

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет соціальних наук та соціальних технологій
Кафедра Школа соціальної роботи імені В. І. Полтавця

Магістерська робота

освітній ступінь - магістр

на тему: **«ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНИХ БРИГАД СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності
231 Соціальна робота

Мніщенко Анна Сергіївна

Керівник Савчук О. М.,
кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент _____

Магістерська робота захищена
з оцінкою « _____ »

Секретар ЕК _____
« _____ » _____ 20__ р.

Київ 2020

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНИХ БРИГАД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ.....	8
1.1 Мобільна бригада як модель надання послуг постраждалим від насильства.....	8
1.2 Засади функціонування мобільних бригад.....	14
1.3 Місце мобільних бригад у системі реагування на випадки домашнього насильства.....	20
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	25
2.1 Методологічні засади дослідження.....	25
2.2 Методи та інструменти дослідження.....	27
2.3 Характеристика вибірки дослідження.....	30
2.4 Труднощі, етичні засади та обмеження дослідження.....	33
2.5 Концептуалізація та операціоналізація основних понять дослідження.....	37
РОЗДІЛ 3 ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНИХ БРИГАД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ.....	40
3.1 Передумови та мета створення мобільних бригад.....	40
3.2 Зміст роботи мобільних бригад.....	45
3.3 Забезпечення функціонування мобільних бригад.....	54
3.3.1 Матеріально-технічне забезпечення функціонування мобільних бригад.....	54
3.3.2 Методичне забезпечення функціонування мобільних бригад.....	56

3.4 Переваги та перспективи розвитку мобільних бригад.....	62
РОЗДІЛ 4 ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	66
ВИСНОВКИ.....	70
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ.....	80

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

ДН – домашнє насильство;

МБ (СПД) – мобільна бригада (соціально-психологічної допомоги);

СЖО – складні життєві обставини;

ССД – служба у справах дітей;

ФН ООН – Фонд народонаселення ООН;

ЦСС – центр соціальних служб.

ВСТУП

Щорічно в Україні 100 тисяч жінок страждають від домашнього насильства (Концепція, 2018). 66% всіх жінок протягом життя пережили хоча б один із його видів (ОБСЄ, 2019).

Для комплексного реагування та вирішення проблеми домашнього насильства та насильства за ознакою статі, в Україні було розроблено механізм міжвідомчої взаємодії на регіональному та місцевому рівнях, удосконалено систему реагування на випадки домашнього насильства, посилено покарання за вчинення насильства (Миронюк, 2016; Ковальчук, Козуб, Левченко, Легенька, & Сулова, 2017; Дудоров & Хавронюк, 2019). Одним із кроків в даному напрямку, було ухвалення Кабінетом Міністрів України Постанови Про затвердження Типового положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (2018).

З 2019 року на національному рівні почали працювати перші мобільні бригади, які перейняли досвід та методологію пілотних мобільних бригад, впроваджених у 2015 році Фондом народонаселення ООН та Українською фундацією громадського здоров'я на території Донецької та Луганської областей.

Запровадження перших пілотних мобільних бригад, було обґрунтоване збільшенням випадків насильства та неможливістю отримати послуги постраждалими особами в стаціонарних службах через їх недоступність, низький рівень спроможності надавачів послуг забезпечити своєчасне реагування та надання якісної підтримки (UNFPA, 2019).

Мобільні бригади – нова для України модель надання соціально-психологічної допомоги, яка в світі широко використовується для забезпечення послугами в епіцентрі гуманітарних криз, спричинених війною, стихійними лихами, а також для тимчасово переміщених осіб, шукачів притулку та мігрантів (Конвенція, 2011; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Десаї, 2019). Варто

відмітити, що в жодній країні мобільні бригади не були імплементовані в національне законодавство, оскільки мобільна модель пристосована до специфіки надання допомоги в умовах обмеженого доступу до суб'єктів надання послуг як перехідний механізм забезпечення послугами, який може доповнювати, але не замінювати стаціонарні сервіси (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Десаї, 2019; Саліван, 2017; Різ та ін., 2011).

В Україні робота мобільних бригад після імплементациї в національне законодавство змінила свій характер - тепер це спеціалізована служба підтримки постраждалих осіб, які функціонують на всій території держави.

Враховуючи відносну новизну даної практики, а також інституціоналізацію даної послуги з адаптацією для роботи території, де функціонують стаціонарні служби і питання доступу та звернень мають інший характер, проведення даного дослідження є актуальним.

Мета дослідження: визначити засади функціонування та організації роботи мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для постраждалих від насильства.

Завдання:

1. Провести теоретичний аналіз поняття «мобільні бригади соціально-психологічної допомоги»;
2. Визначити передумови та мету створення мобільних бригад в Україні;
3. Проаналізувати зміст роботи та послуг, які надають мобільні бригади;
4. Виявити основні матеріально-технічні та методичні ресурси необхідні для функціонування мобільних бригад;
5. Охарактеризувати переваги та прогалини у запроваджені даної служби та перспективи розвитку мобільних бригад в системі надання допомоги постраждалим від домашнього насильства;
6. Розробити рекомендації щодо оптимізації діяльності мобільних бригад для різних груп зацікавлених сторін.

Об'єкт: мобільна бригада соціально-психологічної допомоги як спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства.

Предмет: засади функціонування та організації роботи мобільних бригад як спеціалізованої служби допомоги постраждалим від насильства.

Теоретична новизна даної кваліфікаційної роботи полягає в тому, що в рамках дослідження було виявлено різницю в розумінні мобільних бригад в Україні та в світі, їхньої ролі в системі надання підтримки постраждалим від домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Практична значущість полягає в тому, що за результати визначення переваг та прогалин у запровадженні даної спеціалізованої служби підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства можна використати для вдосконалення функціонування МБ.

Результати проведеного дослідження були представлені на конференції молодих науковців «Наукові читання імені професора Володимира Івановича Полтавця», у доповіді на тему: «Роль мобільних бригад соціально-психологічної допомоги у системі реагування на випадки домашнього насильства».

Кваліфікаційна робота містить такі структурні елементи: перелік скорочень, вступ, три розділи з підрозділами, обговорення результатів дослідження, висновки, практичні рекомендації, список використаних джерел та додатки. Робота викладена на 68 сторінках (без урахування титульної сторінки, змісту, списку скорочень, списку використаних джерел та додатків). Під час написання кваліфікаційної роботи було використано 67 джерела, з них україномовних – 17, англійськомовних – 50. Всього проаналізовано 75 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНИХ БРИГАД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

1.1 Мобільна бригада як модель надання послуг постраждалим від насильства

В Україні існує проблема домашнього насильства, основними причинами виникнення та існування якої є побутування стереотипів щодо соціальної ролі жінки та приватності проблеми домашнього насильства, а також недосконалий механізм притягнення до відповідальності осіб, винних у вчиненні домашнього насильства (Концепція, 2018). Також, потрібно відзначити, що особливий вплив на дане явище мають: низький рівень доступу до комплексних високоякісних послуг, зокрема через недосконалість механізму взаємодії суб'єктів, що надають послуги; відсутність у суб'єктів реагування спеціальних знань і навичок; обмежена кількість людських ресурсів, зокрема фахівців із соціальної роботи, психологів, недостатність спеціалізованих установ для постраждалих осіб (Концепція, 2018; Дудоров & Хавронюк, 2019).

Для комплексного вирішення даної проблеми на національному рівні було прийнято Концепцію Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2023 року. Згідно з її основними положеннями існують два варіанти розв'язання проблеми: через удосконалення нормативної бази та послуг, шляхом запровадження дієвого механізму взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, покращення доступу до послуг через впровадження відповідних світових стандартів і досвіду (Концепція, 2018). Загалом ці варіанти мають бути поєднані для ефективної боротьби з даним явищем. Тому, для покращення доступу до соціально-

психологічних послуг постраждалим від домашнього насильства, удосконалено законодавство, ініційовано створення нових сервісів та послуг (Федорович, Скіпальська, Краснолобова, Кочемировська, Рашко, Семенко & Яловська, 2019; Хавронюк, 2018). Зокрема імплементовано в національне законодавство спеціалізовану службу надання соціально-психологічної допомоги з використанням мобільної моделі, впровадженій в Україні Фондом народонаселення ООН.

Загалом, існують дві моделі надання послуг – стаціонарна та мобільна. Віртз (2013), Джеймс (2018), Нейман (2018), Ліллестон (2019) визначають стаціонарний заклад як сталий фізичний простір, в якому надаються послуги для постраждалих від домашнього насильства, який має ряд обмежень, зокрема низький рівень доступу через погану інфраструктуру, гуманітарну кризу, небезпеку під час відвідування. Однак виникають ситуації, коли доступ до статичних служб не тільки обмежений, дані надавачі послуг мають низький рівень спроможності забезпечувати клієнтів якісними послугами або вони взагалі відсутні (Гласс та ін., 2018).

Відповідно до Стамбульської Конвенції Ради Європи (2011), сторони-підписанти зобов'язані вживати всіх необхідних заходів для забезпечення або організації невідкладних, коротко- і довгострокових спеціалізованих служб підтримки будь-якій особі, яка піддається будь-яким видам насильства, які підпадають під сферу застосування Конвенції. Тому у випадках, коли доступ до статичних служб обмежений, доречно використовувати мобільну модель надання соціально-психологічної допомоги з використанням мобільних бригад. Зважаючи на те, що планування, розробка та впровадження спеціальних служб мають ґрунтуватись на факторі доступності – враховується географічний чинник, рівень розвитку інфраструктури, контекст та особливі потреби, які мають центральне значення при роботі в епіцентрах гуманітарних криз (UNFPA, 2016; Ліллестон та ін., 2018). Мобільна бригада – одна із варіацій надання послуг для осіб, які зазнали домашнього насильства чи насильства за ознакою статі, і яка відповідає основним

факторам доступності, оскільки дозволяє надати послуги тим клієнтам, які перебувають у відносній недосяжності або не можуть отримати допомогу в статичних службах (UNFPA, 2016; Десаї, 2019;).

Мобільні бригади соціально-психологічної допомоги в більшості випадків розглядаються як перехідні сервіси в умовах гуманітарної кризи, і не можуть існувати як самостійні. Більшість практиків і науковців – Нейман (2018), Десаї (2019), Лілестон (2018), Джеймс (2018) – зазначають, що дану модель варто використовувати в ситуації малої кількості суб'єктів надання послуг, які не мають достатніх ресурсів для відповіді на потреби осіб, які опинились в епіцентрі гуманітарної кризи (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Лілестон та ін., 2018; Inter-Agency Standing Committee, 2015; Child Protection Sub-Cluster – Iraq, 2017; Рупетз та ін., 2019). Мобільні бригади через ряд обмежень можуть не справлятися з комплексним веденням випадку, наданням підтримки і тому не повинні застосовуватися, коли є можливість відновити або впровадити стаціонарні служби. Дану модель доцільно використовувати для ефективного реагування на термінові потреби постраждалого населення в центрі гуманітарних криз (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Лілестон та ін., 2018; Inter-Agency Standing Committee, 2015; Child Protection Sub-Cluster, 2017; Рупетз та ін., 2019)

Причини впровадження мобільної моделі надання соціально-психологічних послуг можуть відрізнятися в різних контекстах. Проте, доцільність впровадження визначається загальноприйнятими факторами, що в більшості випадків є індикаторами наявності гуманітарної кризи:

- 1) наявністю вразливих переміщених верств населення з обмеженим доступом до послуг;
- 2) відсутність доступу до стаціонарних закладів через проведення бойових дій;
- 3) неможливість доступу до статичних послуг через відстань, обмеження пересування та інші причини зумовлені гуманітарною кризою;

4) допомога не може бути надана через безпеку, відсутність доступу чи інші обмеження;

5) у регіоні немає інших постачальників послуг (UNFPA; 2016; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман, & О'Коннор, 2018; Ліллестон та ін., 2018).

Якщо не фокусуватись на даній моделі надання послуг як відповіді на гуманітарну кризу, то надання безкоштовних, гнучких послуг жінкам в громаді у вигляді мобільної моделі, є кроком для подолання бар'єрів, які обмежують доступ жінок та дівчат до основних стаціонарних послуг, і можуть слугувати доповненням до переліку послуг, що надають стаціонарні служби (Ліллестон та ін., 2018; Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман, & О'Коннор, 2018).

Модель надання соціально-психологічної підтримки мобільними бригадами є гнучким сервісом, за допомогою якого можна ефективно усунути бар'єри доступу, а також допомогти користувачам послуг зміцнити соціальні зв'язки, подолати відчуття відчуженості, ізоляції та безпорадності, підвищити рівень обізнаності та впевненості в собі (Блок, Наср, Вагхан, & Алсараф, 2019). Послуги адаптуються до контексту, в якому вони впроваджуються, що ґрунтується на попередньому картографуванні доступності послуг, потребах жінок та дівчат, ризиках та моделях насильства (UNHCR, 2017). У більшості випадків мобільні бригади як модель надання послуг не може бути автономною програмою, але натомість може бути інтегрована в основні послуги та існуючі програми, включаючи охорону здоров'я, програми соціально-психологічної підтримки у сфері психічного здоров'я та захисту дітей (Inter-Agency Standing Committee 2015; UNFPA, 2016; Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман, & О'Коннор, 2018).

Часто умови, в яких працюють мобільні бригади, не дозволяють здійснювати виїзди та надавати соціально-психологічну допомогу вдома чи в доступному та безпечному просторі, організованому фахівцями сервісу. Тому важливо організувати роботу в тандемі із запровадженням послуг, що надаються через технічні платформи (гарячі лінії, мобільні додатки, чати) і використовувати їх в

кризових моментах, коли особа потребує втручання, проте з міркувань безпеки користувача та фахівців виїзд неможливий. Також гарячі лінії та мобільні додатки дозволяють забезпечити безперервність підтримки користувачів послугами (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Ліллестон та ін., 2019).

До основних задач мобільних бригад соціально-психологічної допомоги входять:

- 1) вирішення проблеми доступу до якісних послуг;
- 2) забезпечення короткостроковим швидким реагуванням;
- 3) ведення випадку;
- 4) надання соціально-психологічної допомоги в рамках екстреного та кризового втручання;
- 5) фасилітація групових сесій;
- 6) інформування щодо інших доступних служб та перенаправлення;
- 7) проведення заходів щодо зменшення ризику потрапляння в ситуацію насильства, розподіл наборів гідності, надання першої домедичної допомоги;
- 8) мобілізація громади (Блок К., Наср Н., Вагхан, & Алсараф, 2019; Едлесон, Лідхорст, & Кануха, 2019; Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман, & О'Коннор, 2018).

Український підхід до визначення основних завдань відрізняється від загальноприйнятого через відмінний контекст. Тому основними функціональними задачами виступають: виявлення випадків насильства; забезпечення екстреного реагування на випадки насильства; надання послуг консультування, інформування та інших, що передбачені Типовим положенням (2018); переадресація постраждалих осіб до інших суб'єктів надання допомоги для отримання спеціальних послуг; збір даних і аналіз інформації (UNFPA, 2020).

Враховуючи вищенаведену інформацію, мобільні бригади можна порівняти з аутріч роботою, яку здійснюють соціальні працівники (Клоппенбург & Хендрікс, 2010). Під поняттям аутріч робота розуміють підхід до надання послуг особам, які перебувають у групі ризику та не контактують із соціальними службами і не мають

можливість отримати допомогу (Келлі & Дюбуа, 2008). Соціальні працівники встановлюють зв'язок із клієнтами безпосередньо в місцях їх постійного перебування: на вулиці чи в будинку. Основні цілі аутріч роботи і мобільних бригад соціально-психологічної допомоги співвідносяться між собою: підтримка клієнтів, допомога у пошуку альтернатив та вирішення проблем, розробка маршруту клієнта та з'єднання з відповідними надавачами соціальних послуг, а також подолання бар'єрів та незручностей, що спровоковані змінами в навколишньому середовищі, політичній чи соціальній сфері (Блок, Наср, Вагхан, & Алсараф, 2019; Клоппенбург & Хендрікс, 2010). Також аутріч працівники, або волонтери можуть допомагати в підтримці сталості послуг мобільних бригад, у випадку великої кількості виявлених випадків насильства і недостатньої кількості МБ (UNHCR, 2017).

Інший підхід до розгляду моделі мобільних бригад соціально-психологічної допомоги базується на тому, що насильство і його наслідки – це проблема психічного здоров'я (Дайчс, Бігель, Джонсен, Го, & Мін, 2002), і одним з методів надання адресної допомоги для осіб, які мають проблеми психічного здоров'я, є мобільні бригади. Дана модель походить від класичних мобільних клінік (Різ та ін., 2011; Тол та ін., 2013; Боскарто та ін., 2014).

Використання мобільного підходу до надання послуг соціально-психологічної допомоги дозволяє розробникам та фахівцям розширити доступ до підтримки в кризових ситуаціях та ведення випадку в недоступних або закритих районах, а також можливість дістатись до населення, яке не може отримати індивідуальні послуги через обмежену мобільність; при індивідуальному втручанні за місцем проживання користувача, забезпечується конфіденційність (GBV AOR, 2019). Особливе значення це має під час роботи з клієнтами, які стикаються з додатковими стигмами, пов'язаними з пошуком допомоги, наприклад, жінками, які належать до категорії внутрішньо переміщених осіб чи такі, які проживають на території проведення бойових дій, чоловіками, що пережили насильство (Джеймс, Велтон-Мітчелл, Лайрд, Нейман, & О'Коннор, 2018; GBV AOR, 2019).

Також мобільні бригади спрощують доступ та підвищують рівень звернень серед підлітків, які зазнали насильства, оскільки вони з більшою ймовірністю використовують технічні платформи для отримання послуг, які використовуються в тандемі з мобільними бригадами та є інструментом зв'язку (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018).

Отже, впровадження мобільної моделі надання послуг особам, які зазнали домашнього насильства або насильства за ознакою статі – крок для подолання бар'єрів, які обмежують доступ жінок та дівчат до основних стаціонарних послуг, і можуть слугувати доповненням до переліку вже наявних служб. В більшості випадків мобільні бригади використовуються під час гуманітарних криз для забезпечення доступності послуг і походять зі сфери медицини, а саме роботи мобільних клінік. Також мобільні бригади можна порівнювати з аутріч роботою, що направлена на пошук клієнтів в місцях їх постійного перебування, надання мінімального пакету послуг та перенаправлення до служб, що відповідають потребам. Мобільні бригади не можуть замінити стаціонарні послуги, а можуть бути тільки перехідним механізмом у випадку відсутності доступу до мережі стаціонарних закладів або можуть бути інтегрованими в основні послуги та існуючі програми, включаючи охорону здоров'я, програми соціально-психологічної допомоги. Для впровадження даної послуги необхідно провести попереднє картографування послуг, аудит їх доступності для розуміння потреби в даній моделі.

1.2 Засади функціонування мобільних бригад

Забезпечення діяльності мобільних бригад ґрунтується на тих послугах, які вони безпосередньо надають. З урахуванням послуг, що будуть надаватись, командою мобільної бригади прописуються завдання та обов'язки членів команди, їх ролі, вимоги до якості послуг, етичні засади роботи з клієнтами, правила

збирання, зберігання та використання інформації про клієнта, місця надання послуг, правила безпеки (Віртз та ін., 2016).

Згідно з методичними матеріалами, розробленими Міжнародним комітетом порятунку, команда має складатись з менеджера, двох соціальних працівників (кейс менеджерів), двох мобілізаторів громади та водія. (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; UNFPA, 2016; Боскарто та ін., 2014; Ліллестон та ін., 2019; Рупетз, Гарберн, Сайа, Харвін, Глазбер, & Бартелс, 2019). Проте, відповідно до затвердженого Типового положення про мобільні бригади, склад дещо інший, зокрема через контекст та мету запровадження, і складається з фахівця у сфері психології та у сфері соціальної роботи (Типове положення, 2018). Всі завдання розподілені між двома фахівцями, один з яких за рішенням засновника стає керівником. Окремої ролі мобілізатора громади в складі бригади не відведено, ці функції перебирають на себе інші фахівці (Типове положення, 2018; UNFPA, 2016; Ліллестон та ін., 2018).

Кожен фахівець має прописані обов'язки та завдання.

Керівник команди – координує роботу всередині мобільної бригади; складає графіки планових виїздів та надання консультацій, контролює їх дотримання; планує, координує та забезпечує ефективну взаємодію мобільної бригади із суб'єктами та супервізію мобільної бригади (UNFPA, 2016; Ліллестон та ін., 2018; ФН ООН, 2020).

Кейс менеджер займається веденням випадку; фасилітує групові сесії психосоціальної підтримки; проводить регулярні інформаційні сесії для жінок та дівчат у безпечних приміщеннях; допомагає у здійсненні звернень до інших постачальників послуг (UNFPA, 2016; Ліллестон та ін., 2018; ФН ООН, 2020).

В контексті України, мобільні бригади надають послуги з діагностики психологічного стану постраждалої особи, оцінювання ризиків продовження чи повторного вчинення насильства; кризового та екстреного втручання з метою негайного усунення або мінімізації наслідків насильства; психологічної допомоги, у тому числі дітям, відповідно до індивідуальних потреб; консультування з питань,

пов'язаних з протидією насильству; проведення заходів із соціальної та реабілітаційної підтримки постраждалих осіб; сприяння постраждалим особам в отриманні додаткових послуг; інформування кривдника щодо можливості за власним бажанням пройти програму для кривдників (Закон України № 2229-VIII, 2017; Типове положення, 2018; ФН ООН, 2020).

Враховуючи контекст роботи більшості мобільних бригад, варто наголосити на тому, що вони беруть на себе повноваження стаціонарних служб і здійснюють ведення випадку, яке базується на роботі з травмою в тому числі (Земан, 2004). Ситуація насильства – це травматичний досвід, який в свою чергу посилюється перебуванням в зоні проведення бойових дій чи через вимушене переселення (Ліблінг, Девідсон, Акелло & Очола, 2016; Мікеліс & Йоргенсен, 2018; Рупетз та ін., 2019). Тому, крім інформування та консультування, проводиться робота з травмою.

Дослідники Віртз та ін. (2014), Ламберт, Бенайт, Вонг та Джонсон (2016), Феррарі та ін. (2016), Холмгрін, Тірон, Герхарт та Хобфолл (2017) погоджуються, що основою травматичного стресу є втрата контролю або безсилля, пов'язані з ситуацією насильства. Надавачі послуг, які працюють з травмами, використовують спеціально розроблені програми для роботи з травматичними переживаннями з метою зменшення симптомів та допомоги в одужанні (Елліотт, Б'єладжак, Фаллот, Маркофф, & Рід, 2005). Основним теоретичним підходом в рамках якого відбувається планування та розробка послуг, а також безпосередня робота з клієнтами – це рамка просування емоційного благополуччя. Метою даної рамки є допомога постраждалим в поверненні на рівень докризового стану функціонування. Основними принципами роботи моделі є максимальне використання захисних факторів та мінімізація впливу негативних факторів (Елліотт, Бджеладжак, Фаллот, Маркофф, & Рід, 2005; Саліван, 2016; Холмгрін, Тірон, Герхарт, & Хобфолл, 2017).

В рамках просування емоційного благополуччя найпоширенішою формою роботи є модель відновлення та розширення можливостей, що вважається одним із основних підходів при роботі з особами, які зазнали домашнього насильства

(Фаллоу & Харріс, 2002; Саліван, 2016; Холмгрін Тірон, Герхарт, & Хобфол, 2017). В цьому підході одним з головних постулатів є безпечне середовище (Аніква, 2016). Враховуючи, що соціально-психологічна допомога для жінок, які зазнали насильства, базується не тільки на роботі з травмою, програми по подоланню насильства в сім'ї повинні бути націлені на індивідуальні зміни (підвищення знань та навичок, когнітивні та поведінкові зміни, розвиток критичної свідомості, посилення почуття власної гідності та впевненості, зменшення переживань, пов'язаних із ситуацією насильства), а також соціальні зміни (розширення доступу до ресурсів, розробка ефективних стратегій подолання стресових ситуацій, зміцнення сімейних зв'язків) (Ламберт, Бенайт, Вонг, & Джонсон 2013; Аніква, 2016; Саліван, 2017). Ці зміни призводять до посилення самоефективності, соціальної прив'язаності, позитивних стосунків з іншими, покращення соціальних та економічних можливостей (Ліллестон та ін., 2018).

Гуманітарна криза, погіршення соціально-економічного стану та психологічні наслідки таких умов підсилюють негативний вплив насильства. Тому часто фахівці мобільних бригад надають послуги кризового втручання (Земан, 2004; Ліллестон, 2018). Кризове або екстрене втручання – одна з послуг, яка входить до переліку соціальних послуг та надається мобільними бригадами. Відповідно до методичного посібника з особливостей створення і забезпечення роботи мобільних бригад, екстрене (кризове) втручання забезпечується протягом доби у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю отримувача соціальних послуг (UNFPA, 2020). Кризове або екстрене втручання включає: надання психологічної допомоги; надання інформації; допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами; представництво інтересів, корекцію сімейних стосунків; допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги; організацію надання невідкладної медичної допомоги; організацію надання притулку (Наказ, 2012; Закон України № 2671-VIII, 2019).

Надання соціальних послуг ґрунтується на засадах конфіденційності, недискримінації, поваги та неупередженого ставлення, гарантуванні безпеки

(WHO, 2019). Робота з особами, які зазнали домашнього насильства, дещо розширює дані засади і робить їх більш специфічними, оскільки в даному випадку соціальні працівники чи психологи додатково працюють з травмою, яка може мати негативний кумулятивний ефект та впливати на різні сфери життя (UN Women, UNFPA, WHO, UNDP & UNODC, 2015). З огляду на теорію травм, було створено 10 принципів, які стали орієнтиром для надання послуг: шанобливе та емпатійне ставлення; велика увага до безпеки; зменшення системних тригерів та можливості ре-травматизації. Наскрізним принципом в усіх аспектах послуг є зосередження на потребах осіб, які зазнали насильства (Аніква, 2016; Кулкарні, Белл, & Родос, 2012).

До головних принципів, на засадах яких здійснюють свою діяльність мобільні бригади в Україні, належать: доступність послуг, які надаються мобільними бригадами для різних верств населення; адресність та індивідуальний підхід; дотримання прав людини та законність; конфіденційність інформації відповідно до вимог Законів України (ФН ООН, 2020). В Типовому положенні принципи провадження діяльності мобільними бригадами та безпосереднє надання послуг не прописані. Проте, згідно з новим Законом «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг мають здійснювати свою діяльність та надавати послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг (Закон України № 2671-VIII, 2019). В даних стандартах чітко прописані принципи їх надання.

Описані вище керівні принципи застосовуються не тільки при наданні послуг, а й збору інформації, її використанні та управлінні. Так, для збору інформації про випадки насильства та її ведення використовується система управління інформацією з гендерно-зумовленого насильства (англ. *gender-based violence information management system*). Система управління інформацією направлена на забезпечення ефективного підходу до безпечного збирання, зберігання, аналізу та обміну даними і використовується суб'єктами – гуманітарною спільнотою та постачальниками послуг. Дані, отримані під час роботи з клієнтом, зокрема при першій зустрічі, коли проводиться первинна оцінка стану, виду насильства, яке було вчинено щодо особи, ризиків, надають можливість гуманітарній спільноті

отримати якісну інформацію про випадки насильства для ефективного використання та аналізу тенденцій для поліпшення координації в сфері запобігання та реагування на випадки насильства, з використанням принципів конфіденційності, пріоритету безпеки, недискримінації та неупередженості (Лісам, 2014; WHO, 2014; Child Protection Sub-Cluster – Iraq, 2017; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018).

Дана система ґрунтується на важливості узгодженої термінології щодо типів насильства, наявності єдиної форми первинної оцінки, захищеної бази даних та розробленому протоколі безпечного управління та обміну даними. Для цього розроблено інструмент класифікації насильства за видами, виділено 6 основних типів та узгоджено термінологію. На основі даної класифікації розроблено форму первинної оцінки, яку використовують всі суб'єкти гуманітарної спільноти. Отримані дані після оцінки вносяться в спеціально створену базу даних Excel, що спрощує їх зберігання та використання (WHO, 2014; Child Protection Sub-Cluster, 2017). Також ці дані є важливим компонентом програмування для суб'єктів гуманітарної спільноти. Для їхньої взаємодії існує узгоджений протокол, за яким відбувається обмін даними. Шаблон протоколу міжвідомчого обміну інформацією – це індивідуальні протоколи, розроблені з дотриманням основних принципів безпечного використання інформації та етичного обміну (WHO, 2014; Child Protection Sub-Cluster, 2017; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018).

Дані, отримані при безпосередньому наданні послуг з використанням системи управління інформацією з гендерно-зумовленого насильства, є уніфікованими та дозволяють отримати достовірну картину результатів втручання, оцінити потреби, планувати та удосконалювати спроможність гуманітарної спільноти реагувати на випадки насильства. Дану систему можна використовувати як паралельно з національною, так і для її покращення (UN Women, UNFPA, WHO, UNDP & UNODC, 2015; WRC, 2018; WHO, 2014; Child Protection Sub-Cluster, 2017; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018).

Отже, послуги, які надаються мобільною бригадою, направлені на повернення клієнта до до-стресового рівня функціонування та мобілізації всіх ресурсів. Отримана інформація під час проведення оцінки чи після наданих послуг збирається та зберігається за допомогою спеціально розробленої системи, яка відповідає принципам соціальної роботи та адаптовано до контексту роботи з особами, які зазнали домашнього насильства чи насильства за ознакою статі.

Фахівці мобільної бригади керуються загальними принципами надання послуг, що й інші соціальні працівники та психологи і стосуються. Керівні принципи стосуються всіх аспектів роботи: надання послуг, збору, передачі та зберігання інформації.

1.3 Місце мобільних бригад у системі реагування на випадки домашнього насильства

Починаючи з 2017 року, уряд України вніс ряд змін в нормативно-правову базу, що стосується запобігання та протидії домашньому насильству. Розроблено механізм міжвідомчої взаємодії на регіональному та місцевому рівнях, удосконалено систему реагування на випадки домашнього насильства, посилено покарання за вчинення домашнього насильства (Миронюк, 2018; Ковальчук, Козуб, Левченко, Легенька, & Суслора, 2017; Дудоров & Хавронюк, 2019).

Зокрема за підтримки ФН ООН створено нову службу реагування на випадки домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі – мобільні бригади, ініційовано відкриття шелтерів та денних центрів. На першому етапі впровадження мобільних бригад відбувалось на Сході України, головною метою було надання екстреної допомоги постраждалим від домашнього насильства в зоні проведення ООС. Проте, в 2017 та 2018 роках їх діяльність було утверджено на державному рівні, зокрема, через результативність їхньої роботи в перші роки пілоту.

За час своєї діяльності в період з листопада 2015 по серпень 2018 року, за даними Фонду народонаселення ООН, мобільні бригади відреагували на 40 388 звернень щодо насильства за ознакою статі (UNFPA Ukraine, 2019). Так, згідно Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» (Закон України № 2229-VIII, 2017) мобільні бригади віднесли до спеціалізованих служб реагування на випадки домашнього насильства.

У 2018 році Кабінет Міністрів України затвердив Типове положення про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги. Загалом, в рамках протидії та попередження домашнього насильства основними суб'єктами, що працюють в системі реагування на випадки насильства, є органи опіки та піклування, служби у справах дітей, органи, установи і заклади охорони здоров'я, центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, правоохоронні органи, загальні та спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб. Робота з надання соціальних послуг покладаються на загальні та спеціалізовані служби (Закон України, 2017; Федорович та ін., 2019).

До загальних служб належать: центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; притулки для дітей; центри соціально-психологічної реабілітації дітей; соціально-реабілітаційні центри (дитячі містечка); центри соціально-психологічної допомоги; територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (Закон України № 2229-VIII, 2017). Спеціалізовані служби – це заклади та установи, які надають послуги виключно для осіб, які постраждали від домашнього насильства, до них відносяться: притулки; центри медико-соціальної реабілітації; кол-центри з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей; мобільні бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від насильства за ознакою статі (Закон України № 2229-VIII, 2017; Федорович та ін., 2019; Додуров & Хавронюк, 2019).

Дані служби надають послуги, які визначені Наказом Міністерства соціальної політики «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються

особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», ЗУ «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та іншими нормативно правовими документами: психологічне консультування; захист від кривдника; встановлення/відновлення позитивних соціальних зв'язків; навчання практичним навичкам догляду та виховання дитини; налагодження позитивних стосунків з родичами; допомога в оформленні документів; юридичні консультації; допомога у влаштуванні на навчання (Закон України, 2017; Наказ, 2012; Віртз та ін., 2013; Рекомендації, 2016).

Головне завдання мобільної бригади стосується забезпечення доступності соціально-психологічної допомоги особам, які зазнали домашнього насильства (Ковальчук, Козуб, Левченко, Легенька, & Сусллова, 2017; ОБСЄ, 2019). Для виконання даного завдання мобільна бригада надає соціальні послуги шляхом проведення фахової консультації за допомогою телефонного зв'язку, з виїздом у спеціально організованому транспорті до місця проживання (перебування) постраждалих осіб, у приміщенні загальної чи спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб, в іншому приміщенні, визначеному місцевими органами виконавчої влади або органами місцевого самоврядування (Типове положення, 2018).

Окрім того, що мобільні бригади згідно з українським законодавством належать до категорії спеціалізованих служб реагування на випадки домашнього насильства, їх також можна класифікувати відповідно до моделей надання соціальних послуг, але із спеціалізацією відповідно до цільової аудиторії та специфіки роботи з нею (Ковальчук, Козуб, Левченко, Легенька, & Сусллова, 2017; Ліллестон та ін., 2018). Зважаючи на те, що розробка та впровадження діяльності соціальних служб мають ґрунтуватись на факторі доступності, тобто має враховуватись географічний чинник, рівень розвитку інфраструктури, контекст та особливі потреби (GBV AOR, 2019; Humanitarian Response Plan (2019), 2018). Мобільні бригади соціально-психологічної допомоги як один з різновидів мобільної моделі – відповідає основним факторам доступності, оскільки дозволяє

надати послуги тим клієнтам, які перебувають у відносній недосяжності або не можуть отримати допомогу в статичних службах (Десаї, 2015; Нейман та ін., 2018). Загальні та спеціалізовані служби, які надають послуги особам, які зазнали домашнього насильства можуть використовувати як стаціонарну, так і мобільну модель роботи з клієнтами залежно від контексту та послуг (На шляху прийняття, 2016; Ковальчук, Козуб, Левченко, Легенька, & Сулова, 2017; Федорович та ін, 2019).

Враховуючи, що в Україні мобільні бригади розглядаються як суб'єкт в системі реагування на випадки домашнього насильства, а не тільки як форма надання послуг в рамках гуманітарної кризи, варто уточнити їхні повноваження. Загальні та спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб у межах своїх повноважень відповідальні за: прийом і розгляд заяв постраждалих осіб або їхніх представників про отримання допомоги; інформування органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування про виявлення факту насильства за ознакою статі за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалих осіб, крім випадків, коли така згода не вимагається; у разі виявлення факту вчинення насильства за ознакою статі стосовно дітей – інформування служби у справах дітей та уповноважених підрозділів органів Національної поліції України; оцінку потреб постраждалих осіб; надання постраждалим особам повної та вичерпної інформації про їхні права і можливості щодо отримання ними дієвої допомоги; надання, відповідно до компетенції, постраждалим особам соціальної, психологічної допомоги на безоплатній основі; сприяння наданню правової допомоги; забезпечення тимчасового притулку для таких осіб та їхніх дітей у порядку, передбаченому законодавством (Наказ № 537, 2012; Закон України № 2229-VIII, 2017; Хавронюк, 2019).

Мобільні бригади можуть розглядатись як окремий суб'єкт, що надає соціально-психологічну допомогу особам, які зазнали домашнього насильства, до якого напряму звертаються клієнти, так і структурний підрозділ центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді чи механізм перенаправлення або зв'язку з іншими

профільними службами (Конвенція, 2011; Закон України № 2229-VIII, 2017; Порядок № 658, 2018). Для комплексного реагування на випадки домашнього насильства та насильства за ознакою статі мобільна бригада співпрацює з усіма суб'єктами відповідно до порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі (2018). Так, співпраця мобільної бригади із суб'єктами здійснюється шляхом залучення представників інших суб'єктів надання послуг до виїзду мобільної бригади та надання соціально-психологічної допомоги постраждалій особі; направлення постраждалих осіб до інших суб'єктів для отримання додаткових послуг та допомоги відповідно до повноважень суб'єктів та індивідуальних потреб постраждалих осіб; взаємного інформування суб'єктів про виявлені випадки насильства (Порядок № 658, 2018; Типове положення, 2018).

Отже, мобільні бригади – це новий тип надання послуг соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, який є складовою державної системи реагування та займає провідне місце у наданні кризової допомоги. В закордонній практиці мобільні бригади використовують як альтернативу у випадках, коли стаціонарний підхід до надання послуг не може бути забезпечений через відносну недоступність, відсутність стаціонарних закладів надання послуг через бар'єри, зумовлені гуманітарною кризою.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Методологічні засади дослідження

Для відповіді на дослідницьке питання було обрано якісну стратегію дослідження. Завдяки ній було розкрито складові функціонування мобільних бригад. Якісна стратегія дала змогу отримати цілісну перспективу і погляд на функціонування мобільних бригад як частину структури реагування на домашнє насильство.

В рамках якісної стратегії було визначено розвідувальний дизайн дослідження. Як зазначає Лілівері (2018), розвідувальне дослідження проводиться для вивчення проблеми, яка ще не була чітко визначена, воно не призначене для отримання переконливих доказів, але допомагає нам краще зрозуміти проблему. Основна мета розвідувального дослідження – робота з мало вивченою або взагалі новою проблематикою, і тому відсутні будь-які попередні емпіричні дані.

У розвідувальному дослідженні отримана інформація може намітити вектор для подальшого розкриття даної проблеми (Какулу, 2014). Концепція мобільних бригад нова для України і на даний момент не проводилось жодного дослідження, яке б мало на меті з'ясувати стан функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для постраждалих від насильства. Тому розвідувальний дизайн допоміг зрозуміти концепцію мобільних бригад та виявити складові функціонування з подальшим та глибшим їх вивченням.

Теоретичним підґрунтям виступав структурний функціоналізм, оскільки функціоналістська парадигма дозволяє пояснити, яким чином різні суспільні інститути, зокрема уряд, система соціального захисту, спільно працюють задля підтримки рівноваги в суспільстві та усунення нерівності чи попередження дискримінації та інших феноменів, що впливають на життя окремої категорії осіб

чи всього суспільства. В даному випадку мобільні бригади можна розглядати як механізм в структурі реагування на випадки домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Враховуючи обрану парадигму, в дослідженні використовувалась теорія систем. Теорія систем розглядає соціальні системи як механізми, які складаються з різних елементів і є механізмами для забезпечення різних функцій. В такому випадку мобільні бригади – один з механізмів в системі реагування на випадки домашнього насильства та насильства за ознакою статі.

Дослідження проводилось у місті Києві з жовтня 2019 до квітня 2020 року. До дослідження були залученні експерти в сфері протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, координатори та фахівці мобільних бригад.

Дослідження проводилось в 3 етапи.

Перший етап – підготовчий (жовтень 2019 – лютий 2020) включав огляд досліджень, наукової літератури та методичних рекомендацій щодо впровадження мобільної відповіді на домашнє насильство та насильство за ознакою статі та нормативно-правової бази, щодо запобігання та протидію домашньому насильству. На цьому етапі було обрано дизайн та методи дослідження, розроблено інструментарій збору інформації.

На другому етапі – основному (лютий – березень 2019) проведено збір емпіричного матеріалу, а саме напівструктуровані інтерв'ю з експертами в сфері протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, керівниками мобільних бригад при центрах соціальних служб та членами команди мобільних бригад, які працюють в місті Києві.

Третій етап – заключний (березень – квітень 2018) був присвячений детальному аналізу отриманих даних. На даному етапі було узагальнено результати, сформовано висновки, надано рекомендації та описані можливості подальших досліджень в даній сфері.

Запропоноване дослідження є цілком самостійним та проводиться в рамках написання магістерської роботи. Проте, не виключене подальше використання для нових та більш ґрунтовних досліджень.

2.2. Методи та інструменти дослідження

Для отримання емпіричного матеріалу в рамках дослідження було використано якісні методи збору даних, а саме напівструктуроване інтерв'ю та аналіз документів.

Вибір даних методів збору даних обґрунтовано дизайном та теоретичною парадигмою в рамках, якої відбулося дослідження. Дослідники Кісбурі та ін. (2012), Хентонен, Ваттс, Робертс, Кадуку, Борхерт (2008), Ліллестон та ін. (2018) для збору емпіричних даних щодо надання послуг постраждалим від домашнього насильства та насильства за ознакою статі під час гуманітарних криз, використовували напівструктуровані інтерв'ю. Вони були розраховані на адміністративний штат, який займався розгортанням даної послуги та фахівців, які безпосередньо надавали послуги визначені технічним завданням мобільних бригад.

В запропонованому дослідженні метод збору даних у вигляді напівструктурованого інтерв'ю використовувався з метою отримання детальної інформації від експертів, керівників мобільних бригад, а також для фахівців – членів команди мобільної бригади. За допомогою інтерв'ю дослідник зміг отримати інформацію про мету та завдання мобільних бригад, яке матеріально-технічне та методичне забезпечення необхідне, які етапи роботи з клієнтом виділяють та які послуги їм надають. Зокрема використання напівструктурованого інтерв'ю можна обґрунтувати також з позиції того, що даний інструмент дослідження застосовується дослідниками в ситуаціях, коли мало що відомо про предмет. Також напівструктуровані інтерв'ю використовуються там, де важлива варіативність, а не спільність відповідей (Адамс, 2010). Зважаючи на те, що напівструктуровані інтерв'ю в більшості випадків використовуються в якісній фазі для вивчення нових концепцій для створення гіпотез (Деджонк'ер & Вунь 2018), цей метод збору даних цілком підходить для використання в даному дослідженні, оскільки воно є розвідувальним за дизайном, тобто направлене на вивчення проблеми або явища, яке недостатньо вивчене. Оскільки мобільні бригади – нова

модель, яка тільки починає розвиватись в Україні на рівні інституалізованої державою спеціалізованої служби надання допомоги постраждалим від домашнього насильства.

Інструмент для проведення напівструктурованого інтерв'ю з експертами складався з 6 блоків, які розкривали такі теми: соціально-демографічна інформація; історія створення; процес адаптації та реалізації; забезпечення функціонування; ефективність; перспективи розвитку. Загальна тематика питань гайду мала на меті зібрати інформацію про те, як виникла ідея створення мобільних бригад і для вирішення яких проблем; за якими критеріями були відібрані регіони, на території яких впроваджувались мобільні бригади; яким чином забезпечується функціонування МБ; які ресурси необхідні для оптимального функціонування; яким чином оцінюється ефективність роботи мобільних бригад та на основі яких критеріїв; яка подальша перспектива розвитку мобільної моделі надання соціально-психологічної допомоги.

Гайд інтерв'ю для координаторів містив 4 блоки питань: мета створення та роль в системі реагування; функціонування; ефективність; перспективи розвитку. За допомогою питань дослідник намагався отримати інформацію про мету створення мобільних бригад та їх головні завдання; яке місце відводиться мобільним бригадам; яка відмінність між послугами мобільних бригад та інших надавачів послуг; які послуги надають фахівці та який оптимальний склад; які критерії ефективності; чи реальна передача послуги державі.

Інструмент для проведення напівструктурованого інтерв'ю з фахівцями складався з 4 блоків. Перший блок – соціально-демографічний. Інші блоки були сфокусовані на питаннях що розкривають поняття мобільної бригади та мету їх створення; засади їх функціонування; безпосередньої роботи з клієнтами, які послуги надаються; яку кількість звернень можуть опрацювати; як відбувається планування роботи; як відбувається взаємодія з іншими суб'єктами реагування на випадки домашнього насильства. Самі блоки мали наступні назви: соціально-

демографічний; розкриття поняття; робота з випадками; взаємодія з іншими суб'єктами реагування на випадки домашнього насильства.

Для побудови опитників використовувались відкриті запитання, оскільки головною метою було отримати вичерпну інформацію щодо змістовних та організаційних складових функціонування та описати їх.

Для претесту інструменту після узгодження гайдів було проведено обговорення питань з колишнім координатором мобільної бригади. Після чого були внесені останні корективи.

Через введення карантинних обмежень всі інтерв'ю відбувалось із застосуванням скайп- або телефонного зв'язку. Щодо тривалості інтерв'ю, то в середньому воно тривало від 40 до 80 хвилин.

Також в даному дослідженні було використано аналіз документів. До переліку документів, які були проаналізовані в рамках дослідження були включені:

1. Протокол безпеки для працівників Мобільних бригад;
2. Вхідна форма випадків домашнього насильства та/ або насильства за ознакою статі (первинна оцінка ситуації насильства);
3. План безпеки для особи, яка постраждала від домашнього насильства та/ або насильства за ознакою статі.
4. Наказ Міністерства соціальної політики України 13 липня 2018 року № 1005 – повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
5. Наказ Міністерства соціальної політики України 13 липня 2018 року № 1005 – акт оцінки потреб сім'ї/особи;
6. Наказ Міністерства соціальної політики України 13 липня 2018 року № 1005 – Направлення сім'ї/ особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг;
7. Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерства внутрішніх справ України 07 вересня 2009 року №3131/386 – акт

з'ясування обставин вчинення насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення;

8. Журнал реєстрації фактів виявлення (звернення) про вчинення домашнього насильства та насильства за ознакою статі - затверджений Порядком взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі.

Категоріями аналізу були наступні складові:

- послуги, які надають МБ СПД;
- форми реєстрації та збору даних про клієнтів;
- механізми взаємодії з іншими службами;
- зміст поточних та звітних записів, які ведуть працівники МБ СПД

2.3. Характеристика вибірки дослідження

Респондентами в рамках даного дослідження, виступали експерт (1 респондент) в сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, координатори мобільних бригад (5 респондентів) та фахівці – члени команд мобільних бригад (4 респондент). Загалом 10 респондентів.

Формування вибірки відбувалось цілеспрямовано за обраними критеріями та за принципом доступності.

Вибірка, до якої входив експерт, цілеспрямована і формувалася за такими критеріями:

- мінімум 3 роки роботи в сфері протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на керівних посадах;
- розробка політик/стратегій щодо функціонування мобільних бригад;
- розробка програм/матеріалів для забезпечення функціонування МБ.

Таблиця 2.3.1 Характеристика експерта

Місце роботи	Досвід роботи в сфері протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статті	Залученість до розробки політик, стратегій	Залучення до розробки програм/матеріалів для забезпечення функціонування мобільних бригад
Координатор регіонального представництва Фонду народонаселення ООН в Україні.	З 2015 року.	Консультування під час розробки Типового положення про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги.	Залученість до розробки методології, за якою працювали мобільні бригади; форми обліку випадків; інфраструктури роботи мобільних бригад.

Координатори та фахівці мобільних бригад були відібрані за методом доступності.

Критерії відбору були наступні:

- робота в МБ, яка функціонує не менше одного року;
- надання соціально-психологічної допомоги з виїздом до місця перебування клієнта;
- робота у МБ, склад якої не менше двох осіб: психолог та фахівець із соціальної роботи.

Таблиця 2.3.2 Характеристика членів мобільної бригади,

N= 4

	Респондент-2	Респондент-3	Респондент-4	Респондент-5
Освіта	Психологічна	Педагогічна	Економічна	Психологічна
Місце роботи	Мобільна бригада в Київській області	Мобільна бригада в Київській області	Мобільна бригада в м. Львові	Мобільна бригада в Рівненській області
Посада	Психолог	Соціальний працівник	Соціальний працівник	Психолог
Досвід роботи в соціальній сфері	з 1999 року	з 2017 року	з 2016 року	з 2016 року
Досвід роботи в мобільній бригаді	з 2017 року	з 2017 року	з 2019 року	з 2019 року

Таблиця 2.3.3 Характеристика координаторів/керівників мобільних бригад,

N= 4

	Респондент-6	Респондент-7	Респондент-8	Респондент-9	Респондент-10
Посада	Керівник мобільної бригади	Керівник мобільної бригади та фахівець з соціальної	Керівник мобільної бригади та директор центру	Керівник мобільної бригади	Керівник мобільної бригади та психолог при центрі

		роботи при центрі соціальних служб	соціальних служб		соціальних служб
Досвід роботи в мобільній бригаді	З 2017 року	З 2019 року	З 2019 року	З 2019 року	З 2019 року

(«Продовження табл. 2.3.3»)

2.4. Труднощі, етичні засади та обмеження дослідження

Дослідник розробив поінформовану згоду на участь в даному дослідженні, в якій було зазначено мету дослідження, процедуру проведення інтерв'ю, етичні засади, обмеження, а також гарантовано конфіденційність. Підписавши поінформовану згоду, респондент погоджувався із зазначеними пунктами, а також аудіофіксацією відповідей та наступним аналізом отриманих даних і їх висвітленням. До відома інформанта було представлено інформацію щодо місця і терміну зберігання аудіозапису, а також транскрипта, порядок доступу до них та контактні дані дослідника для уточнення деталей та отримання копії транскрипта чи аудіофайлу.

Учасникам гарантувалась конфіденційність. Проте, у випадку з експертом умови конфіденційності були обговорені, оскільки в сфері протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статті, експертів обмежене коло і фахівці, що працюють в даній сфері, можуть їх ідентифікувати. Таке обмеження теж зазначено в поінформованій згоді та в блоці «обмеження дослідження».

Етичними засадами проведення даного дослідження були: повага до прав людини, її гідності та індивідуальності; чесність та обов'язок не спотворювати дані;

професійна відповідальність за результати, отримані під час збору емпіричних даних; недопущення впливу особистого інтересу на встановлення наукової істини; обов'язок приділення уваги надійності інформації та достовірності висновків; обов'язок вживати всіх заходів для захисту прав учасників дослідження та інших осіб, що підпадають під вплив цього дослідження; проведення збору даних від респондентів тільки за наявності поінформованої згоди та згоди для проведення аудіозапису та відеозапису; інформування учасників, що їхня участь є добровільною і будь-якої миті може бути перервана за бажанням обстежуваного (респондента); інформування учасників дослідження про чинники, здатні вплинути на бажання взяти в ньому участь; гарантування конфіденційності особистих даних.

Під час збору емпіричних даних дослідник зіштовхнувся із рядом обмежень/труднощів, які можна поділити на декілька категорій: формування вибірки, проведення інтерв'ю, часовий ресурс. Основні обмеження стосувались першого та другого етапу. Під час огляду літератури, суттєвою перешкодою була нестача наукових досліджень в цій сфері, що допомогло б сформувати повну картину досліджуваного питання. Також на розуміння концепції мобільних бригад до початку збору емпіричних даних вплинула відсутність вітчизняних досліджень та інших джерел, які можна було використати для написання теоретичного розділу.

До основних обмежень, які були виявлені під час другого етапу, можна віднести відсутність налагодженого контакту та проблеми з доступом до респондентів через карантинні заходи.

Попередньо було встановлено домовленість про проведення інтерв'ю з експертом з Фонду народонаселення ООН, проте через поширення вірусу COVID-19 та введення карантинних обмежень було змінено дати та формат інтерв'ю.

Для отримання інформації від координаторів та членів команди мобільних бригад дослідник сформував список з контактною інформацією мобільних бригад в регіонах України. Спершу були відібрані 16 мобільних бригад Житомирської області та обласна і міська мобільні бригади Вінницької області. Планувалось що комунікація буде встановлена в два етапи. Перший – попередня домовленість,

другий – безпосереднє інтерв'ю. Проте, через ряд об'єктивних причин: підвищення кількості звернення, переформатування режиму роботи та способу надання послуг постраждалим від домашнього насильства. Тому налагодження контакту відбувалось в три етапи з мобільними бригадами Житомирської області. Перший – здійснення попередніх телефонних дзвінків для досягнення домовленості з приводу участі в дослідженні та погодження основних питань щодо умов та деталей інтерв'ю. Проте на дзвінки відповіли 10%, оскільки більшість номерів – це стаціонарні телефони. З числа тих, хто підняв слухавку, більшість відмовились від участі, двоє попросили надіслати гайд, але так і не відповіли. Після даного етапу, було прийнято рішення здійснити розсилку листів на поштові адреси мобільних бригад, з контактною інформацією дослідника, розгорнутим викладом мети звернення, описом дослідження та запрошенням взяти участь в інтерв'ю. Додатково були зазначений телефон і на прохання дослідник вислав би інструмент дослідження для попереднього перегляду.

Однак жодної відповіді на листи так і не було отримано. Тому дослідник перейшов до 3 етапу, на якому здійснив повторне телефонне опитування. Потенційні респонденти відповідали, що листи читали, але з різних причин не відповіли на них. На третьому етапі вдалось встановити контакт з 6 координаторами. Один координатор зазначила про велику зайнятість і можливість переносу інтерв'ю на кінець квітня, ще одна посилалась на те, що мобільна бригада тільки створена і на даний момент планується навчання фахівців, координатор третьої мобільної бригади зазначила, що вони не надають тих послуг, які були заплановані. Ще двоє попросили гайди для погодження, але більше на зв'язок не виходили.

Для досягнення домовленості з мобільними бригадами, які надають послуги постраждалими від домашнього насильства на території Вінницької області, було встановлено контакт з колишнім координатором мобільної бригади, яка була створена Фондом народонаселення ООН та Українською фундацією громадського здоров'я. Координаторка розповіла важливу інформацію щодо мобільних бригад,

але аудіофіксація не велась і всі питання, прописані в інструментах збору даних, не були використані, тому було обговорено можливість участі в інтерв'ю як експерта або координатора. Однак, через особисті фактори контакт було втрачено. Тому був надісланий запит психологу обласної мобільної бригади на месенджер за контактним номером, відповідь так і не було отримано.

Після проведення інтерв'ю з експертом – дотичним до розробки даної моделі та апробації її на території п'яти областей першої хвилі запровадження мобільних бригад, було виокремлено фокус даного дослідження, а саме досліджувати пілотні мобільні бригади, які були створені та підтримувались Фондом народонаселення ООН та Українською фундацією громадського здоров'я. Однак, на момент проведення інтерв'ю контактні номери мобільних бригад, функціонуючих на території 12 пілотних областей більше не були у відкритому доступі на сайті інформаційної кампанії «Розірви коло».

Також респондент зазначив, що більшість мобільних бригад припинили свою діяльність, проте ще місяць-два пілотні мобільні бригади будуть функціонувати на території Донецької та Луганської областей. Однак зазначив, що найближчим часом на сайті Міністерства соціальної політики мають опублікувати повний список мобільних бригад, створених на території України з повною контактною інформацією (область, район, населений пункт, адреса фізичного місця перебування, номер телефону, електронна пошта). Для отримання доступу до пілотних мобільних бригад було обрано варіант налагодження контакту з координатором даного проекту з Української фундації громадського здоров'я. Через тиждень було отримано відповідь, що проект закінчився і для отримання емпіричних даних варто формувати вибірку з мобільних бригад, що фінансуються з місцевого бюджету.

В списку мобільних бригад опублікованого Міністерством соціальної політики, були зазначені 6 мобільних бригад в Донецькій області, які підтримуються громадськими організаціями, а так як на момент формування списку мобільних бригад, дослідник не знав про закінчення терміну реалізації

проекту, то дані 6 бригад було кваліфіковано як пілотні. Після цього дослідник почав налагоджувати контакт. Оскільки, зазначені телефонні номери – це контактні телефони для звернення клієнтів для налагодження взаємодії з даними мобільними бригадами, було обрано двоетапну систему налагодження зв'язку. Тобто спочатку було подано запит в месенджерах та написано відповідний лист, після того вже здійснювались дзвінки. Варто зазначити, що дані мобільні бригади до вибірки не потрапили.

З огляду на те, що під час телефонування до мобільних бригад Житомирської, Львівської, Одеської, Миколаївської було виявлено, що мобільні бригади, створені при об'єднаних територіальних громадах, не можуть бути одиницями спостереження, оскільки в більшості випадків не функціонують за основними положеннями Положення, або не надають прописані послуги, оскільки не вистачає нормативно-правової бази для регулювання їх діяльності.

Також виникали труднощі із аналізом документів. Було відмовлено в доступі до технічного завдання та проектної документації пілотних мобільних бригад. Також дослідник мав обмежений доступ до документів, які мають пряме відношення до забезпечення функціонування мобільних бригад. Частину документів, які були надані для структурування інформації, було заборонено використовувати під час написання через те, що вони на той момент не були опубліковані. Тому, були проаналізовані проекти документів, які мали використовувати фахівці мобільних бригад. На даний момент вони не затверджені. Через це, у вибірку потрапили загальні форми та документи, затверджені Міністерством соціальної політики для надання соціальних послуг.

2.5. Концептуалізація та операціоналізація основних понять дослідження

Домашнє насильство – «діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї

чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь» (Закон України № 2229-VIII, 2017).

Протидія домашньому насильству – «система заходів, що здійснюються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, а також громадянами України, іноземцями та особами без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, та спрямовані на припинення домашнього насильства, надання допомоги та захисту постраждалій особі, відшкодування їй завданої шкоди, а також на належне розслідування випадків домашнього насильства, притягнення до відповідальності кривдників та зміну їхньої поведінки» (Закон України № 2229-VIII, 2017).

Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги – «спеціалізована служба підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» (Типове положення, 2018).

Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги – «це спеціально утворене об'єднання спеціалістів (практичного психолога, соціального працівника), які надають екстрену та планову соціально-психологічну допомогу постраждалим (у т.ч. особам до 18 років) від домашнього насильства й насильства за ознакою статі шляхом безпосереднього втручання й перенаправлення (за потреби) до інших фахівців» (ФН ООН, 2020).

Спеціалізовані служби – це заклади та установи, які надають послуги виключно для осіб, які постраждали від домашнього насильства, до них відносяться (Закон України № 2229-VIII, 2017).

Екстрений виїзд – «екстрене реагування, не пізніше ніж через три години з моменту отримання повідомлення, і надання в найкоротші терміни соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/

або насильства за ознакою статі й потребують термінової допомоги» (ФН ООН, 2020).

Плановий виїзд – планові візити для реагування на випадки насильства, що формуються у графіку виїздів за умови, що соціально-психологічну допомогу вже надано або в телефонному форматі, або під час попереднього виїзду, і ситуація не потребує екстреного втручання спеціалістів (ФН ООН, 2020).

Ведення випадку постраждалих від домашнього насильства або насильства за ознакою статі – базується на веденні випадку в соціальній роботі. Включає в себе організацію психологічної підтримки, інформування чи переадресацію (Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018).

Під засадами функціонуванням мобільних бригад у даній роботі розуміються:

1. концепція МБ СПД, мета їх створення та місце серед суб'єктів реагування;
2. завдання/послуги;
3. необхідне матеріально-технічне забезпечення;
4. методичне забезпечення (навчання фахівців, адміністрування роботи, розроблена документація).

Основними складовими організації роботи з клієнтом є:

1. шлях звернення постраждалої особи;
2. тип виїзду;
3. робота в мультидисциплінарній команді чи як окремого суб'єкту;
4. потреби клієнта та основні послуги, які будуть надаватись;
5. необхідність переадресації.

РОЗДІЛ 3

ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНИХ БРИГАД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ

3.1 Передумови та мета створення мобільних бригад

Мобільні бригади соціально-психологічної допомоги – нова модель підтримки, яка довела свою ефективність та була інституціалізована державою. Так, Наказом Міністерства соціальної політики від 22 серпня 2018 було прийнято Типове положення про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, що дало їх початок створенню на рівні держави. Наказами обласних/районних/місцевих рад, розпорядженнями голів ОТГ або наказом директорів центрів соціальних служб певної адміністративної одиниці станом на 01.01.2020 було створено 334 мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства.

Проте, в ході проведення дослідження було виявлено, що частина мобільних бригад функціонує за іншими принципами, але використовує ту модель, яка була закладена пілотними мобільними бригадами, створеними Фондом народонаселення ООН та реалізованими Українською фундацією громадського здоров'я. Тому варто детальніше проаналізувати ідею, яка лягла в основу створення мобільних бригад, мету їх діяльності, а також головні завдання, які намагались вирішити. І порівняти, в чому різниця та схожість думок експертів, керівників та фахівців, які працювали в пілотних та державних мобільних бригадах та як відображені основні характеристики в Типовому положенні про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги.

Ідея створення мобільних бригад соціально-психологічної допомоги – це відповідь на збройний конфлікт на Сході України. Під час збройних або військових

конфліктів зростає кількість насильства, зокрема насильства за ознакою статі, *«...це аксіома, яка доведена в рамках багатьох збройних конфліктів...»* (експерт). Також експерт до основних викликів, зумовлених збройним конфліктом, відніс появу внутрішньо переміщених осіб – нової групи населення та потенційних користувачів соціальних послуг в якості осіб в складних життєвих обставинах, зумовлених різними чинниками, зокрема насильством за ознакою статі чи домашнім насильством; низьку спроможність соціальної інфраструктури.

За словами експерта, до основних перешкод в отриманні соціальних послуг, зокрема соціально-психологічної допомоги, є те, що вони високопорогові. Тобто для отримання соціально-психологічної підтримки необхідно зробити велику кількість кроків, однак в ситуації збройного конфлікту та внутрішнього переміщення пріоритети зовсім інші, і навіть якщо служба є, постає питання небажання та недовіри для звернень та отримання послуг.

«Ми намагались відійти від тої моделі яка в нас була, коли є центр і там сидить фахівець... Це була високопорогова послуга. Особливо для уразливих категорій, таких як внутрішньо переміщені особи і для того щоб отримати таку послугу потрібно було зробити достатньо багато кроків, коли є питання виживання, розміщення, їжі і харчування, це не пріоритет». (респондент 1).

І як наслідок постраждала особа залишається в ситуації насильства та не отримує необхідну соціально-психологічну допомогу. Тому Фонд народонаселення ООН, який відповідальний за координацію інших міжнародних організацій та агенцій в сфері протидії та запобігання насильству за ознакою статі, зокрема під час гуманітарних криз мав організувати надання даних послуг до моменту, коли держава стане спроможною справлятися з ситуацією власними силами. Існувало два варіанти організації системи надання соціально-психологічної допомоги постраждалим: підвищення спроможності діючих надавачів послуг або впровадження нової моделі. Перший варіант не спрацював би через значне скорочення або повну відсутність таких надавачів на території проведення бойових дій, а також досі б залишалось питання високопороговості

даних послуг – ще одного бар'єру, через який постраждалі особи не звертались за допомогою:

«Це було дивно сподіватись, що коли ми посадимо додаткових психологів то до них будуть приходити люди». (респондент 1).

Тому була придумана така модель роботи, як мобільні бригади.

«Тобто спеціалізована, кваліфікована соціально-психологічна допомога, яка може бути надана за місцем проживання чи перебування осіб». (респондент 1).

Головною ідеєю було створення інструменту гуманітарного реагування для виявлення і надання допомоги постраждалим. Мета створення такої моделі надання соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства в умовах збільшення випадків насильства та зниження спроможності стаціонарних надавачів соціальних послуг. Головними завданнями мобільних бригад були: виявлення нових випадків, надання висококваліфікованої допомоги та сприяння тому, щоб постраждалі вирішували свої проблеми комплексно.

Все вищезазначене – це передумови створення мобільних бригад в контексті гуманітарної кризи з точки зору розробників. Проте погляд керівників мобільних бригад та фахівців, які надавали безпосередні послуги, дещо відрізняється через локальний контекст роботи кожної мобільної бригади та їх приналежність до пілотних та державних.

Координатори та фахівці МБ мають схоже розуміння мети діяльності мобільних бригад. Так, фахівці мобільної бригади, яка функціонувала на території Київської області, визначали мету як надання допомоги в питанні домашнього насильства, а саме виявлення таких сімей та надання соціально-психологічної підтримки (респондент 7 та 8). Однак варто відмітити, що саму мобільну бригаду респондент 6 вважав послугою, яка приходить до клієнта:

«Ми послуга і ми приходили до клієнта, де б вони не були і працювали з ними. Чи то сім'я в СЖО, якщо вона не мала коштів доїхати чи особи, які не знали куди звертатись».

«В самій назві міститься натяк на мету створення та роботи, а головне завдання це виїхати і надати послуги за місцем перебування клієнта».
(респондентка 2).

Загалом думки координаторів та фахівців мобільних бригад, щодо мети створення та функціонування різної форми підпорядкування, не мають суттєвої різниці. Загалом мету діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, виходячи з розуміння респондентів, можна охарактеризувати як швидке реагування на виклики, пов'язані з ситуацією насильства та надання послуг/підтримки за місцем перебування клієнта для зменшення випадків насильства та боротьбу зі систематичністю. Частина респондентів з числа керівників (3 з 6) наголошували на наданні допомоги за місцем перебування клієнта. Проте, респондент 3 крім того, зазначав про надання екстреної допомоги не тільки постраждалим від домашнього насильства, а й особам, які потребують екстреного кризового втручання, пов'язаного з психологічним та емоційним станом, спричиненим різними життєвими обставинами:

«Наша мобільна бригада набагато ширша, ми виїжджаємо, коли йдеться про будь-яку загрозу життю і здоров'ю людини, не тільки при домашньому насильстві, а й в тому числі».

В основу закладалась ідея того, що мобільна бригада має надавати невідкладну соціально-психологічну допомогу особам, які знаходяться в кризовій ситуації та потребують екстреного втручання, в тому числі і для постраждалих від домашнього насильства. Таке розширення діяльності в контексті клієнтів керівник мобільної бригади (респондент 3) пояснює тим, що вона створена на базі центру соціальних служб і має надавати допомогу всім клієнтам, з якими працює центр, але з фокусом на те, що це екстрена допомога, за якою слідує робота фахівців центру з даним клієнтом.

Що стосується завдань мобільних бригад, координатори вважають, що головними завданнями діяльності мобільних бригад є зменшення випадків домашнього насильства та боротьба зі систематичністю, шляхом надання

соціальної та психологічної підтримки постраждалим від домашнього насильства. Однак не зазначають про виявлення випадків насильства.

Загалом можна зробити висновок, що першопочаткова ідея створення мобільних бригад – це відповідь на збільшення випадків домашнього насильства в зоні проведення бойових дій та місцях компактного поселення внутрішньо переміщених осіб – як епіцентрі гуманітарної кризи. Однак їх діяльність була продовжена і утворена на рівні державної спеціалізованої служби підтримки постраждалих від домашнього насильства. Бачення мети та завдань представниками як пілотних, так і державних мобільних бригад схожі, проте існують думки щодо того, що діяльність мобільних бригад може бути ширшою і не обмежуватись тільки наданням соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства. В ширшому контексті це може бути надання екстреної соціально-психологічної допомоги особам, які знаходяться в кризовій ситуації.

Враховуючи мету та завдання, можна окреслити, яке місце займають мобільні бригади соціально-психологічної допомоги в системі реагування на випадки домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Всі суб'єкти реагування на випадки насильства представляються як певний ланцюг, а мобільна бригада в ньому – важливий елемент, без якого ланцюг буде неповним. Проте, варто зауважити, що всі служби є рівноцінними і важливими елементами. Так, троє респондентів наголошували на цьому і вказували, що в їхніх регіонах ланцюг незавершений – відсутні притулки. Троє респондентів підкреслювали, що мобільна бригада – це складова в структурі центру соціальних служб і їх потрібно розглядати в цьому контексті, і зважати на те, що центр соціальних служб – це загальна служба, а мобільна бригада – спеціалізована. Один з цих керівників зауважив, що з урахуванням контексту їхньої роботи важко зрозуміти, до якого виду служб зарахувати мобільну бригаду, бо вони надають допомогу не тільки постраждалим від домашнього насильства, а особам в кризовій ситуації. Фахівці ж через призму місця мобільної бригади серед інших суб'єктів пояснювали взаємодію з різними службами і роботу в мультидисциплінарній команді.

3.2 Зміст роботи мобільних бригад

Окресливши ідею та передумови створення, а також мету функціонування, варто зосередитись на взаємодії з клієнтами, шляхах входження та безпосередніх послугах, які надаються.

На питання *«Чим відрізняються послуги, що надають МБ від послуг, що надають фахівці інших служб?»* всі респонденти надавали різнобічні відповіді. Хоча 4 з 5 респондентів в своїх відповідях підкреслювали те, що вони працюють при центрі соціальних служб, але вони по-різному охарактеризовували відмінність послуг. Один керівник мобільної бригади з 4 зазначив, що мобільна бригада надає ті послуги, які передбачені Типовим положенням, а воно в свою чергу відображає послуги, які надаються фахівцями центрів соціальних служб згідно з Постановою №573 *«Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді»* та передбачені Наказом №537 *«Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»*.

Респондентка 5 також підтвердила думку своїх колег та вказала на єдину різницю, що пов'язана з терміном надання послуг:

«...мобільна бригада працює з клієнтом всього 3 місяці – це максимально можлива тривалість ведення випадку та надання передбачених Положенням послуг».

Респондентка 6, відмітила різницю тільки в документації. Вона наголошувала на тому, що *«робота з постраждалими проводилась завжди, єдина різниця це поява нових документів»*. Але вона також зазначила, що веденням випадку хоч і займаються фахівці мобільної бригади, але в статусі працівників соціальної служби, при якій вона створена.

Також існує інший погляд на основні відмінності між тими послугами, які надає ЦСС та МБ СПД, так один респондент зазначив, що вони в рамках діяльності

мобільної бригади надають тільки послугу консультування: *«просто консультиємо та інформуємо, максимум до години часу, а далі передаємо випадок службі»*.

Важливо також розглянути думку координатора пілотної мобільної бригади. Так респондентка 2 зосередилась на тому, що спільним з послугами центру соціальних служб є система реагування на повідомлення про здійснення домашнього насильства, а також те, що після підтвердження СЖО, послуги надаються згідно зі стандартами.

Отримавши відповіді на питання щодо різниці послуг, варто детальніше розглянути послуги, які надаються клієнтам після звернення. Керівники мобільних бригад надавали більш стислу інформацію, ніж фахівці, які безпосередньо працюють з клієнтами. На основі їхніх відповідей можна вивести узагальнений перелік тих послуг, які може отримати клієнт.

До основних послуг належать: кризове та екстрене втручання, під час якого здійснюється консультування, інформування, перенаправлення, транспортування до найближчого центру соціально-психологічної реабілітації, сприяння в отриманні додаткових послуг через залучення громади. Даний перелік характерний для всіх 5 респондентів-керівників. Однак, двоє респондентів також розповіли про ще додаткові послуги, які не згадували інші. Респондентка 2 зазначила про ще один важливий компонент *«організацію та фасилітацію груп взаємодопомоги»*, а респондентки 5 та 6 – про *«роботу з кривдниками»*.

Однак більше детальну інформацію можна отримати від фахівців, оскільки вони безпосередньо працюють з клієнтами.

Так, респондентки 7 та 8 – психолог та фахівець з соціальної роботи в пілотній МБ СПД надавали відповіді про послуги, виходячи зі своїх ролей, які виконують під час виїзду. Так, психолог даної мобільної бригади охарактеризовувала свою роботу під час виїзду так:

«...оцінювала стан постраждалої, консультивала її. Окремо працювала з дітьми. Важливо працювати з тими дітьми, які за словами батьків не були свідками інциденту або на них не чинилось жодного емоційного тиску та

психологічного насильства. Через використання проєктивних методик я можу оцінити стан дитини та рекомендувати подальше втручання». (респондентка 7).

Фахівець з соціальної роботи в цей час працює з іншими членами сім'ї, зокрема і постраждалою особою: з'ясовує обставини інциденту, інформує про насильство, покарання за його вчинення та наслідки для постраждалої особи, ймовірного кривдника, свідків, особливо дітей, послуги, які можна отримати. На основі інформації про випадок та з'ясованих обставин, піднімається питання інформування інших суб'єктів та переадресації. Також дана мобільна бригада здійснює соціальний супровід для мінімізації та попередження потрапляння в ситуацію домашнього насильства, зокрема повторно. Окремо для постраждалих від домашнього насильства фахівці організують та фасилітують групи самопомоги.

Респондент 9, який представляв мобільну бригаду, створену при центрі соціальних служб, контекст роботи якої дещо ширший, до основних послуг відніс інформування та консультування, проте, важливо зазначити, що це триває максимум до години часу: *«Перший контакт консультативного характеру»*. Всі інші послуги надаються фахівцями центру після оцінки потреб.

Респондентка 10 до послуг, які надаються командою її мобільної бригади, віднесла консультування та інформування, зокрема кривдників, а також перенаправлення. Всі інші послуги надають фахівці центру, але не в складі мобільної бригади.

Всі послуги надаються під час планових чи екстрених виїздів за місцем перебування клієнтів. Однак, варто зазначити, що відповіді на питання, що стосуються планових виїздів та складання графіку, відрізнялись в кожній мобільній бригаді, тоді як трактування екстрених – однакове. Екстрені виїзди – це швидке реагування, протягом 24 годин з часу повідомлення про вчинення домашнього насильства чи насильства за ознакою статі або безпосередньо мобільної бригади чи засновника в структурі, якого було створено МБ або уповноваженої особи.

Респондентки 7 та 8 зазначили, що планові виїзди – це повторні відвідування сімей, з якими працює мобільна бригада, а також зустрічі з представниками громади для отримання додаткової інформації про зміни в тій чи іншій сім'ї, за виявлення нових обставин.

Окремо респондентка 8 зазначила про інформаційно-просвітницьку діяльність під час таких виїздів:

«...відвідування місцевих органів самоврядування, сімей в зоні ризику, для попередження потрапляння в ситуацію насильства та інформування про мобільну бригаду, як службу підтримки, до якої можна звертатись в разі потрапляння в таку ситуацію, а також підвищення обізнаності про насильство та зниження прийняття цього явища».

Респондент 9, який представляє іншу мобільну бригаду, визначає планові виїзди за іншим принципом. В даному випадку плановий виїзд здійснюється після отримання інформації про вчинення насильства від поліції. Респондент також зауважив, що до налагодження співпраці з поліцією на тому рівні, якою вона є зараз, такі повідомлення приходили із значним запізненням, тепер реагування відбувається оперативно:

«Працюємо з поліцією, вони надають нам дані про виклики. От створили вайбер-групу. Тепер стало легше, бо запрацювала ПОЛІНА. Згідно з Положенням вони мають обов'язково повідомляти соц служби». (респондент 9)

Визначення планових виїздів респонденткою 10 мало спільні риси з попередніми відповідями і схоже на симбіоз цих двох підходів. Так формування планових виїздів в даному випадку залежить від переданих викликів від поліції чи центру соціальних служб, часто вони формуються за принципом доступності, коли є можливість чи виклик на певну територію і поряд є ще сім'ї, їх відвідують.

Водночас, всі респонденти відзначали важливість попередніх домовленостей, оскільки в більшості випадків члени сім'ї або працюють, або навчаються, а ефективність таких повторних візитів краще досягається за умови присутності всіх членів сім'ї. Однак, іноді такі попередні узгодження призводять

до того, що кривдник, дізнавшись про час візиту, просто йшов з дому на певний час.

Враховуючи, що респонденти по-різному трактують планові візити і є відмінності в тих послугах, про які вони говорили, варто більш детально проаналізувати ведення випадку, оскільки для частини мобільних бригад ведення випадку ґрунтується на планових виїздах. Загалом відповіддю на питання про ведення випадку було поєднання інформації про взаємодію фахівців під час роботи з клієнтом, послуги, які надаються під час першої зустрічі, прийняття рішення про подальшу переадресацію, співпрацю з іншими фахівцями та планові візити та роботу з сім'єю під час них.

Респондентка 7 до основних складових ведення випадку віднесла: отримання виклику та реєстрацію отриманого повідомлення про вчинене насильство, далі виїзд на місце перебування постраждалої, встановлення контакту, інформування, заповнення документів, які використовуються при екстреному виклику, а також консультування, якщо на даному етапі це можливо, а також перенаправлення за потреби. Надалі МБ працювала з сім'єю під час планових візитів, надаючи послуги з консультування, інформування.

Респондентка 8, в свою чергу, дещо ширше проілюструвала етапи ведення випадку, оскільки вона як фахівець з соціальної роботи виконувала функцію кейс менеджера. Загалом ведення випадку з позиції соціального працівника відбувалось наступним чином: спершу з постраждалою працював психолог, для оцінки психоемоційного стану та кризового консультування, а соціальний працівник працював з іншими особами:

«Коли ми приїжджали на випадок, ми розділялись. Психолог працювала більше з тим, хто потребує допомоги, тобто постраждалою. А я як соціальний працівник працювали з іншими членами сім'ї, чи там були батьки або чоловік і вже працювала з ними. Якщо це була сторона кривдника, то інформувала їх про покарання, яке він може понести згідно з законодавством». (респондентка 8).

Таке розділення фахівців мало значення як елементу безпеки, так і недоцільності двом фахівцям працювати з однією особою. За умови, коли ні консультування, ні інформування жодної зі сторін неможливе, робота полягала в наданні контактів всіх суб'єктів, до яких можна звернутись за отриманням допомоги. Окремо в такій ситуації існував варіант телефонного консультування. Ведення випадку також передбачало перенаправлення до інших суб'єктів згідно з потребами з відповідним інформуванням суб'єкта перенаправлення, але тільки за згоди постраждалої особи. При планових виїздах здійснювався моніторинг ситуація в сім'ї, відслідковувались зміни та визначалась потреба в додаткових послугах. Ведення випадку, за словами фахівця з соціальної роботи, передбачали телефонні дзвінки та за потреби телефонне консультування.

Респондент 9 описав ведення випадку за наступною схемою: *«...консультуємо за місцем перебування клієнта, далі складаємо повідомлення про випадок, після цього передаємо клієнта центру соціальних служб. Фахівець проводить оцінку потреб. Ми її не проводимо, бо не маємо на це часу і це не буде так якісно. Далі той соціальний працівник має прийти в сім'ю, познайомитись, налагодити контакт. Повідомлення складається після первинного оцінювання, якщо попередньо визначено складні життєві обставини, якщо ні – випадок закривається».*

Ведення випадку командою мобільної бригади, яку представляла респондентка 10, мало схожі риси з представленою схемою респондента 9, оскільки обидві мобільні бригади створені за місцеві кошти і входять до структури центру соціальних служб. Водночас в даному випадку виїзд відбувається після гострої фази і з попередженням сім'ї, щоб всі учасники були присутні. Під час візиту визначається чи потрібне психологічне консультування і кому саме. Після цього встановлюються всі обставини ситуації, відбувається постановка на облік осіб в СЖО, інформування про різні служби підтримки та заповнюється бланк перенаправлення за потреби та згоди постраждалої особи.

У відповідях на попередні запитання респонденти зазначали, що мобільна бригада – це структурний підрозділ центру соціальних служб або управління праці та соціального захисту населення, а також те, що досить часто отримують повідомлення від даних служб, а також поліції. Тому варто окремо розкрити питання шляхів входження клієнтів. Загалом, найпоширеніші шляхи входження клієнтів – через інших суб'єктів реагування на випадки домашнього насильства, пряме звернення до мобільних бригад, гарячу лінію, поліцію, школи, медичні установи. Від кого частіше мобільні бригади отримували повідомлення, залежало від ступеню налагодженості взаємодії між різними суб'єктами реагування на випадки домашнього насильства. Окремо варто зосередитись на тому, що для деяких мобільних бригад існує залежність між тим, від кого надійшло повідомлення про вчинення насильства та як буде класифіковано випадок – як екстрений виїзд чи плановий. 2 з 4 респондентів зазначили, що входження через центр соціальних служб має риси перенаправлення.

З відповідей щодо основних послуг, які надають мобільні бригади та основних характеристик ведення випадку, можна зробити висновок, що перенаправлення – це одна із послуг, яку використовують фахівці в разі виявлення потреб, які вони не можуть задовольнити в межах завдань мобільної бригади або через їх специфіку, а також, коли схема роботи мобільної бригади полягає у виявленні сімей, попередньому консультуванні та перенаправленні до фахівців центру. Тому варто більш детально розглянути умови та схему, за якою відбувається перенаправлення. Відповіді щодо умов перенаправлення відрізнялись не тільки між представниками різних мобільних бригад, а й в рамках однієї мобільної бригади. Так респондентки 7 та 8 надали різні відповіді на питання щодо умов перенаправлення клієнтів. Так, респондентка 7 вважає, що: *«...перенаправлення – це певна додаткова травматизація, для особи, яка перебуває в кризовому стані та зазнала психологічної травми і тому доцільніше працювати в режимі співпраці».*

Тобто фахівець стає кейс менеджером, повністю веде клієнта та залучає спеціалістів, виходячи з потреб.

Тоді як респондентка 8 описувала процес перенаправлення з іншої сторони і не вважала це травматичним досвідом. За її словами, особливо часто використовувалось дана послуга на гострій стадії, коли є необхідність втручання поліції. Для безпечного та зручного перенаправлення до інших служб фахівці формували маршрут перенаправлення.

Сам процес перенаправлення відбувався за спеціальною формою. Питання попередження служб, до яких перенаправляють, в цьому ракурсі не обговорювалось, проте з попередніх відповідей можна зробити висновок, що якщо перенаправлення відбулось через безпосереднє інформування конкретного суб'єкта, то це відбувалось тільки за умови згоди клієнта на інформування інших служб, підписання згоди та всіх процедурних документів, передбачених законодавством.

В мобільній бригаді соціально-психологічної допомоги, яку представляв респондент 9, подальше перенаправлення – це фактично передача випадку фахівцям центру соціальних служб, для подальшого його ведення та надання необхідних послуг. Але якщо при першому контакті ознаки СЖО не були виявлені, то за потреби відбувається перенаправлення, наприклад до безоплатної правової допомоги чи інформування про служби, до яких можна звернутись.

Респондентка 10 зазначала, що перенаправлення ґрунтується на оцінці потреб. Найчастіше перенаправлення відбувається до центрів соціально-психологічної допомоги чи безоплатної правової допомоги. Інша робота продовжується в межах роботи центру соціальних послуг.

Домашнє насильство – це комплексна проблема, яка стосується не тільки особи, яка безпосередньо постраждала та ймовірного кривдника, а й свідків даної ситуації. Тому в контексті надання послуг постраждалим різними службами, зокрема й мобільними бригадами, використовується робота мультидисциплінарної команди. Жодних розходжень у відповідях з даного питання не було. За словами

респондентів під час гострої стадії конфлікту, коли постає питання безпеки, мультидисциплінарна команда складається з фахівців мобільної бригади та представників поліції. Якщо є підозра вчинення насильства над дітьми, то склад такої команди розширений: фахівці мобільної бригади, представники ювенальної превенції та служби у справах дітей.

Робота мультидисциплінарної команди не обмежувалась тільки екстреним виїздом, а й продовжувалась надалі. Якщо виникали нові проблеми під час ведення випадку, залучались всі фахівці, які дотичні до даної проблеми та можуть надати підтримку, працювати з сім'єю чи моніторити ситуацію: шкільні психологи, голови ОТГ, сільрад, опікунські ради. Якщо на повторні виклики вся команда не могла виїхати чи не було такої потреби, то проводилось спільне обговорення ситуації для координації подальших дій та організації роботи. За словами фахівців, проблем з розподілом ролей під час виїзду не виникало, вони розділялись і працювали відповідно до завдань та потреб.

Загалом послуги мобільних бригад соціально-психологічної допомоги регламентуються Типовим положенням. Суттєва різниця з послугами, які надають центри соціальних служб, виявлена тільки в терміні надання, оскільки всі суб'єкти надають послуги, які є нормативно визначеними. Найбільш затребуваними послугами були консультування, інформування та перенаправлення. Дані послуги надаються як під час екстрених, так і під час планових виїздів. Єдина різниця полягає в тому, що під час екстреного виїзду здійснюється кризове консультування. Водночас, трактування планових виїздів відрізняється. Також представники різних мобільних бригад по-різному описували ведення випадку та схему роботи з клієнтами. Це пояснюється тим, що функціонування кожної окремої мобільної бригади різне, також існує різниця в підпорядкуванні. Проте робота в мультидисциплінарній команді в усіх мобільних бригадах відпрацьована та налагоджена.

3.3 Забезпечення функціонування мобільних бригад

3.3.1 Матеріально-технічне забезпечення функціонування мобільних бригад

Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги – це спеціалізована служба підтримки постраждалих від домашнього насильства, для роботи якої необхідно створити певні умови та надати ресурси. Спершу, варто почати зі складової, яка є підґрунтям діяльності МБ як «фізичної служби». До найголовніших відносять фінансування та матеріально-технічне забезпечення. Це обумовлено тим, що мобільні бригади відповідно до мети та завдань мають оперативно реагувати на виклики здійснювати екстрені виїзди та планові візити.

Для забезпечення виконання функцій покладених на мобільні бригади, та надання послуг необхідне відповідне матеріально-технічне забезпечення та фінансові ресурси для підтримки діяльності. Функціонування пілотних мобільних бригад фінансувалось за кошти Фонду народонаселення ООН. Автомобілі, послуги з технічного обслуговування та забезпечення паливом, а також закупівля інших витратних матеріалів здійснювалось в рамках проєкту.

«Сім карти, мобільний інтернет, планшет, телефон, вай-фай роутер, автомобіль, сейф, форма для фахівців, канцелярське обладнання. Ми підтримували тим що: оплачували з/п фахівців, оплачували орендоване авто з водієм, канцелярське забезпечення на функціональне забезпечення роботи, надавали певне обладнання це і форма МБ, мобільні телефони, оплачували інтернет, робочий планшет для заповнення кейсів. Оплачували і забезпечували навчання». (респондент 1).

Проте відповідно до Типового положення про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства, фінансування діяльності МБ має здійснюватися за рахунок коштів місцевих органів самоврядування або засновника, тобто за кошти місцевого бюджету. На цьому

наголошує й експерт. За його словами, мінімальний ресурс необхідний для забезпечення функціонування – це орендований автомобіль та водій, засоби зв'язку для приймання телефонних дзвінків та консультування; планшет; форма для фахівців; сейф та канцелярське обладнання. Також кошти на заробітну плату.

Більшість респондентів з числа керівників мобільних бригад (5 з 6), в свою чергу, зосереджувались на важливості наявності власного автомобіля для швидко виїзду та реагування, а також коштів для його утримання:

«В першу чергу - автомобіль та кошти на заправку, його утримання».
(респондентка 4).

«Насамперед автомобілі для забезпечення швидкості й можливості перевезення жертв у безпечне місце» (респондентка 5).

Також 4 з 6 координаторів окремо надають значення комунікації та необхідним для цього засобам, зокрема мінімум два телефони та сім-карти відповідно, домовленість з операторами мобільного зв'язку, щоб зробити дзвінки для постраждалих безкоштовними.

«...телефон, домовленості з оператором, про безкоштовні виклики від клієнтів». (респондент 3).

На відміну від інших респондентів, респондентка 2, відмітила важливість наявності друкованих матеріалів, плакатів, буклетів: *«роздаткові матеріали та кошти на їх друк».*

Один респондент зазначив про важливість форми, яка демонструє приналежність фахівців до даної служби та інформує про неї, відрізняє від інших надавачів послуг. Також форма – це складова безпеки.

Отже, мобільні бригади мають здійснювати екстрені та планові виїзди і це вимагає наявності автомобілю та коштів на забезпечення його функціонування. Також необхідне фінансування всього обсягу діяльності та заробітної плати фахівців.

3.3.2 Методичне забезпечення функціонування мобільних бригад

Крім матеріально-технічної бази як ресурсу, яка робить функціонування команди мобільної бригади соціально-психологічної допомоги можливою та відповідною до завдань та мети даної моделі, необхідно звернути увагу на кваліфікований персонал та методичне забезпечення. Це обумовлено тим, що мобільні бригади відповідно до мети та завдань мають робити екстрені та планові виїзди, працювати з особами, які перебувають в кризі та надавати якісну, кваліфіковану допомогу при високому рівні вигорання через специфіку роботи та емоційно важкі ситуації.

Так, перед впровадженням пілотних мобільних бригад, за словами експерта, майбутні члени команди мали пройти базовий тренінг по роботі з постраждалими від домашнього насильства та по роботі в форматі мобільної бригади. Окремі тренінги проходили психологи та соціальні працівники.

Методична підтримка проявлялась в:

«постійному навчанні. Проводилось специфічне навчання – тренінги, вебінари по роботі з демобілізованими ветеранами АТО, по роботі з громадами, по проведенню інформаційних та адвокаційних кампаній».

Також, враховуючи специфіку роботи та емоційне навантаження, важливо підтримувати самих фахівців, зокрема шляхом надання супервізії. В пілотних мобільних бригадах був координатор мобільної бригади, який міг відповісти на важкі питання і провести супервізію за вимогою. Окремо імплементаційний партнер адміністрував роботу всіх пілотних мобільних бригад. Також один респондент зауважив, що необхідна комунікаційна підтримка, допомога у формуванні іміджу, з матеріалами для інших служб, громади, постраждалих та кривдників.

Загалом оптимальний склад мобільної бригади за словами експерта – 3 особи, це було доведено практично:

«... це давало певну взаємозамінність та розподіл функцій і випадків. Три фахівці, робили МБ стійкою, вона не вилітала, якщо хтось захворів або когось немає, МБ продовжувала працювати».

Проте 4 з 5 респондентів більше фокусувались на мінімальній кількості – 2, обґрунтовуючи це тим, що велика кількість фахівців може насторожувати або лякати клієнтів, а наявність двох фахівців відповідає нормам безпеки.

«Обов'язково на виїзді має бути присутнім психолог, оскільки може знадобитись екстрене психологічне консультування. Також психолог може на місці оцінити, чи потрібно буде в подальшому послуга психолога, навіть якщо на місці пріоритетними є послуги інформування та перенаправлення». (респондент 3).

3 з 5 респондентів з числа керівників наголошують на тому, що головний ресурс мобільної бригади – це спеціаліст, фахівець з відповідною освітою та підготовкою. В свою чергу респондент 3 підкреслює важливість наявності кваліфікованого психолога, який може консультувати: *«Без психолога взагалі ніяк».* Респондент 6 акцентував увагу на тому, що *«фахівці мобільної бригади мають працювати за одним напрямком і спрямовують всі сили туди».*

Важливо вказати, що пілотні мобільні бригади керувались внутрішніми документами, створеними Фондом ООН в галузі народонаселення та імплементаційним партнером – Українською фундацією громадського здоров'я. Зокрема три основні документи, які використовували в своїй діяльності мобільні бригади, були запропоновані та адаптовані як додатки до проєкту Типового положення про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги. Це протокол безпеки для працівників мобільних бригад, вхідна форма випадків домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, план безпеки для особи, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Вхідна форма випадків домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі – це інструмент, який був запроваджений саме пілотними мобільними бригадами, як складова системи управління інформацією. Експерт відмітив, що при

проектувані роботи мобільних бригад та розробці методичного забезпечення даної моделі, був адаптований інструмент збору даних, який використовується спільнотою, що працює в субкластері з питань гендерно-обумовленого насильства, при роботі з постраждалими в епіцентрах гуманітарної кризи.

«Ще одне новодення, яке було дано – це інструмент, завдяки якому вони [мобільні бригади] могли продемонструвати свою ефективність власне. Це ефективна система роботи, але це ще одне, чого не було і чого немає в системі соціальних служб. Це апробована пілотована модель – GBVIMS (gender-based violence information management system – укр. система управління інформацією з гендерно-обумовленого насильства)». (респондент 1).

Дана система складається з інструменту класифікації насильства, форми первинної оцінки, захищеної бази даних та розробленому протоколі безпечного управління та обміну даними – все це дає можливість отримати однорідні дані для подальшої роботи, зокрема для аналізу проблеми та відповіді на неї. Пілотні мобільні бригади використовували повну систему, яка була адаптована до контексту України. Респондент найбільше приділяв увагу саме первинній оцінці, як давала змогу отримати дані про постраждалу особу, подробиці інциденту, підозрюваного кривдника, а також відмітити проведену роботу на місці та запланувати подальшу діяльність.

«Дані зберігались в сервісах зберігання даних. Вони заповнювалось онлайн і зберігалась на хмарі. Це дозволяло бачити кожен випадок, і могли збирати узагальнену аналітичну інформацію». (респондент 1).

Впровадження даної системи, за словами експерта, дозволить збирати агреговані дані та використовувати для планування діяльності та моніторингу роботи.

Анкета, про яку зазначав експерт – один з додатків, що був поданий разом з проектом Типового положення для затвердження. Проте цього не відбулось. Вхідна форма випадків домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі складається з одного адміністративного та п'яти змістовних блоків,

метою яких є збір інформації щодо інциденту та проведену роботу під час першої зустрічі: інформація про постраждалу особу; подробиці інциденту; інформація про підозрюваного кривдника; запланована діяльність/ проведена робота; оцінювання стану постраждалої особи.

Інший документ, який теж не був затверджений – це протокол безпеки для працівників Мобільних бригад, що складається з 6 розділів, мета яких – убезпечити роботу фахівців на місці перебування постраждалої особи в зв'язку з ймовірністю високої загрози прояву щодо працівників МБ СПД агресії чи насильницьких дій. Для цього в протоколі викладені основні вимоги та правила до зовнішнього вигляду персоналу та використання/ зберігання обладнання, правила безпеки при роботі в офісі, безпеки при роботі на маршруті (виїзди МБ), поведінки з клієнтом, порядку дій в екстрених ситуаціях. Загалом в даному протоколі є пункти, які регулюють діяльність мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, де відбувається збройний конфлікт, зокрема вони стосуються правил поведінки у зв'язку із загрозою ескалації конфлікту, під час обстрілів. На недоречність даних пунктів вказував один з керівників МБ СПД – респондент 3.

Останній документ, який не був затверджений – план безпеки для особи, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. Передбачений план – це фактично план дій на випадок виникнення небезпеки для її уникнення та/ або мінімізації негативного впливу. Який полягає у спільному прописуванні фахівцем мобільної бригади та постраждалою особою основних пунктів, що стосуються розпізнавання сигналів, які означають зростання небезпеки та власне плану забезпечення безпеки собі та дітям. Опорні пункти стосуються того, які речі першої необхідності потрібно зібрати, в кого можна залишити частину речей та грошей, до кого можна піти та як це зробити, не наразивши себе та дітей на небезпеку та яким чином оперативно та непомітно викликати поліцію/ МБ СПД.

На проблему відсутності документів, які б регулювати діяльність фахівців в щоденній роботі, пов'язану з вилученням даних додатків із затвердженого

Типового положення, вказували всі респонденти. Керівники державних мобільних бригад зазначали, що відсутність затвердженого пакету документів – це відсутність одного із важливих ресурсів забезпечення функціонування мобільних бригад. Фахівці в свою чергу акцентували увагу на питанні убезпечення себе та клієнтів.

Однак, за відсутності вищезазначених трьох профільних документів, вони використовують загальні, затверджені Міністерством соціальної політики, зокрема Наказом №1005 та Наказом 3131/386: повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах; акт оцінки потреб сім'ї/особи; акт з'ясування обставин вчинення насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення; направлення сім'ї/ особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг.

Повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах – документ, який використовують в своїй діяльності служби, які надають послуги особам в СЖО. Тобто дану форму також використовують загальні служби підтримки постраждалих від домашнього насильства. В даній формі зазначається інформація що стосується того, в якій формі надійшло звернення, про кого, їхні контактні дані, короткий зміст повідомлення/ опис ситуації та від кого надійшло, хто прийняв. Також зазначається інформація про вжиті заходи.

Акт оцінки потреб сім'ї/особи – документ, який складається з п'яти блоків: загальної інформації про членів сім'ї/ особу за місцем проживання, стану потреб дитини, стану дорослих членів сім'ї (батька, матері)/ особи на момент оцінювання; факторів сім'ї та середовища та класифікація випадку. У випадку з даною формою, респонденти зазначали, що вона досить об'ємна і не оптимізована для використання в рамках екстреного виїзду. Також до даної форми додаються висновки оцінки потреб сім'ї та потреб особи, про які представники державних МБ СПД не загадували.

Ще один документ, які використовують фахівці мобільних бригад соціально-психологічної допомоги – акт з'ясування обставин вчинення насильства в сім'ї або

реальної загрози його вчинення, де зазначається контактна інформація постраждалої особи; дані фахівців, що відвідали сім'ю з метою з'ясування обставин та надання послуг; дані про всіх співмешканців, хто проживає разом з постраждалою особою; характеристики житла; інформація про стан сім'ї; загальний аналіз причин, що спричинили ситуацію ДН; вжиті заходи щодо припинення насильства; висновки щодо необхідності здійснення подальшої роботи. Даний документ є профільним, проте його використовують всі суб'єкти надання підтримки постраждалим від ДН як загальні так і спеціалізовані служби.

Останній документ, про який зазначали респонденти – направлення сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг. В даній формі фахівці зазначають, який суб'єкт перенаправляє клієнта та до кого, вказують контактні дані особи в СЖО, з коротким описом ситуації та заходами, які необхідно вжити. Документ обов'язково передбачає інформування суб'єкта, який перенаправив, щодо виконаних заходів.

Попередньо для заповнення бланку направлення, фахівець інформує про суб'єкта перенаправлення, потребу в інформуванні даного суб'єкту та розкритті персональних даних, на що постраждала особа має підписати поінформовану згоду.

Також координатори розробляють власні внутрішні документи, для роботи з клієнтами та убезпечення себе, зокрема: інструкції для постраждалих, накази керівника, де зазначається склад мобільної бригади, місце виїзду та прізвище постраждалої та дата, зошит реєстрації виїздів МБ. Також враховуючи, що мобільні бригади в більшості випадків – це структурна складова або центрів соціальних служб, або управління праці та соціального захисту населення, керівники та фахівці заповнюють окремий перелік документів для даних служб.

Однак, жоден респондент не згадав про Журнал реєстрації фактів виявлення (звернення) про вчинення домашнього насильства та насильства за ознакою статі, передбачений Порядком взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі. В

даному документі реєструється факт звернення, контактні дані постраждалої особи, вид насильства, які суб'єкти були сповіщені, коли була проведена оцінка потреб та які потреби виявлені, зокрема в медичній та соціальній допомозі, а також наданні тимчасового притулку, а також хто зареєстрував цей випадок. Для деяких мобільних бригад відсутність даного журналу може бути продиктована тим, що безпосередньо вони не реєструють факти насильства, бо напряду до них не звертаються, дану функцію несуть центри соціальних служб. Проте частина мобільних бригад самі приймають виклики.

Отже, окремою складовою методичного забезпечення функціонування мобільних бригад є документальна складова – наявність затверджених регуляторних документів та функціональних, для щоденної роботи фахівців при наданні послуг. Ця складова потребує узгодження та вдосконалення, з урахуванням практики реалізації даного сервісу в Україні.

3.4 Переваги та перспективи розвитку мобільних бригад

Попередній розділ демонструє, що модель, яка пілотувалась в епіцентрі гуманітарної кризи, була поширена на мирні території з подальшою інституціалізацією, фактично довела свою ефективність. Однак варто більш детально розглянути питання оцінки ефективності даної моделі загалом та конкретних мобільних бригад, а також описати подальші перспективи розвитку.

За словами експерта, для оцінки ефективності були розроблені чіткі критерії: кількість щоденних виїздів; регулярність внесення даних; місце внесення даних в онлайн анкету; кількість консультацій; кількість перенаправлення від МБ; конфіденційність та правильність ведення документації; реальність випадків.

Для оцінки за даними критеріями Фонд народонаселення ООН та імплементаційний партнер – Українська фундація громадського здоров'я – здійснювали моніторингові візити за місцем локації мобільної бригади; аналізували

документи, які заповнювали фахівці, на предмет правильності та конфіденційності; проводили супервізії для оцінки реальності випадків. Також експерт зазначав, що вони опитували партнерів на предмет перенаправлень від мобільних бригад. Окремо проводились контрольні дзвінки в МБ. Проте, ці критерії і така перевірка здійснювалась розробниками для оцінки роботи моделі загалом.

Керівники для оцінки роботи власної мобільної бригади використовували інші підходи та критерії. Однак, переважно респонденти вважали дану модель ефективною. Респондентка 2 – керівник пілотної мобільної бригади, основними критеріями ефективності вважала: оперативність надання допомоги; кількість виявлених випадків; результативність надання послуг; вузьку спеціалізацію фахівців; забезпеченість необхідними ресурсами. За її словами, за цими критеріями мобільна бригада демонструвала високий рівень ефективності. Частково таку думку поділяли два інших керівники мобільних бригад, незважаючи на різні підходи до роботи. Вони зазначали, що оперативне втручання, перенаправлення та якісна взаємодія з іншими суб'єктами реагування на випадки насильства вказує на ефективність роботи, а зміни в стані та відгуки – на якість.

Проте існують протилежні думки. Так, респондентки 4 та 5 зазначають про низьку ефективність, але з різних причин. Респондентка 4 більше фокусуються на тому, що якби державні мобільні бригади повністю функціонували за прикладом пілотних, рівень ефективності був би вищим, а на даний момент це просто елемент в структурі ЦСС, яка дає змогу виїхати на місце перебування клієнта і проконсультувати, але за умови наявності автомобіля. Респондентка 5 дану ситуацію пояснювала дещо по-іншому:

«нерозуміння суспільства й неготовність постраждалих повідомляти про випадки насильства та приймати допомогу».

Однак повністю погоджувались з такими критеріями, як зменшення кількості випадків, відсутність повторних випадків, нульова толерантність до домашнього насильства та насильства за ознакою статі.

Виходячи також із ситуації того, що модель була повністю реалізована та імplementована в національне законодавство, можна вважати її ефективною, на чому акцентував увагу експерт. В питанні щодо перспектив подальшого розвитку він зауважував, що ФН ООН не мав на меті здійснити повноцінну передачу розробки з працевлаштуванням всіх працівників. Інституціалізація, яка відбулася за сприяння експертів Фонду, вказує на те, що модель буде і надалі розвиватись, але за умови розвитку соціальної сфери загалом.

«МБ – це інструмент роботи з постраждалими від насильства. І якщо буде продовжуватись фахова робота з ними, буде державна воля і поступова виважена державна політика в цій сфері, є всі перспективи для цього». (респондент 1).

Однак, думки інших респондентів розділились, і не всі керівники відмічали подальший позитивний розвиток, зокрема через ресурсозатратність та часткову незацікавленість місцевої влади, зокрема в плані фінансування. Втім, всі умови для розвитку створені, зокрема на рівні прийнятих законів. Таку думку поділяли респондентки 2, 5 та 6. Окремо респондентка 6 фокусувалась на тому, що для повноцінного розвитку необхідно створити певні умови:

«Але для того щоб служба розвивалась потрібний автомобіль, щоб можна було екстрено виїжджати. І фахівці мають працювати тільки в МБ, а не ще й на службу». (респондентка 6).

Протилежну думку має респондентка 4. За її словами, з впровадженням МБ, мало що змінилось:

«Мало що змінилось. Ми як працювали з випадками домашнього насильства так і працюємо, просто з МБ. От єдине, що під МБ змінився штат ЦСС і можна взяти психолога, бо раніше за штатним розписом його не було. А психолог для роботи з постраждалими необхідний. В Положенні ні картки, ні плану безпеки, ні особової істоті розробленої немає, кинули Положення, а документи які мали б з ним в додатку йти - досі немає». (респондентка 4).

Також існує думка, що концепція пілотних мобільних бригад в першопочатковому вигляді у великих містах не потрібна, а варто запроваджувати дещо видозмінену модель:

«Ті перші мобільні бригади, вони створювались як відповідь на резолюції ООН Жінки, мир, безпека. Бо фактично були нівельовані всі інституції, ЦСС, поліція. Колись воно було актуально, тепер воно може бути актуальним якщо брати села, ОТГ, або маленькі містечка. Для роботи з сім'єю головне перший контакт і МБ його забезпечують». (респондент 3).

Загалом концепцію мобільних бригад можна вважати ефективною, спираючись на те, що держава дану модель інституціалізувала і використовує даний інструмент для реагування на повідомлення про вчинення насильства. Проте критерії оцінки ефективності даної служби на державному рівні не розроблено. І керівники по-різному підходять до даного питання. Однак перспективи розвитку в мобільних бригад є, хоча і потребують політичної волі, значного фінансування та можливо часткової зміни та адаптації.

РОЗДІЛ 4

ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Організації, які працюють в Кластері з питань захисту та Субкластері з гендерно-зумовленого насильства розглядають мобільні бригади як альтернативу стаціонарним службам в умовах обмеженого доступу, низької спроможності надавати якісні послуги постраждалим особам (Віртз та ін., 2016; Нейман, Крабтрі, & О'Коннор, 2018; Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман, & О'Коннор, 2018; Ліллестон та ін., 2018).

В контексті 2015 року, початку військових дій, погіршення соціально-економічного добробуту на території збройного конфлікту та прилеглих до неї територій зріс ризик зазнати насильства за ознакою статі, особливо серед жінок та дівчат, які проживають близько до контактної лінії та яких відносять до внутрішньо переміщених осіб (Лукас, Рохвердер, & Тулл, 2017; Protection Cluster Ukraine, 2016; WILPF, 2014). Всі ці проблеми збільшили навантаження на систему надання соціальних послуг, при низькому рівні спроможності відповідати на них через недосконалу соціальну інфраструктуру та обмежений доступ до неї (Стратегія у сфері захисту, 2015).

На першому етапі впровадження МБ на території 5 східних областей, які перебували в стані гуманітарної кризи, мобільні бригади мали виконувати завдання служби, яка замінює інші суб'єкти надання підтримки постраждалим від домашнього насильства через їх відносну недоступність та високопороговість їх послуг. Фактично на цьому етапі розуміння мобільної моделі надання соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства збігається з баченням гуманітарної спільноти.

Однак подальше розширення та імплементація в національне законодавство змінили бачення мети функціонування мобільних бригад та організації їх роботи. Враховуючи дані зміни, трансформувався і підхід до визначення поняття

«мобільної бригади соціально-психологічної допомоги». На даному етапі мобільна бригада визначається як об'єднання спеціалістів (практичного психолога, соціального працівника), які надають екстрену та планову соціально-психологічну допомогу постраждалим (у т.ч. особам до 18 років) від домашнього насильства та насильства за ознакою статі шляхом безпосереднього втручання й перенаправлення (за потреби) до інших фахівців (ФН ООН, 2020). Що не співвідноситься із жодним прийнятним підходом до розгляду МБ.

Водночас, інституціалізовану модель МБ можна розглядати як аутріч роботу, яку здійснюють соціальні працівники за місцем перебування клієнта (Клоппенбург & Хендрікс, 2010; Келлі & Дюбуа, 2008). Однак виявлення основних засад діяльності, організації аутріч соціальних працівників та роботи мобільних бригад, зокрема їх аналіз, не був основним фокусом даного дослідження, що може стати предметом наступних досліджень.

Визначення мети функціонування мобільних бригад базується на можливості надання послуг, зокрема соціальної та психологічної підтримки за місцем проживання постраждалих від домашнього насильства. Типове положення не відображає питання надання послуг за місцем перебування постраждалої особи, ця функція відноситься до шляхів реалізації надання таких послуг (Типове положення, 2018). Тому можна зробити висновок, що в Україні не існує єдиного підходу до визначення мети функціонування МБ.

Респонденти, залучені до безпосередньої організації роботи мобільних бригад (керівники МБ СПД, члени команди), акцентують увагу саме на роботі за місцем перебування постраждалої особи, що дозволяє розширити доступ до послуг з підтримки в кризових ситуаціях. На етапі пілотування мобільних бригад на сході України одним із завдань даної моделі було зниження високопороговості отримання послуг з соціально-психологічної допомоги. Це відповідає баченню Ліллестона та ін. (2018), Джеймс, Велтон-Мітчел, Лейрд, Нейман та О'Коннор (2018), Блок Наср, Вагхан та Алсараф (2019) про те, що МБ СПД можуть бути доповненням до переліку послуг, що надають стаціонарні служби, а також

сервісом, за допомогою якого можна ефективно усунути бар'єри доступу, подолати відчуття відчуженості, ізоляції та безпорадності, підвищити рівень обізнаності.

Однак в Україні визначення ролі та місця мобільних бригад, стосується саме інституціоналізованих служб. Відповідно до Типового положення (2018) та методичних рекомендацій (ФН ООН, 2020) мобільна бригада соціально-психологічної допомоги – це спеціалізована служба реагування на випадки домашнього насильства, але є структурним елементом, оскільки утворюється при ЦСС або УПСЗН, або спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб.

Проте, в міжнародній практиці МБ СПД – це короткострокові інтервенції, покликані перекрити проблему відсутності стаціонарних служб, їх відносної недоступності та небезпеки відвідувань. Після стабілізації стану інтервенція згортається, далі проводиться робота з відновлення діяльності стаціонарних служб та підвищення їхньої спроможності якісного та своєчасного реагування на випадки домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Тобто подальшої імплементації в існуючі служби не відбувається і тому визначення місця та ролі немає, оскільки вони в своїй діяльності керуються нормами міжнародної гуманітарної спільноти. Однак в майбутніх дослідженнях через певний період функціонування даної служби можна зосередитись на можливих змінах, переорієнтації роботи, в зв'язку з розвитком соціальних послуг, новими викликами.

Імплементація в законодавство і затвердження мобільних бригад на державному рівні в якості однієї зі служб надання підтримки постраждалим від домашнього насильства частково змінила підхід до забезпечення діяльності та організації роботи МБ через обмежені ресурси та відсутність необхідного пакету документів.

За рекомендаціями ФН ООН до особливостей створення та забезпечення роботи (2020) мобільна бригада як структурна одиниця має бути забезпечена автомобілем, засобами зв'язку, електронікою, канцелярським приладдям, а кошти на утримання мають виділятися з місцевого бюджету. Тому на даному етапі більшість мобільних бригад не функціонує в тому форматі, як це передбачено

Типовим положенням (2018) та методичними рекомендаціями (2020). Оскільки в більшості випадків автомобіль, який використовують фахівці, є власністю або органу місцевого самоврядування, або іншої служби надання соціальних послуг, екстрені виїзди часто не виконуються у відведений термін реагування, також не виділяється достатня кількість коштів для утримання мобільних бригад.

Не налагоджена методична підтримка та забезпечення діяльності МБ призвела до різного бачення в питанні безпосереднього надання послуг, організації екстрених та планових виїздів, ведення випадку. Не затверджена документація для регулювання щоденної роботи мобільних бригад істотно вплинула на діяльність МБ. Фахівці використовують ті форми, які затверджені на рівні Міністерства соціальної політики України для роботи з сім'ями в СЖО. Дані документи загальні для різних груп клієнтів, об'ємні та не сфокусовані конкретно на проблемі насильства та вивченні ситуації. На даний момент через відсутність затверджених документів частина координаторів розробляють власні форми на основі додатків до проєкту Типового положення (2018).

Однак, незважаючи на новизну даної моделі, недостатнє фінансування, не до кінця розроблене та затверджене методичне забезпечення та врегульовану діяльність, пілотні мобільні бригади соціально-психологічної допомоги довели свою ефективність і тому отримали продовження в якості державного суб'єкту надання підтримки постраждалим від домашнього насильства. Подальші перспективи розвитку залежать від оцінки якості надання підтримки даною службою, результативністю послуг. З аналізу отриманих даних можна зробити висновок, що потреба в даній службі є, а подальші перспективи залежать від забезпечення всіх необхідних умов та правильності реалізації. Однак існує прямий зв'язок між розвитком соціальної політики та наданням соціальних послуг. Враховуючи внесені зміни до національного законодавства, політична воля є, але існують додаткові детермінанти, що можуть вплинути як позитивно, так і негативно. Тільки через певний час можна обґрунтовано заявляти про перспективу мобільних бригад.

ВИСНОВКИ

1. Діяльність мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в українському контексті розглядається як альтернатива стаціонарним службам в умовах гуманітарної кризи, як модель надання адресної допомоги в сфері психічного здоров'я та як модель надання послуг в межах аутріч роботи. Дана модель виступає ефективним інструментом реагування на випадки домашнього насильства з огляду на проблему низької спроможності стаціонарних служб, забезпечення низькопороговості послуг та можливості надання підтримки за місцем перебування постраждалої особи.

2. Ідея створення мобільних бригад соціально-психологічної допомоги – це відповідь на збройний конфлікт на сході України та збільшення кількості випадків насильства. В межах виконання Концепції Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2023 року (2018), мобільні бригади були імплементовані в національне законодавство.

3. Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги - складова державної системи реагування, яка відноситься до спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Однак МБ в більшості випадків є структурним підрозділом засновника, яким виступає загальна служба (ЦСС, УПСЗН).

4. Зміст роботи мобільної бригади обґрунтовується її функціями та основними завданнями. Та полягає у виявленні випадків, забезпеченні екстреного реагування, наданні послуг, зборі даних та аналізі інформації. Основними послугами, які надають фахівці МБ, є: кризове та екстрене втручання; консультування; інформування, соціальна профілактика; переадресація постраждалих осіб до інших суб'єктів надання допомоги.

5. Для оптимального функціонування мобільної моделі та якісного надання соціально-психологічної підтримки необхідне достатнє фінансування та

забезпечення матеріально-технічними ресурсами. На даний момент фінансова спроможність місцевих органів самоврядування не дозволяє утримувати МБ на тому рівні, який би дозволив оперативно та ефективно реагувати на випадки ДН та надавати послуги відповідно до методичних рекомендацій та встановлених норм.

6. Неврегульована методична підтримка та забезпечення діяльності МБ на державному рівні призвели до різного бачення в підходах до організації роботи служби, та надання послуг. Відсутність затверджених документів та форм для щоденної роботи мобільних бригад істотно вплинуло на діяльність МБ СПД. З урахуванням даних прогалин, можна говорити про відсутність системного підходу до методичного регулювання діяльності МБ СПД та про неможливість уніфікованого моніторингу та оцінки діяльності даної служби.

7. Мобільні бригади соціально-психологічної допомоги дозволяють зробити послуги доступними більш низькопороговими та гнучкими, особливо в умовах слаборозвиненої інфраструктури та низького рівня спроможності частини служб. Водночас, на даному етапі реалізації, державні мобільні бригади як спеціалізована служба в системі реагування на випадки домашнього насильства не відповідають заданим критеріям та вимогам.

8. Подальші перспективи розвитку МБ залежать від розвитку системи надання соціальних послуг в країні загалом, перегляду підходу до реалізації даної моделі, а також розробки уніфікованого методичного забезпечення та його надання, в комплексі з відповідним рівнем фінансування.

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Представникам Міністерства соціальної політики України та для забезпечення оптимального функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, рекомендується:

1. затвердити форму первинного оцінювання випадку домашнього насильства та/ або насильства за ознакою статі та додаток до неї; план заходів щодо безпеки постраждалої; протокол безпеки для працівників; форму перенаправлення;
2. розробити та затвердити цикл обов'язкових тренінгів для навчання команди МБ СПД;
3. затвердити правила роботи фахівців (надання послуг в межах мобільної бригади);
4. розробити форму моніторингу та оцінки ефективності.

Для засновників (органів місцевого самоврядування):

1. виділити фінансування для оптимального функціонування мобільних бригад;
2. забезпечити мінімальними матеріально-технічними ресурсами.

Для служб, при яких створено мобільні бригади:

1. створити необхідні умови функціонування та співпраці фахівців МБ та служби;
2. організувати навчання для фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Дудоров, О. О., & Хавронюк М. І. (2019). *Відповідальність за домашнє насильство і насильство за ознакою статі (науково-практичний коментар новел Кримінального кодексу України)*.
- Про запобігання та протидію домашньому насильству. № 2229-VIII. (2017).
- Про соціальні послуги. № 2671-VIII, ст. 13-17. (2019)
- Кабінет Міністрів України. (2018). Типове положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. Київ: Урядовий кур'єр.
- Келлі, Е., & Дюбуа, Л. (2008). *Формування стандарту: дослідження і пропозиції щодо мінімальних стандартів надання послуг підтримки жінкам, постраждалим від насильства*.
- Ковальчук, Л. Г., Козуб, Л. І., Левченко, К.Б., Легенька, М. М., & Сусллова, О. І. (2017). *Жінки. Мир. Безпека: Інформаційно-навчальний посібник з гендерних аспектів конфліктів для фахівців соціальної сфери*.
- Миронюк Т. В., (2018). *Проблемні питання запобігання гендерному насильству в Україні*.
- ОБСЄ. (2019). *Добробут і безпека жінок*. Київ: ОБСЄ.
- Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати № 537. (2012).
- Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі № 658. (2018).
- Про схвалення Концепції Державної соціальної програми запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2023 року № 728-р. (2018).

- Рада Європи. (2011). *Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами.*
- Федорович, Н. В., Скіпальська, Г. Б., Краснолобова, І. М., Кочемировська, О. О., Рашко, А. Я., Семенко, І. М., & Яловська В. В (2019). *Створення та забезпечення діяльності притулків для осіб, постраждалих від домашнього насильства: метод. посіб.*
- Фонд народонаселення ООН. (2020). *Мобільна бригада соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього насильства: особливості створення і забезпечення роботи.* Метод. посіб., Київ: ФН ООН.
- Хавронюк, М. І. (2018). *Роз'яснення для зацікавлених фахівців щодо змін у кримінальному законодавстві.*
- Adams, E. (2010). The joys and challenges of semi-structured interviewing. *Community practitioner: the journal of the Community Practitioners' & Health Visitors' Association*, 83, 18-21.
- Anyikwa, V. (2016). Trauma-Informed Approach to Survivors of Intimate Partner Violence. *Journal of evidence-informed social work*, 13, 1-8. doi:10.1080/23761407.2016.1166824.
- Block, K., Nasr, H., Vaughan, C., & Alsaraf, S. (2019). What responses, approaches to treatment, and other supports are effective in assisting refugees who have experienced sexual and gender-based violence. *IRiS Working paper series*, 30.
- Boscarato, K., Lee, S., Kroschel, J., Hollander, Y., Brennan, A., & Warren, N. (2014). Consumer experience of formal crisis-response services and preferred methods of crisis intervention. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(4), 287–295.
- Child Protection Sub-Cluster—Iraq. (2017). *Child Protection in Emergencies (CPiE) Mobile Teams.* Iraq: Child Protection Sub-Cluster.
- Council of Europe. (2016). *На шляху прийняття механізму міжвідомчої взаємодії для комплексного реагування на випадки насильства щодо жінок і домашнє насильство на регіональному та/або місцевому рівнях в Україні.*

- Council of Europe. (2016). *Рекомендації щодо переліку мінімальних спільних категорій даних, необхідних для збирання комплексної інформації про випадки насильства щодо жінок та домашнього насильства в Україні, висновки міжвідомчої робочої групи з питань збирання даних.*
- DeJonckheere, M., & Vaughn, L.M. (2018). Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour. *Family Medicine and Community Health*, 7(2).
- Desai, M. (2019). *Towards Rights-Based Integrated Child Protection Service Delivery Systems. Rights-Based Direct Practice with Children*, 29–61. doi: 10.1007/978-981-13-8534-6_2
- Dyches, H., Biegel, D. E., Johnsen, J. A., Guo, S., & Min, M. O. (2002). The Impact of Mobile Crisis Services on the Use of Community-Based Mental Health Services. *Research on Social Work Practice*, 12(6), 731–751. doi: 10.1177/104973102237470.
- Edleson, J. L., Lindhorst, T., & Kanuha, V. K. (2019). Ending Gender-Based Violence: A Grand Challenge for Social Work. *Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper*, 15.
- Elliott, D., Bjelajac, P., Fallot, R., Markoff, L., & Reed, B. G. (2005). Trauma-informed or trauma-denied: Principles and implementation of trauma-informed services for women. *Journal of Community Psychology*, 33, 461–477. doi:10.1002/jcop.20063.
- Ferrari, G., Agnew-Davies, R., Bailey, J., Howard, L., Howarth, E., Peters, T. J., ... Feder, G. S. (2016). Domestic violence and mental health: a cross-sectional survey of women seeking help from domestic violence support services. *Global Health Action*, 9(1), 29890. doi: 10.3402/gha.v9.29890.
- GBV AOR. (2019). *Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Emergencies.*
- Glass, N., Perrin, N., Clough, A., Desgropes, A., Kaburu, F. N., Melton, J., ... Marsh, M. (2018). Evaluating the communities care program: best practice for rigorous research to evaluate gender based violence prevention and response programs in

- humanitarian settings. *Conflict and Health*, 12(1). doi: 10.1186/s13031-018-0138-0.
- Henttonen, M., Watts, C., Roberts, B., Kaducu, F., & Borchert M. (2008). Health Services for Survivors of Gender-Based Violence in Northern Uganda: A Qualitative Study. *Reproductive Health Matters*, 16(31), 122-131. doi:10.1016/S0968-8080(08)31353-6.
- Holmgren, L., Tirone, V., Gerhart, J., & Hobfoll, S. E. (2017). Conservation of Resources Theory. *The Handbook of Stress and Health*, 443–457
- Humanitarian Response Plan 2019. (2018).
- Inter-Agency Standing Committee. (2015). *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery*.
- James, L. E., Welton-Mitchell, C., Laird, B., Neiman A., & O'Connor, M. (2018). *Recommendations for innovative GBV service delivery: results of a study of mobile and remote programming in Myanmar, Burundi and Iraq*.
- James, L. E., Welton-Mitchell, C., Laird, B., Neiman A., & O'Connor, M. (2018). *Feasibility and acceptability study of the IRC's mobile and remote GBV service delivery in Myanmar, Burundi and Iraq*. New York: International Rescue Committee.
- Kakulu, I. (2014). *Qualitative Research Strategies and Data Analysis Methods in Real Estate Research—An innovative approach using the BB Model*.
- Keesbury, J., Onyango-Ouma, W., Undie, C., Maternowska, M., Mugisha, F., & Kageha, E., & Askew, I. (2012). *A review and evaluation of multi-sectoral response services ('one-stop centers') for gender-based violence in Kenya and Zambia*.
- Kirst, M., Pridham, K. F., Narrandes, R., Matheson, F., Young, L., Niedra, K., & Stergiopoulos, V. (2015). Examining implementation of mobile, police-mental health crisis intervention teams in a large urban center. *Journal of Mental Health*, 24(6), 369–374. doi: 10.3109/09638237.2015.1036970.

- Kloppenborg, R., & Hendriks, P. (2010). *Outreach approaches in social work an international perspective*. Utrecht: HU.
- Kulkarni, S. J., Bell, H., & Rhodes, D.M. (2012). Back to basics: essential qualities of services for survivors of intimate partner violence. *Violence Against Women*, 18(1). doi: 10.1177/1077801212437137.
- Lambert, J. E., Benight, C. C., Wong, T., & Johnson, L. E. (2013). Cognitive bias in the interpretation of physiological sensations, coping self-efficacy, and psychological distress after intimate partner violence. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5(5), 494–500.
- Liebling, H., Davidson, L., Akello, G., & Ochola, G. (2016). The experiences of survivors and trauma counselling service providers in northern Uganda: Implications for mental health policy and legislation. *International Journal of Law and Psychiatry*, 49, 84–92.
- Liliweri, A. (2018). Scientific Knowledge and Scientific Method in Scientific Research. *Ijrm. Human*, 2 (1), 44-75.
- Lilleston, P., Winograd, L., Ahmed, S., Salamé, D., Al Alam, D., Stoebenau, K., ... Joergensen, P. (2018). Evaluation of a mobile approach to gender-based violence service delivery among Syrian refugees in Lebanon. *Health Policy and Planning*, 33(7), 767–776, doi.org/10.1093/heapol/czy050.
- Lilleston, P., Winograd, L., Ahmed, S., Salamé, D., Al Alam, D., Stoebenau, K., ... Joergensen, P. (2019). *Reaching Refugee Survivors of Gender-Based Violence: Evaluation of a Mobile Approach to Service Delivery in Lebanon* .
- Lisam, S. (2014). Minimum initial service package (MISP) for sexual and reproductive health in disasters. *Journal of Evidence-Based Medicine*, 7(4), 245–248.
- Lucas, B., Rohwerder, B., & Tull, K.I. (2017). *Gender and Conflict in Ukraine*.
- Neiman, A., Crabtree, K., & O'Connor, M. (2018). *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery*. New York: International Rescue Committee.

- Rees, S., Silove, D., Chey, T., Ivancic, L., Steel, Z., Creamer, M., ... Forbes, D. (2011). Lifetime Prevalence of Gender-Based Violence in Women and the Relationship With Mental Disorders and Psychosocial Function. *JAMA*, 306(5), 513–521. doi:10.1001/jama.2011.1098.
- Roupetz S., Garbern S., Saja M., Harveen B., Glaesmer H., & Bartels S. (2019). Continuum of Sexual and Gender-Based Violence risks among Syrian Refugee Women and Girls in Lebanon. doi:10.21203/rs.2.12094/v1.
- Stanley, N., & Humphreys, C. (2014). Multi-agency risk assessment and management for children and families experiencing domestic violence. *Children and Youth Services Review*, 47, 78–85. doi: 10.1016/j.chilyouth.2014.06.003.
- Sullivan, C. M. (2016). *Examining the Work of Domestic Violence Programs Within a «Social and Emotional Well-Being Promotion» Conceptual Framework*.
- Sullivan, C. M. (2017). Understanding How Domestic Violence Support Services Promote Survivor Well-being: A Conceptual Model. *Journal of Family Violence*, 33(2), 123–131.
- Tol, W. A., Stavrou, V., Greene, M. C., Mergenthaler, C., Ommeren, M. V., & Moreno, C. G. (2013). Sexual and gender-based violence in areas of armed conflict: a systematic review of mental health and psychosocial support interventions. *Conflict and Health*, 7(1)
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2016). *Protection Cluster Ukraine*.
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2017). *Gender Equality Promising Practices: Syrian Refugees in the Middle East and North Africa*. Geneva: UNHCR.
- United Nations Population Fund. (2016). *Emergency Mobile Teams: Gender-Based Violence (GBV)*. Iraq: United Nations Population Fund.
- United Nations Population Fund. (2019). *Internally Displaced Women in Ukraine Face Abuse and Exploitation*. Kyiv: UNFPA.
- UN Women, UNFPA, WHO, UNDP & UNODC. (2015). Essential services package for women and girls subject to violence.

- Wirtz, A. L., Glass, N., Pham, K., Aberra, A., Rubenstein, L. S., Singh, S., & Vu, A. (2013). Development of a screening tool to identify female survivors of gender-based violence in a humanitarian setting: qualitative evidence from research among refugees in Ethiopia. *Conflict and Health*, 7(1).
- Wirtz, A. L., Glass, N., Pham, K., Perrin, N., Rubenstein, L. S., Singh, S., & Vu, A. (2016). Comprehensive development and testing of the ASIST-GBV, a screening tool for responding to gender-based violence among women in humanitarian settings. *Conflict and Health*, 10(1). doi: 10.1186/s13031-016-0071-z.
- Wirtz, A. L., Pham, K., Glass, N., Loochkartt, S., Kidane, T., Cuspoca, D., ... Vu, A. (2014). Gender-based violence in conflict and displacement: qualitative findings from displaced women in Colombia. *Conflict and Health*, 8(1), 10. doi: 10.1186/1752-1505-8-10
- Womens UN Report Network. (2015). *Core Competencies for Gender-Based Violence Program Managers & Coordinators in Humanitarian Settings*.
- WILPF (Women's International League for Peace & Freedom). (2014). *Voices from Ukraine: Civil society as a driver for peace - Strengthening the Role and Contribution of Ukrainian Women in Conflict Prevention, Resolution, Peacebuilding and Reconciliation*. WILPF.
- World Health Organization. (2014) *Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence*. WHO.
- Zeman, L. (2004). Domestic Violence: A Review for Case Managers of Regulations, Women's Center Services, and Referral Questions. *Care management journals: Journal of case management; The journal of long term home health care*, 5, 13-8. doi:10.1891/cmaj.5.1.13.61267.

ДОДАТКИ

Додаток А

«Гайд напівструктурованого інтерв'ю для експертів»

**Добровільна інформована згода на участь у дослідженні
«Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в
Україні»**

Доброго дня, шановний респонденте!

Мене звати Анна Мніщенко, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська академія», за спеціальністю 231, «Соціальна робота» У рамках написання магістерської роботи на тему: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в Україні», проводжу дослідження, метою якого є з'ясування стану функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для постраждалих від насильства за ознакою статі та визначення шляхів оптимізації їх діяльності.

Ви були відібрані для участі у дослідженні як експерт в сфері розвитку спеціалізованих сервісів для протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі.

У рамках інтерв'ю, ми просимо вас надати відкриті відповіді на ряд запитань, що стосуються впровадження мобільних бригад на території України та їх безпосереднього функціонування. Тривалість інтерв'ю буде варіюватись від 40 хвилин до однієї години. З Вашого дозволу інтерв'ю буде записане на диктофон аби забезпечити достовірність та точність інформації для більш якісного аналізу. Доступ до аудіозапису та транскрипту матимуть тільки особи залучені до проведення дослідження: я та Савчук Олена Миколаївна—науковий керівник. Всі

зібрані дані будуть опрацьовані та використані в наукових цілях в загальному вигляді.

На основі отриманою інформації будуть розроблені рекомендації щодо оптимізації функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги.

Якщо у Вас виникнуть будь-які запитання щодо результатів дослідження та їх поширення, звертайтеся за поданими нижче контактами.

Дослідник:

Анна Мніщенко,

Тел.: +380958329829

anna.mnishchenko@gmail.com

Науковий керівник:

Олена Савчук

olena.savchuk@ukma.edu.ua

Чи погоджуєтесь ви на участь у дослідженні та подальше поширення результатів дослідження без зазначення контактних даних, а також здійснення аудіозапису?

ПІБ

Дата

Підпис

Завчасно дякуємо за участь в дослідженні!

Гайд інтерв'ю для експертів

Тема: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги»

Блок I. Соціально-демографічна інформація

1.1 Посада та місце роботи.

1.2 Досвід у сфері створення та підтримки функціонування спеціалізованих сервісів для постраждалих від домашнього насильства, зокрема мобільних бригад.

Блок II. Історія створення

2.1 Як виникла ідея створення мобільних бригад?

- З якою метою були створені мобільні бригади?

- Які проблеми/виклики намагались вирішити за їх допомогою?

2.2 Які етапи впровадження даного сервісу можна виділити?

Блок III. Процес адаптації та реалізації

3.1 На чому ґрунтувалася розробка даного сервісу?

3.2 Яким чином відбирались регіони, де створювались МБ, крім Донецької та Луганської областей?

- Які критерії брали до уваги при запровадженні МБ у регіоні (к-сть населення/звернень, картування послуг, готовність ЦСС/місцевої влади)?

Блок IV. Забезпечення функціонування

4.1 Що потрібно для забезпечення оптимального функціонування МБ?

4.2 Які фінансові та людські ресурси необхідні для їх роботи?

4.3 Якої методичної допомоги потребують МБ?

4.4 Яка оптимальна кількість фахівців має бути у складі команди?

Блок V. Ефективність

- 5.1 Як проводите оцінку ефективності діяльності МБ?
- Які критерії ефективності МБ ви визначаєте?
- 5.2 Наскільки оцінюєте ефективність даного підходу?

Блок VI. Перспективи розвитку

- 6.1 Які перспективи розвитку даного сервісу в Україні?
- 6.2 Які кроки необхідні для його запровадження на національному рівні?

Додаток Б

Добровільна інформована згода на участь у дослідженні
«Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної
допомоги в Україні»

Доброго дня, шановний респонденте!

Мене звати Анна Мніщенко, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська академія», за спеціальністю 231, «Соціальна робота» У рамках написання магістерської роботи на тему: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в Україні», проводжу дослідження, метою якого є з'ясування стану функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для постраждалих від насильства за ознакою статі та визначення шляхів оптимізації їх діяльності.

Ви були відібрані для участі у дослідженні як керівник мобільної бригади.

У рамках інтерв'ю, ми просимо вас надати відкриті відповіді на ряд запитань, що стосуються впровадження мобільних бригад на території України та їх безпосереднього функціонування. Тривалість інтерв'ю буде варіюватись від 40 хвилин до однієї години. З Вашого дозволу інтерв'ю буде записане на диктофон аби забезпечити достовірність та точність інформації для більш якісного аналізу. Доступ до аудіозапису та транскрипту матимуть тільки особи залучені до проведення дослідження: я та Савчук Олена Миколаївна—науковий керівник. Всі зібрані дані будуть опрацьовані та використані в наукових цілях в загальному вигляді.

На основі отриманою інформації будуть розроблені рекомендації щодо оптимізації функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги.

Якщо у Вас виникнуть будь-які запитання щодо результатів дослідження та їх поширення, звертайтеся за поданими нижче контактами.

Дослідник:

Анна Мніщенко,
Тел.: +380958329829
anna.mnishchenko@gmail.com

Науковий керівник:

Олена Савчук
olena.savchuk@ukma.edu.ua

Чи погоджуєтесь ви на участь у дослідженні та подальше поширення результатів дослідження без зазначення контактних даних, а також здійснення аудіозапису?

ПІБ

Дата

Підпис

Завчасно дякуємо за участь в дослідженні!

Гайд інтерв'ю для директорів ЦСС/ керівників МБ

Тема: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги»

Блок I. Мета створення та роль в системі реагування

1.1 З якою метою, на вашу думку, були створені мобільні бригади?

- Яке їхнє головне завдання?

1.2 Як ви охарактеризуєте місце МБ в системі реагування на випадки насильства?

1.3 Чим відрізняються послуги, що надають МБ від послуг, що надають фахівці інших служб?

Блок II. Функціонування

2.1 Які ресурси для оптимального функціонування потрібні?

2.2 Якими протоколами користуються фахівці під час надання послуг?

2.3 Які послуги надають?

2.4 На вашу думку, який оптимальний склад команди?

Блок III. Ефективність

3.1 Оцініть ефективність мобільних бригад серед інших суб'єктів реагування на випадки домашнього насильства?

3.2 Які критерії ефективності роботи ви б виділили?

Блок IV. Перспективи розвитку

4.1 Як ви оцінюєте потребу в МБ?

4.2 Які перспективи розвитку моделі надання послуг ви вбачаєте?

- Чи зацікавлені місцеві органи влади у запровадженні даної послуги та її фінансуванні?

Додаток В

Добровільна інформована згода на участь у дослідженні**«Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в Україні»**

Доброго дня, шановний респонденте!

Мене звати Анна Мніщенко, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська академія», за спеціальністю 231, «Соціальна робота» У рамках написання магістерської роботи на тему: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги в Україні», проводжу дослідження, метою якого є з'ясування стану функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги для постраждалих від насильства за ознакою статі та визначення шляхів оптимізації їх діяльності.

Ви були відібрані для участі у дослідженні як фахівець, що надає безпосередні послуги постраждалим від домашнього насильства в складі команди мобільної бригади.

У рамках інтерв'ю, ми просимо вас надати відкриті відповіді на ряд запитань, що стосуються впровадження мобільних бригад на території України та їх безпосереднього функціонування. Тривалість інтерв'ю буде варіюватись від 40 хвилин до однієї години. З Вашого дозволу інтерв'ю буде записане на диктофон аби забезпечити достовірність та точність інформації для більш якісного аналізу. Доступ до аудіозапису та транскрипту матимуть тільки особи залучені до проведення дослідження: я та Савчук Олена Миколаївна—науковий керівник. Всі зібрані дані будуть опрацьовані та використані в наукових цілях в загальному вигляді.

На основі отриманою інформації будуть розроблені рекомендації щодо оптимізації функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги.

Якщо у Вас виникнуть будь-які запитання щодо результатів дослідження та їх поширення, звертайтеся за поданими нижче контактами.

Дослідник:

Анна Мніщенко,

Тел.: +380958329829

anna.mnishchenko@gmail.com

Науковий керівник:

Олена Савчук

olena.savchuk@ukma.edu.ua

Чи погоджуєтесь ви на участь у дослідженні та подальше поширення результатів дослідження без зазначення контактних даних, а також здійснення аудіозапису?

ПІБ

Дата

Підпис

Завчасно дякуємо за участь в дослідженні!

Гайд інтерв'ю для фахівців МБ

Тема: «Функціонування мобільних бригад соціально-психологічної допомоги»

Блок I. Соціально-демографічна інформація

1.1 Як довго ви працюєте в сфері запобігання та протидії домашньому насильству?

1.2 На якій посаді ви працюєте в мобільній бригаді?

- Як довго ви тут працюєте?

1.3 Яка ваша освіта?

- Чи проходили спеціалізоване навчання у сфері протидії домашньому насильству?

Блок II. Розкриття поняття

2.1 Для чого, на вашу думку, були створені мобільні бригади?

- Яка їхня мета та головні завдання ?

2.2 Наскільки ефективним, на вашу думку, є даний сервіс у реагуванні на ситуації домашнього насильства?

Блок III. Робота з випадками

3.1 Як клієнти частіше звертаються до вас (безпосереднє звернення чи через інші служби)?

3.2 Зі скількома випадками, в середньому, в місяць працює бригада?

3.3 Які основні послуги ви надаєте?

- Які більш затребувані?

- Як відбувається ведення випадку?

3.4 Які основні етапи вашої роботи з клієнтом?

3.5 Як формується графік та від чого залежить?

- Що таке планові виїзди?

- Які послуги надають під час цих виїздів?

3.6 Які професійні записи ви ведете у щоденній роботі?

Блок IV. Взаємодія з іншими суб'єктами реагування на випадки ДН

4.1 За яких умов ви перенаправляєте клієнтів?

- Як часто ви переадресовуєте до інших служб та вони до вас ?

4.2 Чи виїжджаєте на виклики в складі мультидисциплінарної команди?

- Як це організовується?

- Наскільки вдала така співпраця?