо шлях для повернення заблокований) та маршрути евакуації.

- Щоденне оцінювання стану безпеки, ранкові інструктажі та вечірні підсумкові наради, а також процедури прийняття рішень щодо продовження або припинення роботи на виїзді.
- Дозвіл на проїзд і відповідна документація від органів влади, отримані попередньо до будь-якого виїзду. Якщо можливо, потрібно отримати гарантії, що персонал і громади не зазнаватимуть нападів з боку будь-яких озброєних учасників конфлікту.
- Протоколи руху транспортних засобів у колоні в небезпечній місцині.
- Механізми відстеження руху мобільної групи.
- Штатні та альтернативні способи зв'язку, застосовні для спілкування з кожною групою (мобільний телефон, радіостанція або супутниковий телефон у разі потреби). Картки екстреного зв'язку, які надаються всім працівникам/працівницям, з урахуванням специфіки ділянок, з інформацією для термінового зв'язку з особою, відповідальною за безпеку, а також схема оповіщення з чіткими інструкціями щодо користування нею. Особа, відповідальна за безпеку, призначається на кожний транспортний засіб.
- Засоби зв'язку (телефони, УКХ-радіостанції, супутникові телефони тощо) надаються всім групам, справність пристроїв регулярно перевіряється. Персонал навчений користуванню ними.
- Аварійно-рятувальні комплекти, в тому числі харчові продукти, вода/таблетки для очищення води, гроші, спальне приладдя, аптечки в транспортних засобах, рюкзаки для екстрених виїздів персоналу та відповідне приладдя, засоби для руху в несприятливих погодних умовах (ланцюги, протибуксувальні пристрої).

3.5 Фінансові ресурси, потрібні для надання послуг у сфері ГЗН на виїзді

Наступні бюджетні категорії необхідні для впровадження заходів з надання допомоги у віддаленому режимі, якщо такі заходи є складовими програми. Ці категорії слід враховувати в процесі розробки заходів з надання допомоги на виїзді у віддаленому режимі. Бюджети заходів можуть відповідним чином коригуватися після початку їх впровадження.

- **Персонал.** Склад цієї категорії зазнаватиме змін в залежності від масштабу та сфери охоплення програми, проте до її складу обов'язково входять працівниці/працівники, перераховані у Частині 3: технічний персонал програми (в тому числі фахівчині/фахівці з ведення випадків ГЗН, керівниці/керівники, фахівчині та фахівці по роботі з населенням на рівні громади та потенційний персонал «гарячої лінії»), водії, персонал служби безпеки та оперативні працівниці/працівники. Якщо до роботи залучені особи відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, слід передбачити матеріальні стимули.
- **Інфраструктура/безпечні приміщення для надання послуг.** Ця категорія потребує гнучкого підходу з боку донорів, що надасть можливість використовувати ресурси відповідно до наявних на ділянках мобільних груп приміщень (наприклад, в рамках реалізації програми можливі витратити на оренду, будівельні матеріали або удосконалення інфраструктури з метою підвищення безпеки тощо).

- **Транспорт для мобільної групи.** Мобільні групи повинні мати у своєму розпорядженні окремі транспортні засоби, які не використовуються в інших секторах діяльності. Групам потрібно самостійно розпоряджатися своїм часом, необхідним для задоволення потреб постраждалих осіб у веденні випадків ГЗН.

Слід ретельно продумати потреби у транспорті, беручи до уваги розмір транспортного засобу, кількість необхідних транспортних засобів та їх тип, а також умови, в яких вони використовуватимуться. Наприклад, типовий транспортний засіб, використовуваний НУО, має тільки чотири місця включно з місцем водія; ймовірно, знадобиться декілька транспортних засобів для розміщення необхідної кількості працівниць/працівників виїзних служб мобільних служб з протидії ГЗН. Хоча автофургон має більшу місткість, він менше придатний для використання у несприятливих дорожніх умовах.

- **Ресурси для ведення випадків ГЗН.** До цієї категорії належать: кошти для перенаправлення постраждалих осіб (якщо суб'єкт надання послуг, до якого перенаправляються постраждалі особи, стягує плату за свої послуги), транспортні витрати, витрати на проживання та на задоволення інших нагальних потреб постраждалих; ресурси для роботи з постраждалими від насильства дітьми і дівчатами-підлітками; можливий бюджет для застосування інклюзивного підходу та розширення доступу постраждалих осіб з особливими потребами (наприклад, осіб з інвалідністю).
- **Комплекти санітарно-гігієнічних засобів і матеріали для зниження ризику.** Ця категорія охоплює предмети санітарії, відповідний одяг, ліхтарі, замки, готівкові кошти тощо.
- **Групові заходи.** Слід планувати бюджет щотижневих заходів для кожної ділянки мобільної групи з урахуванням необхідних матеріалів, якщо можливо.
- **Технічні засоби.** До цієї категорії відносяться витрати на придбання та використання мобільних телефонів, смартфонів та планшетів відповідно до плану реагування:
 - » У разі спільної роботи з особами, відповідальними за реалізацію політик на рівні громади, знадобляться мобільні телефони і поповнення рахунку щонайменше для двох відповідальних осіб на кожній ділянці.
 - » Якщо для підтримки реагування використовуються мобільні додатки (наприклад, *Primerio*, описаний в Частині 4), персоналу знадобляться планшети і (в залежності від виду додатку) можливі кошти на його переклад місцевою мовою.
 - » Якщо впроваджуватиметься «гаряча лінія» або як компонент заходу з надання допомоги на виїзді, або як окремий захід, потрібно передбачити бюджет на обладнання і поточні витрати на зв'язок по «гарячій лінії», в тому числі прогнозовані витрати на дзвінки/щомісячну плату за зв'язок для забезпечення сталого надання послуг.
 - » Якщо технічні засоби використовуватимуться для підтримки дистанційного керівництва, потрібен бюджет на обладнання, програмне забезпечення та його переклад. (Більш детальна інформація щодо дистанційного керівництва та використання технічних засобів міститься у Частині 5).
- **Професійна підготовка.** Місце проведення заходів, транспортні витрати, витрати на проживання, добові тощо.
- **Ресурси для осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади.** Підтримка в натуральній та грошовій формі (велосипеди, футболки, сумки).

- **Кошти на координаційну роботу.** Потрібно передбачити ресурси та транспортні витрати, пов'язані з проведенням щомісячних координаційних нарад. Якщо суб'єкти надання послуг можуть самостійно доїхати до центрального офісу на нараду або тренінг, слід зазначати їх витрати/гонорари.
- **Кошти на проведення роботи з населенням.** Передбачити у тому числі кошти на інформаційні, просвітницькі та комунікаційні матеріали і переклад.
- **Безпека.** Витрати, пов'язані з проведенням регулярної оцінки стану безпеки і захисту персоналу та інфраструктури (наприклад, аварійно-рятувальні комплекти, посвідчення особи, наочні матеріали у разі необхідності).



Частина 4: Ведення випадків ГЗН і соціально-психологічна допомога в рамках надання послуг у віддаленому режимі

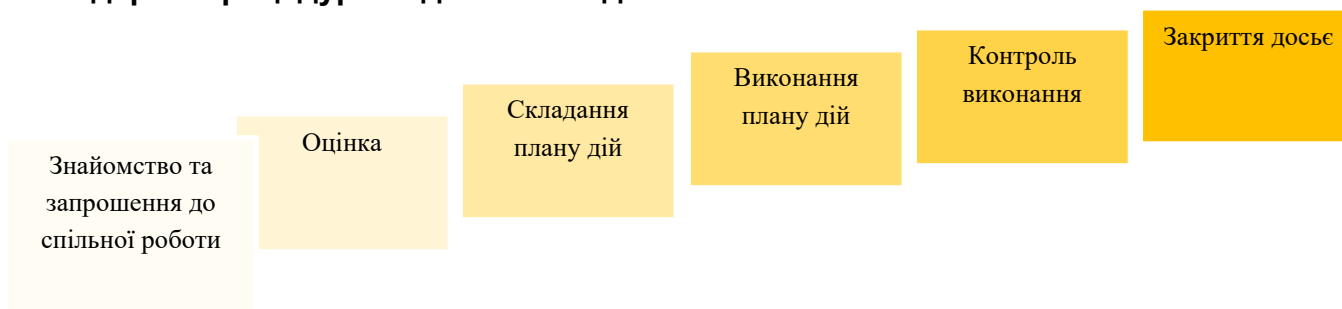
4.1 Ведення випадків ГЗН в умовах кризи

Як зазначалося в Частині 3, необхідно ретельно продумати і розробити безпечні та ефективні способи ведення випадків ГЗН в рамках надання послуг на виїзді. Хоча процедури ведення випадків ГЗН докладно описані у Керівних принципах з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства, умови надання послуг на виїзді, ймовірно, вимагатимуть адаптації стандартних процедур ведення випадків ГЗН через обмеження часу, який персонал проводить на ділянках мобільної групи. Працівниці/працівники повинні бути підготовлені до надання послуг в умовах, коли вони можуть зустрітися з постраждалою особою тільки один раз або коли у них обмежений час для спілкування.

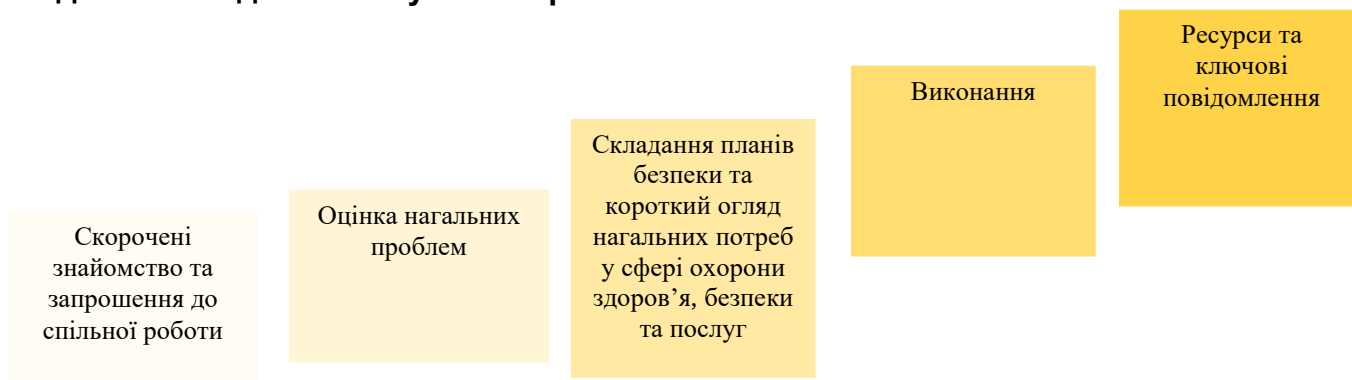
Працівницям/працівникам, які діють в рамках заходу з надання допомоги на виїзді, потрібно, як і раніше, проводити оцінку ситуації і потреб постраждалої особи, бути готовими вирішувати її основні проблеми, приділяючи першочергову увагу (за згодою постраждалої особи) задоволенню будь-яких її нагальних потреб у сфері безпеки та охорони здоров'я.

Діаграма і таблиця, що містяться нижче, показують потенційну різницю між стандартними процедурами ведення випадків ГЗН і адаптованими до умов надзвичайних ситуацій, в тому числі в рамках заходів з надання допомоги у віддаленому режимі.

Стандартні процедури ведення випадків ґЗН



Ведення випадків ґЗН в умовах кризи



Стандартне ведення випадків ґЗН: етапи та завдання	Адаповане до умов кризи ведення випадку ґЗН (Зазначений нижче час є приблизним.)
Етап 1 : Знайомство та запрошення до спільної роботи □ Привітатися з постраждалою особою та заспокоїти її. □ Представити себе та описати свою роль. □ Обговорити всі аспекти інформованої згоди (конфіденційність, обов'язкове повідомлення інформації). □ Відповісти на запитання. □ Отримати дозвіл на продовження співбесіди.	Етап 1 : Коротке знайомство та запрошення до спільної роботи (5 хвилин) □ Привітатися з постраждалою особою та заспокоїти її. □ Представити себе одним реченням: я _____ і я працюю з _____, щоб допомагати людям, які зазнали шкоди/насильства. □ Ми твердо віримо, що допоможемо вам зберегти вашу історію в таємниці. Задля вашої безпеки ми з вами разом вирішимо, чи варто і кому варто розповісти про насильство, від якого ви постраждали.¹⁷ □ Чи можете ви розказати мені про вашу найважливішу проблему сьогодні?
Етап 2 : Оцінка	Етап 2 : Оцінка (15-20 хвилин)

17 Якщо існують обмеження щодо конфіденційності (через настанови агенції або через наявні умови), про них потрібно **ОБОВ'ЯЗКОВО** повідомити попередньо до продовження співбесіди.

Стандартне ведення випадків ГЗН: етапи та завдання	Адаптоване до умов кризи ведення випадку ГЗН (Зазначений нижче час є приблизним.)
□ Визначити, чи задіяні інші суб'єкти надання послуг. □ З'ясувати особу постраждалої. □ Запропонувати постраждалій особі розповісти про те, що сталося. □ Уважно слухати. □ Висловлювати розуміння, співчуття, відповідати на запитання. □ Визначити проблеми постраждалої особи та її основні потреби. □ Заносити відповідну інформацію до формуляру або дос'є, захищених системою безпечного зберігання документації зареєстрованих випадків ГЗН.	□ Вислухати (приділити час, щоб потерпіла особа переконалася, що була почута). □ Провести оцінку безпекових проблем, доступних соціальних мереж, душевного стану і потреб постраждалої особи. Приділяти розповіді постраждалої особи якомога більше часу і не переривати її. □ Висловлювати розуміння, співчуття, відповідати на запитання. □ НЕ заносити відповідну інформацію до формуляру або дос'є, якщо відсутня можливість продовжити роботу, а також з міркувань безпеки.
Етап 3 : Складання плану дій □ Підсумувати своє бачення потреб постраждалої особи. □ Надати постраждалій особі інформацію про доступні послуги та допомогу і результат, який можна одержати у разі звернення по допомогу та послуги. □ Розглянути разом з постраждалою особою питання: як задовольняти потреби, ставити особисті цілі і приймати рішення про подальші дії. □ Розробити та письмово оформити план дій щодо ведення випадку ГЗН . □ Обговорити проблеми із своєю керівницею/керівником. □ Обговорити варіанти подальших дій.	Етап 3 : Складання планів безпеки та короткий огляд нагальних потреб у сфері охорони здоров'я і безпеки та доступних послуг (15-20 хвилин). □ План безпеки. □ Надати інформацію про доступні послуги та допомогу.
Етап 4 : Виконання плану дій □ Перенаправити постраждалу особу до інших суб'єктів надання послуг. □ Сприяти і надавати підтримку доступу постраждалих осіб до послуг. □ Здійснювати координацію дій щодо ведення випадку ГЗН. □ Надавати послуги безпосередньо у разі потреби.	Виконання (15-20 хвилин) □ Поінформувати постраждалу особу про варіанти її перенаправлення до інших суб'єктів надання послуг для вирішення нагальних проблем. □ Перенаправити постраждалу особу за її згодою до інших суб'єктів надання послуг. □ Забезпечити ресурсами (матеріальною допомогою,

Стандартне ведення випадків ГЗН: етапи та завдання	Адаптоване до умов кризи ведення випадку ГЗН (Зазначений нижче час є приблизним.)
	ресурсами, номером «гарячої лінії», контактною інформацією суб'єктів надання послуг, розташованих в потрібній місцевості), рекомендувати постраждалій особі залишатися на зв'язку, якщо можливо. □ Поділитися ключовими тезами: постраждала особа не самотня, вона не винна, при цьому поділяти/розуміти її почуття. Протягом останніх декількох хвилин привести до норми моральний стан постраждалої особи, вона не повинна залишити зустріч більш душевно травмованою. (Скласти план на решту дня, допомогти постраждалій особі жити сьогоднішнім).
Етап 5 : Контроль виконання □ Зустрічатися і зв'язуватися з постраждалою особою, як було погоджено. □ Провести нову оцінку стану безпеки. □ Переглянути та внести до нього зміни. □ Виконання оновленого плану.	X
Закриття досьє □ Визначити можливість/час закриття досьє. □ Письмово оформити закриття досьє. □ Якщо можливо, провести опитування клієнток/клієнтів. □ Зберігати закрите досьє у безпечному місці (у разі переїзду забирати досьє з собою).	X

4.2 Групова соціально-психологічна допомога

4.2.1 Розважальні та навчальні заходи у тимчасових безпечних приміщеннях

Якщо ваша організація облаштовує тимчасове безпечне приміщення для жінок та дівчат в рамках надання допомоги на виїзді, його слід використовувати для проведення регулярних розважальних або навчальних заходів. Заходи можуть організовувати і проводити як особи, відповідальні за реалізацію політик на рівні громади, так і самі жінки та дівчата. Це може

допомогти розширити можливості жінок та дівчат у громаді, надати можливість мобільній групі зосередитися на веденні випадків ГЗН під час перебування на ділянці і забезпечити регулярність проведення таких заходів, навіть за відсутності мобільної групи. Ці заходи потрібно організовувати окремо для жінок та дівчат. Деякі приклади можливих заходів:

- Розважальні заходи, такі як спорт, танці, театральні постанови, декоративно-прикладне мистецтво або розповідання історій;
- Заходи з розвитку навичок і знань, в тому числі заняття з читання, письма і арифметики, санітарна освіта та уроки шиття;
- Довільне проведення часу, чаювання;
- Заходи (і відповідне приладдя) для дітей, що надасть можливість жінкам брати з собою дітей на групові заняття.

Жінок та дівчат можна також заохочувати до створення «груп за інтересами» для зміцнення взаємної підтримки і поваги, зберігаючи в них місця тільки за жінками та дівчатами.

4.2.2 Групові інформаційні заходи та соціально-психологічна допомога

Через обмежений час мобільні групи повинні зосередитися на наданні в індивідуальному порядку послуг з ведення випадків ГЗН, тому організації можуть вважати доцільним перекласти частину навантаження, пов'язаного з соціально-психологічною допомогою, яка зазвичай надається під час особистої зустрічі з постраждалою особою, на групові заняття. Такі групові заходи повинні проводитися працівницями/працівниками мобільної групи. Аніматорам всіх зазначених нижче групових занять необхідно встановити основні правила, спрямовані на зменшення ймовірності розголосу в групі особистої інформації щодо випадків ГЗН. Аніматорам також потрібен протокол, який допоможе їм поводитися обережно та співчутливо у випадку такого розголосу. Приклади:

- **Картування безпеки та зниження ризиків.** Інструментом картування громади, який використовується в процесі оцінки, можна також користуватися під час групових заходів, присвячених обговоренню з жінками і дівчатами наявних у громаді загроз безпеці. Жінки та дівчата можуть залучатися до складання переліку результатів перевірки стану безпеки і дізнатися про послуги, які можна отримати, та обов'язки суб'єкта надання послуг відповідно до Керівних принципів МПК з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства. У переліку можна навести аналіз конкретних прикладів стратегій у сфері безпеки (наприклад, патрулювання місць збору дров, спільні шкільні заходи, важливість участі жінок і дівчат в адвокаційній діяльності, пов'язаній із розташуванням пунктів водопостачання, встановленням освітлення для покращення стану безпеки, замків у вбиральнях і душових тощо). Слід запросити учасників поділитися ідеями стосовно способів зменшення ризиків в їх ситуації; що вони можуть зробити для організації усунення цих ризиків; хто в їх громаді здатний вплинути на причини виникнення цих ризиків; до кого група може звернутися для відстоювання інтересів жінок та дівчат у сфері безпеки.
- **Загальні плани безпеки в умовах кризи.** З огляду на те, що заходи з надання допомоги на виїзді впроваджуються в інтересах жінок та дівчат, які вже і, можливо, все ще зазнають негативного впливу конфлікту або стихійного лиха та кризи переміщення, може бути доцільним складати плани безпеки на групових заняттях з метою визначення осіб, місць і ресурсів, які могли б сприяти безпеці учасниць та їхніх сімей, якщо вони перебуватимуть у небезпеці. Питання для обдумування: якщо вам потрібно було б швидко покинути свій будинок, наприклад, якщо сталося стихійне лиха або до вашої оселі вдерся зловмисник, як ви вийдете з дому? Куди ви підете, що вам

потрібно взяти з собою, як ви туди потрапите? З ким ви хотіли б підтримувати контакт? Чи є інші особи, безпеку яких ви також хотіли б забезпечити?

- **Неперсоналізовані плани безпеки для випадків НІП.** За допомогою аналізу вигаданих прикладів жінок, що зазнають насильства з боку інтимного партнера, на групових заняттях учасниць можна ознайомити з концепцією колективного складання планів безпеки для жінок, які постійно страждають від НІП. Зазвичай працівниці/працівники служб з протидії ГЗН складають плани безпеки спільно з постраждалими від насильства жінками з метою допомогти їм передбачити потенційні загрози або окремі випадки насильства і підготуватися до них, вони виявляють закономірності у поведінці кривдника, обставини, що можуть призвести до посилення насильства, і допомагають постраждалим визначити людей, місця і ресурси, які можуть сприяти їх безпеці (і, можливо, безпеці їх дітей). Колективне опрацювання планів безпеки для вигаданих осіб допоможе жінкам опанувати навичку, якою вони зможуть у разі потреби користуватися самостійно. Для отримання додаткової інформації про плани безпеки у випадках НІП слід звернутися до Керівних принципів з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства.
- **Основні принципи емоційної підтримки.** На групових заняттях можна ознайомити учасниць з основними принципами надання емоційної взаємної підтримки та їх практичним застосуванням.

Позитивні вміння долати труднощі. Здатність людини, яка відчуває себе погано, знайти в повсякденному житті ресурси (людей, речі, діяльність), що допоможуть повернути відчуття задоволення, спокою та комфорту. Це також здатність розробити план для участі в позитивній діяльності, яка приносить задоволення, приваблює інших людей або здійснюється у власних інтересах і розвиває сильні сторони людини, що дозволяє їй відчувати себе здоровою та охопленою підтримкою. Додаткові рекомендації стосовно групової роботи над цим питанням містяться у Додатку 6.

4.3 Безпечне і конфіденційне управління даними та інформацією

З метою захисту особистих даних і безпеки постраждалих осіб до всіх даних, отриманих в рамках ведення випадків ГЗН, застосовуються гарантії захисту інформації, як зазначено у *Керівних принципах з міжагентського ведення випадків ґендерно зумовленого насильства*.¹⁸

Щодо надання допомоги на виїзді у сфері ГЗН: оскільки використання паперових досьє з даними щодо ведення випадків ГЗН є причиною крадіжок і втрат досьє, що негативно впливає на здатність персоналу забезпечувати конфіденційність, мобільним групам не рекомендується здійснювати поїздки, маючи при собі паперові досьє випадків ГЗН. Забороняється перевозити паперові екземпляри формуляру інформованої згоди або формуляру первинної реєстрації випадку ГЗН, при цьому мобільним групам не рекомендується робити нотатки. В умовах високої небезпеки необхідно отримати згоду постраждалої в усній формі для ведення випадків ГЗН, перенаправлення постраждалої до іншого суб'єкта надання послуг і для реєстрації даних у системі управління інформацією зареєстрованих випадків ГЗН (GBVIMS). Працівниці/працівники служби з протидії ГЗН, повинні заповнювати формуляри первинної реєстрації випадку ГЗН після повернення в офіс, у безпечному для роботи з даними приміщенні. Всі документи на паперових носіях повинні зберігатися в офісі у спеціальній обладнаній замком шафі, доступ до якої мають тільки

18 стор. 33-35. <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

відповідальні особи, призначені менеджером з ведення випадків. Приміщення, в яких зберігається документація на паперових та електронних носіях, повинні бути надійно замкнені після виходу персоналу. Якщо місце розташування офісу стає небезпечним, паперові досьє знищуються. Будь-які документи в електронному вигляді повинні бути захищені паролем.

Мобільний додаток *Primero/GBVIMS+*

На підтримку безпечного і конфіденційного збору інформації під час надання послуг у сфері ГЗН на виїзді з'явилися нові технології, позбавивши відповідні служби проблем, пов'язаних з передачею або безпечним зберіганням документації у паперовому вигляді. Система управління інформацією щодо захисту *Primero* із вбудованим модулем *GBVIMS+* є останньою версією бази даних *GBVIMS*. *GBVIMS+* - це веб-додаток, розроблений з метою надання працюючим у сфері протидії ГЗН гуманітарним організаціям можливості вільно збирати, зберігати, управляти і обмінюватися даними для ведення випадків ГЗН і моніторингу інцидентів. Він також має у своєму складі мобільний додаток, який надає можливість працюючому з людьми персоналу відслідковувати у безпечний спосіб випадки ГЗН і стан справ окремих постраждалих осіб у процесі отримання останніми послуг з ведення випадків.

Управління даними для «гарячих ліній»

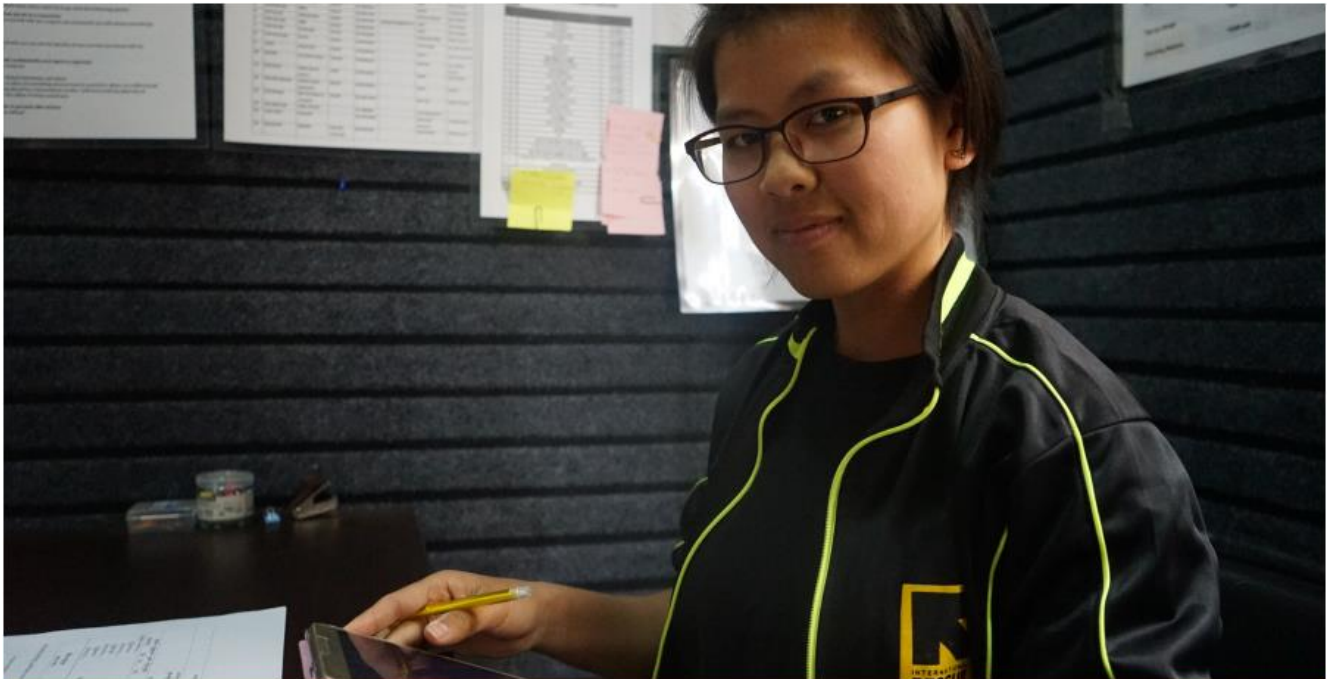
З огляду на кризовий характер «гарячих ліній», організаціям необхідно подумати про те, чи можна зберігати інформацію, отриману від клієнтів/клієнтів, і більше того, чи потрібно це робити (тобто якій меті вона служитиме).

Якщо інформацію отримано від клієнтів/клієнтів, слід розглянути наступні питання:

- Яка інформація збиратиметься.
- Як її зберігати і гарантувати безпеку та конфіденційність.
- Яким чином дані використовуватимуться. Підготовка до аналізу сприяє правильному використанню даних.
- Як збір даних обговорюватиметься з клієнтками/клієнтами і отримуватиметься їх згода.
- Чіткі протоколи для персоналу ясно дають зрозуміти, що збір даних не є критично важливим і не повинен бути пріоритетом відносно підтримки постраждалих осіб.

Зокрема, мобільний додаток *Primero/GBVIMS+* було розроблено для його використання персоналом на планшеті. Працівниці/працівники можуть приїжджати на ділянки і за допомогою встановленого на планшет мобільного додатку документувати випадки ГЗН та відправляти файли через захищений сервер. Перебуваючи на ділянці, вони також мають можливість швидко опрацьовувати дані щодо ведення випадків ГЗН, їм не потрібно покладатися на свою пам'ять. Крім того, мобільний додаток *Primero/GBVIMS+* було розроблено таким чином, щоб у разі крадіжки планшета можна було б гарантувати, що дані стосовно ведення випадків ГЗН не могли бути вилучені третіми особами. Оскільки одержувачі послуг можуть не вміти користуватися планшетами, персоналу рекомендується власноруч вводити дані в додаток *Primero* після завершення дій в рамках ведення випадку ГЗН.

Додаткова інформація щодо системи управління інформацією *Primero/GBVIMS+* і щодо її впровадження міститься на www.primero.org. Додаткова інформація про систему *GBVIMS* знаходиться на www.gbvims.com.



Частина 5: Керівництво щодо надання послуг у віддаленому режимі

Як зазначалося в частині, присвяченій персоналу, керівники повинні мати високу кваліфікацію у здійсненні контролю і вирішенні проблем в рамках надання послуг у віддаленому режимі.

5.1 Контроль місць розташування служби

Керівниці/керівники повинні відвідувати кожну ділянку на початку розгортання діяльності. Вони повинні проконтролювати місця і умови надання послуг і забезпечити належну конфіденційність роботи з жінками, дівчатами та іншими особами, які потребують послуг з ведення випадків ГЗН (наприклад, надати безпечні місця для роботи, в яких наявні окремі приміщення для ведення справ). Коли керівник не перебуває на місці, працівниці/працівники можуть надсилати фотографії місць роботи і приміщень для ведення випадків ГЗН, а також обговорювати плани щодо підвищення конфіденційності та безпеки у разі необхідності. У щомісячних звітах працівниці/працівники повинні докладно описувати будь-які проблеми, існуючі у місцях розташування служб (проблеми з безпекою, зміни в угодах із громадою, проблеми з іншими суб'єктами надання послуг, які користуються приміщенням, потреба в адвокації, пропоновані потреби в підтримці інфраструктури у належному стані та необхідний для цього бюджет), способи, які фахівчині/фахівці з ведення випадків ГЗН використовують для нормалізації роботи у форматі особистої зустрічі з постраждалою особою, а також заходи, що проводяться на кожній ділянці.

5.2 Здійснення особистого керівництва персоналом

Якщо мобільні групи мають можливість повертатися в офіс щодня, то щонайменше один день на тиждень керівницям/керівникам потрібно присвятити контролю дій учасниць/учасників мобільних груп. Слід брати до уваги рекомендації щодо здійснення керівництва, які містяться у *Керівних принципах з міжагентського ведення випадків гендерно зумовленого насильства*.¹⁹

Крім того, **в рамках здійснення особистого контролю роботи «гарячих ліній»** керівниці/керівники повинні:

- бути готовими надати термінову підтримку;
- проводити аналіз вхідних дзвінків спільно з персоналом «гарячої лінії»;
- встановити час для проведення щотижневих перевірок роботи персоналу;
- проводити регулярні тренінги, здійснювати «перевірочні дзвінки» та/або безпосередньо спостерігати за обробкою вхідних дзвінків (сидячи поруч з персоналом);
- надавати емоційну підтримку персоналу з огляду на можливий морально важкий характер дзвінків. Для такої підтримки можна скоротити час змін на «гарячій лінії», регулярно проводити контроль і тимчасово змінювати завдання та/або надавати індивідуальну соціально-психологічну підтримку з метою запобігання морального виснаження працівниць/працівників.

5.3 Здійснення дистанційного керівництва персоналом

Мобільні групи надання послуг часто можуть знаходитися окремо від керівників через проблеми з безпекою і доступом. В охоплених конфліктом регіонах тільки працівниці/працівники, які є вихідцями з місцевого населення цільового регіону, можуть мати безпечний доступ до ділянок мобільної групи. У таких випадках можлива потреба у здійсненні дистанційного керівництва. Важливо зазначити, що моделі надання послуг, керівництво якими здійснюється дистанційно, за визначенням важче проконтролювати. Послуги високотехнологічного характеру такі як ведення випадків або інтенсивна професійна підготовка, зазвичай потребують більшого контролю з боку вищого керівництва, а також підвищення потенціалу місцевого персоналу. У випадках, коли можливість здійснення особистого керівництва низька і при цьому на місці відсутній вже створений потенціал для ведення випадків, може виявитися недоцільним негайне розгортання діяльності з надання послуг у сфері ГЗН на виїзді.

Наведені нижче стратегії допоможуть у здійсненні дистанційного керівництва.

Використання технічних засобів зв'язку

Оскільки можливість особистих контактів між працюючим на виїзді персоналом і керівниками обмежена, організації взаємодії сприяє використання мобільного телефону і таких технологій як Skype, Viber та WhatsApp. Всім працівницям/працівникам агенція повинна надати телефон для забезпечення зв'язку з керівницями/керівниками. Керівниці/керівники повинні проводити щотижневі перевірки прямого зв'язку з усіма працівницями/працівниками, які знаходяться на виїзді, з метою забезпечення принаймні мінімальної можливості надання підтримки та

19 Частина V, глава 2 стор. 115-164 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseMa>

інструкцій. Під час обговорення стану справ телефоном працівницям/працівникам і керівництву потрібно пам'ятати, що не слід ділитися інформацією, за якою можна визначити постраждалу особу.

Використання онлайн-систем ведення випадків для перегляду відповідних досьє

Регулярний перегляд досьє випадків допоможе визначити правильність використання та заповнення формулярів, а також провести оцінку якості послуг, що надаються. Використання онлайн-інформаційних систем, таких як *Primero*, може полегшити керівниці/керівнику процес перегляду досьє з урахуванням відповідних обмежень, пов'язаних із конфіденційністю, надаючи їй/йому можливість спостерігати у віддаленому режимі за процесом ведення випадків. Керівниці/керівники можуть встановити графік перевірки довільно обраної кількості досьє, одержаних або від кожної фахівчині/фахівця з ведення випадків, або від декількох з них, або переглядати два файли, одержаних від кожної фахівчині/фахівця з ведення випадків на тиждень. Керівниці/керівники повинні помічати будь-які особливі проблеми, з якими стикається працівниця/працівник у процесі роботи з документацією випадків, або загальні проблеми, властиві всім досьє з відібраної групи. Результати перевірок досьє повинні регулярно доводитися до відома фахівчині/фахівця з ведення випадків. Керівниці/керівники і фахівчині/фахівці з ведення випадків повинні використовувати пропонувані програмним забезпеченням функції різних позначок, можливості індивідуального обговорення або групових обговорень результатів перевірок.

Перевірки досьє є лише частиною контрольних функцій і повинні доповнюватися іншими методами контролю.

Використання технічних засобів для підвищення кваліфікації

Організації можуть застосовувати письмові, відео- та аудіоінструменти підвищення кваліфікації у віддаленому режимі. Мобільні програми для підвищення кваліфікації можуть використовуватися в режимі офлайн. Таким чином, за допомогою цих офлайн-платформ учасниці/учасники мобільних груп можуть використовувати значну кількість часу, який вони витрачають на переїзди, для підвищення кваліфікації у віддаленому режимі.



Додаток для дистанційного підвищення кваліфікації (*ROSA*)²⁰ - це нова програма, яку МКП розробив для спрощення процесу оцінки кваліфікації працівниць/працівників, задіяних для роботи з людьми, та її підвищення, і слугує майданчиком для взаємного навчання та проведення інструктажів. У додатку використовуються методи оцінки знань та кваліфікації, описані у *Керівних принципах з міжагентського ведення випадків гендерно зумовленого насильства*.²¹ Додаток може підтримувати на належному рівні знання у сфері ГЗН працівниць/працівників та осіб, відповідальних за реалізацію політик на рівні громади, а також сприяє процесу ведення випадків, комунікації, застосуванню орієнтованого на потреби постраждалих осіб підходу та розвитку навичок роботи з постраждалими. Заздалегідь завантаживши додаток на мобільний пристрій (планшет, смартфон), користувачі можуть отримати доступ до контенту в умовах неякісного зв'язку або його відсутності.

Додаткові приклади здійснення керівництва у віддаленому режимі:

20 Додаток ROSA доступний на iTunes та Google Play store. IOS:

<https://itunes.apple.com/us/app/rosa/id1303840802?mt=8> Android:

https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=en_US

21 стор. 193-218 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

- «Гарячі лінії» дозволяють негайно надати допомогу працівницям/працівникам на місцях та усунути недоліки.
- Керівниці/керівники можуть також планувати час телефонного зв'язку з персоналом мобільних груп для обговорення важливих тем, перевірки формуляра контролю якості, проведення проблемно-ситуативних та рольових тренінгів і перевірки наявності будь-яких проблем.

Додаток 1 : Оцінка ризиків для безпеки реагування на надзвичайні ситуації²²

Розглянути наступні складові оцінки ризику для безпеки, проведеної попередньо до розгортання діяльності.

- Загальна ситуація (динаміка чисельності населення, ставлення місцевих мешканок/мешканців до гуманітарних організацій, місцева поліція).
- Загрози: вплив, ймовірність та заходи зі зменшення ризику.
 - » Історія загроз, їх походження, способи отримання інформації про них.
 - » Чи повинна організація підтримувати низький, середній чи високий рівень демонстрації своєї присутності? Наприклад, нанесення назви організації на транспортні засоби може бути корисним в одних випадках і небезпечним в інших.
- Пересування та доступ.
 - » Історія впровадження обмежень/комендантської години, дорожні та погодні умови.
 - » Дозволені для руху дороги/можливі маршрути евакуації.
 - » Розташування контрольно-пропускних пунктів.
- Дозвіл, який необхідно отримати від місцевих органів влади та умови, обов'язкові для дотримання організаціями.
- «Червоні лінії», встановлені відповідно до принципів дотримання гуманності, нейтралітету, оперативної незалежності та неупередженості.
- Необхідні зв'язки з іншими організаціями для складання плану постійного моніторингу безпеки.
 - » Якщо повідомлення про безпекову ситуацію отримано від мешканок/мешканців громади, їх ідентифікаційні дані потрібно видалити зі звітів про безпеку, які надаються іншим зацікавленим сторонам.
- Визначити наявність ризиків для персоналу та їх зміну в залежності від характеристик персоналу. Наприклад, чи різняться ризики для міжнародного, національного або місцевого персоналу/персоналу з місцевої громади, або для чоловіків і жінок, або представників різних етнічних груп? Яких заходів безпеки потрібно вжити? У процесі визначення ризиків необхідно суворо дотримуватися ґендерного підходу, оскільки переважна більшість працівників служби з протидії ГЗН – це жінки.

22 Взято з форми МКП оцінки безпеки в Іраку для гуманітарного реагування. Неопубліковане.

Додаток 2: Інструмент оцінки для визначення тимчасового безпечного приміщення для жінок та дівчат

Цей інструмент, призначений для оцінки вже існуючих громадських приміщень (наприклад, школи, клініки, зали загального користування), які можуть використовуватися в якості тимчасових безпечних приміщень.

Інструмент допомагає у зборі інформації щодо оптимальних мінімальних стандартів безпечного місця для жінок та дівчат. Зважаючи на те, що відповідність всім мінімальним стандартам не завжди досяжна, остаточне рішення щодо «прийнятності/неприйнятності» слід ухвалювати тільки після консультації з керівником програми.

Розділ 1 : Довідкова інформація

Дата оцінки:		Прізвище експерта:	
Селище:		Стан доріг:	
Село/табір:		Назва приміщення:	

Розділ 2: Мінімальні стандарти для пункту ведення випадків ґЗН

2.1 - Чи легкодоступне це приміщення для жінок та дівчат у місцях розташування переміщених осіб та у приймаючій громаді?	☐ Так ☐ Ні
2.2 - Як жінки та дівчата діставатимуться до приміщення?	
2.3 - Чи доступне це приміщення для жінок та дівчат з інвалідністю?	☐ Так ☐ Ні
2.4 - Чи наявна щонайменше 1 кімната для соціально-психологічної допомоги та 1 кімната – для ведення випадків ґЗН	☐ Так ☐ Ні
2.5 - Чи можна легко та непомітно дістатися з кімнати соціально-психологічної допомоги до кімнати ведення випадків?	☐ Так ☐ Ні
2.6 - Чи наявний у приміщенні окремий вхід, який можна замикати?	☐ Так ☐ Ні
2.7 - Чи наявна достатня кількість меблів для запланованих заходів (дошки, столи, стільці)?	☐ Так ☐ Ні
2.8 - Чи наявний у приміщенні безпечний доступ до вбиральні?	☐ Так ☐ Ні
2.9 - Чи є приміщення ізольованим (чи можна побачити або почути заходи/дискусії ззовні)?	☐ Так ☐ Ні
2.10 - Чи розташоване приміщення поблизу від потенційно небезпечних місць	☐ Так ☐ Ні

(контрольно-пропускні пункти, місця зборів чоловіків тощо)?	
2.11 - Чи існують будь-які додаткові причини, чому жінки та дівчата НЕ можуть відчувати себе комфортно, входячи до приміщення?	☐ Так (уточнити) ☐ Ні
2.12 - Чи розмовляли учасниці/учасники групи окремо з жінками та дівчатами з метою ознайомлення з їх враженням від приміщення?	☐ Так ☐ Ні
Розділ 3: Додаткова інформація	
3.1 - Для чого наразі використовується приміщення (наприклад, школа, клініка, приватний будинок тощо)?	
3.2 - Хто наразі є власником приміщення? Чи йому відомий статус учасниць/учасників програми і чи готовий він завжди приймати всіх учасниць/учасників?	
3.3 – Чи застосовується щомісячна орендна плата?	☐ Так (уточнити) ☐ Ні
Розділ 4: Рішення щодо приміщення: «прийнятне/неприйнятне»	
4.1 - Чи можна використовувати приміщення в якості безпечного приміщення у його нинішньому стані?	☐ Так ☐ Ні
4.2 - [Якщо ні] Чи можна використовувати приміщення в якості безпечного приміщення за умови здійснення організацією додаткових закупівель/ремонту?	☐ Так ☐ Ні
4.3 - [Якщо так] Якої додаткової роботи потребує приміщення? І Чи передбачені у бюджеті програми ймовірні витрати?	☐ Так ☐ Ні
Остаточне рішення	ПРИЙНЯТНЕ НЕПРИЙНЯТНЕ
Прохання розмістити нижче принаймні дві фотографії приміщення, якщо можливо:	

Додаток 3: Керівні принципи для робочої групи з планування надання допомоги на виїзді

Дотримуватися зазначених нижче інструкцій для обговорення та надання відповідей на основні питання стосовно плану надання допомоги на виїзді.

Етап 1. Нанести на план місце розташування офісу

Етап 2. Нанести на план цільові громади для надання послуг на виїзді, у тому числі існуючі об'єкти інфраструктури. Потрібно відповісти на наступні запитання:

- Скільки часу потрібно для проїзду до місця розташування переміщеного населення?
- Яка ситуація на маршруті до місця розташування переміщеного населення? Чи існують небезпечні зони, пункти пропуску, місця можливого блокування руху чи ймовірної присутності військ?
- Який тип місцевості в цільовому районі (міська, сільська, табір, неофіційне поселення)?
- У яких спорудах мешкають люди (намети, будівлі тощо)?
- Які інфраструктурні об'єкти/будівлі можна потенційно використовувати для діяльності з надання послуг? Чий дозвіл потрібно одержати? Чи існують пріоритетні приміщення, які жінки та дівчата вважають безпечними? Наскільки ці приміщення відповідають оптимальним критеріям?
- Які ізольовані конфіденційні приміщення для проведення зборів існують в місці можливого ведення випадків? Коли ці приміщення вільні? Чи наявна контактна інформація особи, з якою потрібно узгоджувати дії?

Етап 3. Визначити мобільне населення, надавши відповідь на наступні запитання:

- Орієнтовна кількість переміщених осіб (жінки, чоловіки, дівчата, хлопці)? Які підгрупи існують? Якими мовами вони спілкуються?
- Чи можливо знайти спосіб спілкування з особами з інвалідністю?
- Скільки минуло часу з моменту переміщення населення? Скільки часу люди планують перебувати на цьому місці? Чи існують цикли переміщення та повернення населення? Чи очікується прибуття більшої кількості людей?
- Чи відомі проблеми із захистом в цьому місці?
- Яка структура керівництва в районі? Чи існують жіночі організації? Жінки-лідерки? Асоціації осіб з інвалідністю? (Фахова порада: записати контактну інформацію!)

Етап 4. Нанести на план наявні служби та визначити поточну діяльність, надаючи відповідь на наступні запитання:

- Які варіанти перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг?
 - » Визначити різні види послуг: медичні, соціально-психологічні, безпекові, юридичні та інші. (Скористатися інструментом картування послуг для отримання більш конкретної інформації та додати GPS-координати!)

<https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>

- » Чи наявні особи, відповідальні за реалізацію політик з протидії ГЗН, для переправлення до них телефоном постраждалих осіб?
- » Чи існують у інших суб'єктів надання послуг вимоги щодо обов'язкового повідомлення певної інформації?
- » Чи наявні в аптеках засоби екстреної контрацепції?
- Які інші організації існують на місцевому рівні?
 - » Організації підтримки ЛГБТІ? Організації осіб з інвалідністю? Організації взаємодопомоги?
- Яка діяльність здійснюється в громаді, до якої можна долучитися?
 - » Чи існують постійні жіночі колективні заходи?
 - » Коли вони відбуваються (день, час)?
 - » Контактні дані осіб, з якими потрібно координувати дії?
- До яких заходів слід долучитися мобільній групі для «нормалізації» взаємовідносин з громадою та окремими її мешканками/мешканцями?
 - » Які ресурси та навички можуть знадобитися мобільній групі для участі в цих заходах?
- Які способи безпечних перевезень існують на рівні громади? Яким транспортом користуються люди? Чи можна отримати номери телефонів суб'єктів надання транспортних послуг?

Етап 5. Визначити рівень доступності та користування технічними засобами. Надати відповіді на наступні запитання:

- До яких технічних засобів мають доступ жінки? (приклади: телефони, смартфони, планшети, ноутбуки тощо)
- Чи використовують їх жінки для власних потреб чи користуються спільно з членами сім'ї чи мешканками/мешканцями громади?
- Чи наявний мобільний зв'язок?
- Чи наявне електропостачання?
- Чи наявний доступ до Інтернету?

Етап 6. Переглянути створену карту і починати продумувати виїзди до своїх ділянок. Надати відповіді на наступні запитання:

- Хто в складі групи?
 - » Скільки осіб? Які їх ролі?
 - » Чи присутня у складі групи медична працівниця/працівник?

- Чи надано групі окремий автомобіль?
 - » Скільки транспортних засобів використовуватиме мобільна група?
 - » Хто ще присутній в автомобілі мобільної групи?
- Що потрібно мати із собою?
- Які інші ресурси та навички знадобляться групі для впровадження заходів?

Етап 7. Скласти план дій, відповівши на наступні запитання:

- Скільки ділянок потрібно відвідати?
- Чи відвідуватиметься кожна ділянка кожного тижня?
 - » Який день та час прийнятний для відвідувань з огляду на здійснювані заходи та наявні об'єкти інфраструктури?
 - » Скільки часу група перебуватиме на кожній ділянці?
- Хто відвідуватиме кожен ділянку?
 - » За які заходи відповідатиме кожна з учасниць/учасників групи?
- **Порада: Скласти розклад типового тижня/місяця, зазначаючи дні та час, коли кожна мобільна група відвідуватиме свою ділянку!**

Керівниця/Керівник	Сюзан + особа, відповідаль- на за реалізацію політик на рівні громади Гатумба: Жан та керівниця/ке- рівник	Сюзан + особа, відповідальна за реалізацію політик на рівні громади Каменге: Жан та керівниця/кері- вник	Жан + особа, відповідаль- на за реалізацію політик на рівні громади Гатумба: Сюзан + особа, відповідаль- на за реалізацію політик на рівні громади	Жан + особа, відпові- дальна за реалізацію політик на рівні громади Каменге: Сюзан + особа, відповідаль- на за реалізацію політик на рівні громади	керівниця/кері- вник та особа, відповідальна за реалізацію політик на рівні громади
---------------------------	--	--	---	---	--

Додаток 5: Додаткові рекомендації щодо впровадження телефонної «гарячої лінії»

Нижче містяться додаткові рекомендації щодо надання підтримки впровадженню «гарячої лінії».

Протокол відповіді на вхідні дзвінки

Для забезпечення злагодженості дій слід розробити та письмово оформити протокол відповіді на дзвінки.

Простий протокол може передбачати такі дії:

- відповісти на вхідний дзвінок відповідно до стандартного сценарію;
- забезпечити конфіденційність;
- зібрати вхідну інформацію;
- надати емоційну та соціально-психологічну підтримку;
- надавати точну, оновлену, основну інформацію;
- у разі необхідності перенаправляти клієнтів до інших суб'єктів надання послуг.

Професійна підготовка персоналу «гарячої лінії»

Якщо персонал вже обізнаний з веденням випадків ГЗН (мінімальна вимога), працівниці/працівники «гарячої лінії» повинні пройти підготовку за такими темами:

- огляд типів ГЗН, причин та наслідків;
- ознайомлення з «гарячими лініями» як пунктом надання послуг і принципом їх роботи;
- функціонування «гарячої лінії» і протоколи надання послуг;
- чим надання підтримки по «гарячій лінії» відрізняється від особистого її надання і яку адаптацію необхідно здійснити (наприклад, для ведення випадків ГЗН під час особистої зустрічі підкреслюється важливість встановлення взаєморозуміння та довіри з постраждалою особою за допомогою самого приміщення: яким чином для цього використовується мова тіла, що неможливо у випадку роботи по «гарячій лінії»);
- раціональне використання довідників ресурсів і системи перенаправлення постраждалих осіб до суб'єктів надання послуг;
- управління інформацією;
- задоволення потреб інших постраждалих осіб, зокрема, друзів і сім'ї постраждалої, які можуть телефонувати як близькі до постраждалої особи люди.

У процесі підготовки можна проводити практичні заняття у вигляді рольових ігор, в яких керівниця/керівник дзвонить на «гарячу лінію» і виступає в якості постраждалої особи, члена сім'ї, суб'єкта надання послуг або неадекватного клієнта з метою перевірити наявність у працівниці/працівника навичок ведення випадків. У рольових вправах керівниця/керівник повинні розігрувати ролі декількох різних типів клієнтів, які звертаються за послугами з ведення типових для даної ситуації випадків ГНЗ, щоб працівниці/працівники могли попрактикуватися в реагуванні на різних за типом потенційних постраждалих осіб. Після цього керівниця/керівник повинні обговорити з працівницями/працівниками результати їх роботи.

Протоколи безпеки: підтримка безпечного використання «гарячої лінії»

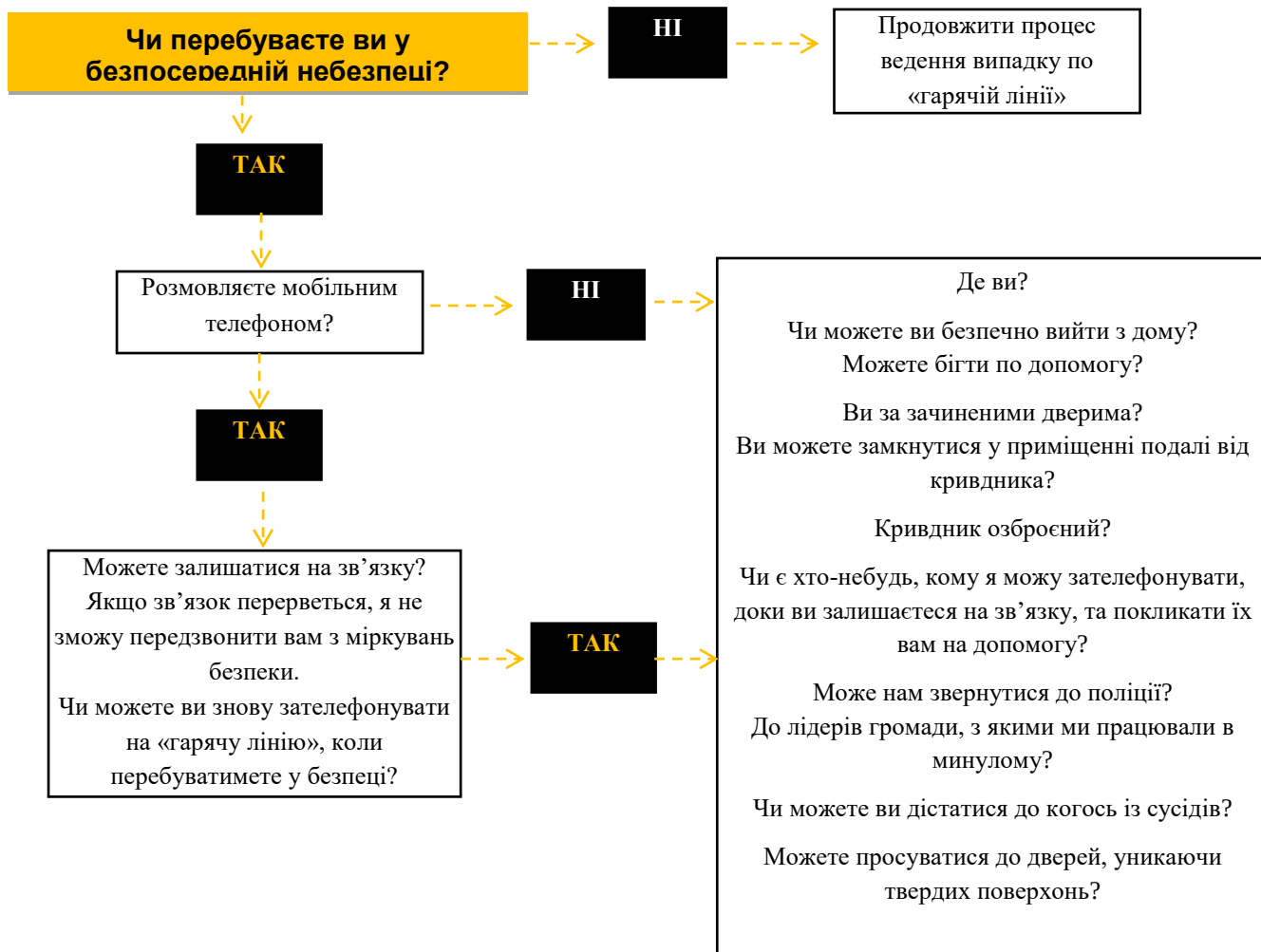
Оскільки у роботі «гарячих ліній» використовуються технології, які не можуть завадити прослуховуванню розмов кривдниками/правопорушниками (особливо це стосується випадків НІП), важливо мати протоколи, які сприятимуть безпечному використанню «гарячої лінії» клієнтами. Ці протоколи повинні бути доведені до відома особи, що телефонує, з самого початку розмови.

- Відсутність політики зворотного дзвінка. Працівниці/працівники «гарячої лінії» не повинні передзвонювати постраждалим особам, якщо існує безпосередній ризик для їх безпеки, особливо в ситуаціях триваючого насильства з боку інтимного партнера.
- Вказати постраждалим особам на необхідність видалити запис виклику з телефону. Один з ризиків, пов'язаних з «гарячими лініями», полягає в тому, що зловмисники (особливо у випадках НІП), можуть контролювати використання телефону постраждалою особою.
- Обрати кодову фразу-попередження про небезпеку. Якщо постраждала особа отримує постійну підтримку і послуги з ведення випадку за допомогою «гарячої лінії» через проблеми з безпекою вдома, то вона і фахівчиня/фахівець з ведення випадків повинні узгодити код, який постраждала може використовувати для повідомлення персоналу «гарячої лінії», що на її думку, виклик прослуховується і говорити небезпечно. Кривдники можуть не тільки відстежувати використання телефону постраждалою особою, а й прослуховувати її телефонні розмови. У разі наявності декількох працівниць/працівників «гарячої лінії», в рамках програми може використовуватися один код для всіх інших постраждалих осіб для подання сигналу, що їм потрібно припинити говорити про насильство і перейти до іншої теми, а потім швидко завершити розмову. Наприклад, персонал може запропонувати всім постраждалим особам говорити: «Ви вчитель зі школи/клініки. Я не записалася у ваш клас », якщо вони знаходяться в небезпеці і їм потрібно завершити розмову.
- У разі здійснення на прохання постраждалих осіб будь-яких зворотних викликів від програми потрібно складати план безпеки.

Протокол дій в умовах безпосередньої небезпеки

Оскільки постраждалі особи можуть звертатися на «гарячу лінію» по допомогу, коли вони перебувають у безпосередній небезпеці, то для таких випадків важливо розробити протокол реагування і підтримки постраждалої особи у найбезпечніший спосіб. Нижче наведено приклад протоколу, який може допомогти працівниці/працівнику визначити спосіб дії в такій

ситуації (адаптований до кожної конкретної ситуації). Він не є універсальним планом безпеки (який описано у *Керівних принципах з міжагентського ведення випадків гендерно зумовленого насильства*) (посилання).



Додаток 6: Інструкції щодо розробки на групових заняттях плану подолання труднощів²⁴

План подолання труднощів вчить людину визначати у своєму житті ресурси (наприклад, людей, речі, діяльність), які допомагають людині відчувати себе задоволеною, розслабленою та заспокоєною і на які вона може розраховувати, коли відчуває себе погано (засмученою, наляканою, самотньою тощо). Розробляючи план подолання труднощів, фахівчині/фахівці з ведення випадків заохочують слухачок до участі у позитивній діяльності, яка їм до вподоби. Це сприяє покращенню їх настрою та підвищенню ймовірності їх повернення до нормального життя (до походів на ринок, спілкування з іншими людьми тощо).

Складаючи на групових заняттях плани подолання труднощів, потрібно заохочувати людей самим продумувати ці питання. Аніматорки/аніматори, можливо, вважатимуть доречним наведення прикладів. Не слід змушувати людей висловлюватися, але заохочуйте їх висловлюватися, якщо вони того бажають.

4-етапний процес розробки на групових заняттях індивідуальних планів подолання труднощів

- **Етап 1:** Визначити людей в житті учасниці, яким вона довіряє або з якими відчуває себе комфортно. «Коли ви відчуваєте себе _____ (наприклад, наляканою, сумною, самотньою), з ким ви можете поговорити?» (Запросити учасниць скласти перелік людей, з якими їм зручно розмовляти).
- **Етап 2:** Визначити види діяльності, які подобаються учасницям. Слід спиратися на їх інтереси та сильні сторони. Потрібно допомогти учасниці визначити ті позитивні почуття, які вона відчуває, займаючись цією діяльністю, запитавши її: «Як ви себе почуваете, коли робите ці речі?» (щасливою, розслабленою тощо).
- **Етап 3:** Розробити з учасницями план для залучення людей, виконання діяльності, переслідування визначених ними цілей та розвитку інших своїх позитивних якостей, а також для допомоги, коли вони відчуватимуть себе погано та потребуватимуть підтримки.
- **Етап 4:** Заохочуйте учасниць запрошувати (тільки якщо вони цього бажають) інших людей до участі у визначеній учасницями діяльності. Чи може ця діяльність здійснюватися спільно у безпечному місці?

Деякі корисні способи залучення учасниць до визначення своїх сильних сторін та інтересів:

- Потрібно поговорити з ними, щоб допомогти їм визначити людей, з якими вони відчувають себе в безпеці і які їх підтримують. Дізнатися, як вони зв'язуються з цими людьми.
- Слід поговорити з ними, щоб дізнатися про їхню віру і духовні переконання. Допомогти їм відновити зв'язок з вірою, якщо вони відчувають себе ізольованими.
- Потрібно поговорити з ними про діяльність, якою вони можуть займатися, коли їм сумно. Дізнатися, які види діяльності роблять їх щасливими і хто їх друзі та «надійні люди».

24 Взято з документа МКП «Соціально-психологічні втручання в інтересах постраждалих від ГЗН осіб в Таїланді» - внутрішній документ.

- Слід допомогти учасницям усвідомити свої сильні сторони. Необхідно хвалити їх. Всі учасниці повинні бачити себе здібними людьми, які заслуговують на любов, щастя та захист.

Переклад українською здійснено за підтримки UNFPA, Фонду ООН у галузі народонаселення