

# МОДУЛЬ 1



Co-funded by  
the European Union

2025

By  
Adefis

# Розуміння законодавства та національного контексту



Co-funded by  
the European Union

2025

By  
Adefis



Co-funded by  
the European Union

# Розпізнавання мови ворожнечі в Європі



“

Протидія мові ворожнечі є серйозним викликом у країнах Європи, як і в багатьох інших регіонах світу. Європейські держави запровадили різні закони та ініціативи для боротьби з мовою ворожнечі, однак правові рамки та визначення цього явища відрізняються залежно від країни. Нижче подано кілька поширених підходів до виявлення та протидії мові ворожнечі в Європі.



“

Протягом багатьох років Рада Європи вживала різноманітних заходів для протидії мові ворожнечі. Її підрозділ, що займається питаннями медіа та інтернету, розглядає цю проблему з позиції «свободи вираження поглядів», наголошуючи на співпраці з державами-членами щодо розроблення, оцінювання, перегляду та узгодження законодавства і практик із Європейською конвенцією з прав людини, зокрема тих, що передбачають обмеження свободи вираження поглядів.



# Юридичні визначення в Європі

EMNHS LGBTQI



У європейських країнах мову ворожнечі зазвичай визначають як висловлювання, що підбурюють до насильства або дискримінації щодо осіб чи груп за такими ознаками, як раса, етнічне походження, релігія, національність, гендер, сексуальна орієнтація або інвалідність. Водночас обсяг і рівень деталізації таких визначень можуть відрізнятися залежно від країни.



# **Нормативна рамка Європейського Союзу**

“

Європейський Союз (ЄС) встановив настанови та директиви для протидії мові ворожнечі та дискримінації. Наприклад, Рамкове рішення ЄС щодо боротьби з расизмом і ксенофобією передбачає криміналізацію окремих форм мови ворожнечі та злочинів на ґрунті ненависті в державах-членах.



# Міжнародні Стандарти

Європейські країни часто керуються міжнародними стандартами та конвенціями у протидії мові ворожнечі, зокрема Міжнародним пактом про громадянські і політичні права (МПГПП) та Європейською конвенцією з прав людини (ЄКПЛ). Ці рамкові документи надають орієнтири щодо балансування між захистом свободи вираження поглядів і заборонаю мови ворожнечі.

# Механізми моніторингу та

**звітності**  
У багатьох європейських країнах впроваджено механізми моніторингу та повідомлення про випадки мови ворожнечі як в онлайн-, так і в офлайн-середовищі. Такі механізми часто передбачають залучення спеціалізованих державних органів, неурядових організацій (НУО), а також систем повідомлення, які надають онлайн-платформи.

# Освітні програми

У деяких європейських країнах реалізують освітні програми, спрямовані на підвищення обізнаності щодо мови ворожнечі, формування толерантності та поваги до різноманіття, а також надання людям інструментів для розпізнавання й протидії мові ворожнечі.

# Ініціативи соціальної дії

Організації громадянського суспільства відіграють ключову роль у протидії мові ворожнечі в Європі. Вони здійснюють адвокаційну діяльність, освітні та громадоорієнтовані ініціативи, спрямовані на подолання першопричин мови ворожнечі та зміцнення соціальної згуртованості.

# Співпраця з технологічною

## індустрією

Зі зростаючим поширенням мови ворожнечі в онлайн-просторі співпраця між урядами, громадянським суспільством і технологічною індустрією стає вкрай важливою. Багато європейських країн співпрацюють із технологічними компаніями для розроблення політик, алгоритмів та інструментів для виявлення й видалення мови ворожнечі з онлайн-платформ

# Європейська конвенція з прав людини:

*“Кожен має право на  
свободу вираження  
поглядів»*

*Стаття 10 Європейської  
конвенції з прав людини*

PROTECTING THE RIGHT  
TO FREEDOM OF EXPRESSION  
UNDER THE EUROPEAN CONVENTION  
ON HUMAN RIGHTS



European  
Convention  
on Human  
Rights

  
EUROPEAN COURT OF HUMAN RIGHTS  
COUR EUROPÉENNE DES DROITS DE L'HOMME

  
COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DE L'EUROPE

EMNHS LGBTQI

# Розуміння законодавства та його негативного впливу

Законодавство, спрямоване на протидію мові ворожнечі щодо ЛГБТІК+ спільноти в Європі, суттєво відрізняється залежно від країни. У той час як у деяких державах існують потужні правові механізми захисту, в інших можуть бути відсутні комплексні закони або навіть діяти норми, що дискримінують ЛГБТІК+ людей. Нижче наведено кілька ключових аспектів, які варто враховувати щодо законодавства та його потенційних негативних наслідків для ЛГБТІК+ спільнот

# Відсутність чітких механізмів

## захисту

У деяких європейських країнах можуть бути відсутні спеціальні правові гарантії захисту від мови ворожнечі, спрямованої проти ЛГБТІК+ людей. Такий законодавчий вакуум може підвищувати їхню вразливість до дискримінації, переслідування та насильства через сексуальну орієнтацію, гендерну ідентичність або гендерне самовираження.

У деяких регіонах існують закони, що криміналізують ЛГБТІК+ ідентичності або пов'язані з ними дії, що ще більше закріплює стигматизацію та дискримінацію. Таке законодавство може створювати ворожу атмосферу для ЛГБТІК+ людей, сприяючи поширенню мови ворожнечі та насильства щодо них.

# Вибіркове застосування законодавства

У країнах, де існують правові механізми захисту від мови ворожнечі щодо ЛГБТІК+ людей, їх застосування може бути непослідовним або недостатнім.

Правоохоронні та судові органи можуть неналежно розслідувати або переслідувати злочини на ґрунті ненависті чи випадки мови ворожнечі, що створює відчуття безкарності для правопорушників

Надзвичайно важливо зберігати баланс між протидією мові ворожнечі та захистом свободи вираження поглядів. Закони, спрямовані на боротьбу з мовою ворожнечі, мають бути ретельно сформульовані, щоб не обмежувати легітимні обговорення, дискусії або мистецькі висловлювання, пов'язані з темами ЛГБТІК+.

# Стримувальний ефект для ЛГБТІК+

## спільнот

Нааявність дискримінаційного законодавства або відсутність правового захисту від мови ворожнечі може створювати стримувальний ефект у ЛГБТІК+ спільнотах, відлякуючи людей від відкритого вираження своєї ідентичності, звернення по підтримку або участі в суспільному житті.

ЛГБТІК+ люди, які належать до маргіналізованих груп, наприклад, люди кольору шкіри, мігранти або представники релігійних меншин, можуть зазнавати посиленої дискримінації через поєднання кількох факторів. Законодавство має враховувати ці перетинні ідентичності та досвіди, щоб забезпечити комплексний захист від мови ворожнечі

# Національний контекст в Іспанії

Іспанія запровадила низку заходів для протидії мові ворожнечі, зокрема через свій Кримінальний кодекс. Стаття 510 Кримінального кодексу Іспанії криміналізує висловлювання, що підбурюють до насильства, дискримінації або ненависті щодо осіб чи груп за такими ознаками, як раса, етнічне походження, релігія, національність, гендер, сексуальна орієнтація або інвалідність. Це положення узгоджується з Рамковим рішенням Європейського Союзу щодо боротьби з расизмом і ксенофобією, яке зобов'язує держави-члени криміналізувати певні форми мови ворожнечі та злочинів на ґрунті ненависті

У 2015 році в Іспанії було здійснено комплексну реформу Кримінального кодексу, яка суттєво вплинула на регулювання мови ворожнечі відповідно до статті 510. Пояснювальна записка до закону посилається на Рамкове рішення Ради 2008/913/ЛНА від 28 листопада 2008 року щодо боротьби з окремими формами та проявами расизму і ксенофобії засобами кримінального права як на обґрунтування цієї реформи..

Для підвищення ефективності цих правових заходів в Іспанії було розроблено протоколи дій. «Протокол дій сил і органів безпеки щодо злочинів на ґрунті ненависті та дій, що порушують законодавчі норми щодо дискримінації» надає рекомендації правоохоронним органам щодо реагування на злочини на ґрунті ненависті та дискримінаційну поведінку

Крім того, в Іспанії створено альтернативні механізми врегулювання спорів для реагування на мову ворожнечі без звернення до кримінальних судів. «Протокол дій щодо протидії незаконній мові ворожнечі» надає громадянам інформацію про такі альтернативні механізми, маючи на меті більш ефективно врегулювання спорів, пов'язаних із мовою ворожнечі. Попри ці зусилля, виклики щодо ефективної протидії мові ворожнечі залишаються. У 2024 році іспанський суддя, який спеціалізується на злочинах на ґрунті ненависті, запропонував скасувати анонімність у соціальних мережах у випадках, що стосуються підозри у вчиненні таких злочинів. Ця пропозиція спрямована на посилення відповідальності, однак вона викликала дискусії щодо права на приватність і свободи вираження

поглялів

EMNHS LGBTQI

Крім того, Іспанія розглядає можливість скасування закону про богохульство, який передбачає штрафи за висміювання релігійних переконань. Цей крок спрямований на захист свободи вираження поглядів і запобігання зловживанню законом з боку екстремістських організацій для переслідування митців, активістів і політиків.

Підсумовуючи, Іспанія запровадила правові рамки та протоколи для протидії мові ворожнечі відповідно до міжнародних стандартів.

Водночас триваючі дискусії та реформи свідчать про постійні зусилля щодо забезпечення балансу між ефективним регулюванням і захистом основоположних прав

## **Антидискримінаційне законодавство в Іспанії:**

Іспанія ухвалила комплексне антидискримінаційне законодавство з метою сприяння рівності та захисту людей від дискримінації в різних сферах. Всеохопний закон про рівне ставлення та недискримінацію, ухвалений у 2022 році, є ключовим елементом цих зусиль.

# Останні зміни

У серпні 2024 року іспанський суддя запропонував скасувати анонімність у соціальних мережах у випадках, що стосуються підозри у вчиненні злочинів на ґрунті ненависті. Ця пропозиція спрямована на посилення відповідальності та запобігання онлайн-мові ворожнечі, однак вона викликала дискусії щодо права на приватність і свободи вираження поглядів.

Загалом антидискримінаційне законодавство Іспанії відображає прагнення до створення інклюзивного суспільства шляхом формування правових механізмів для протидії дискримінації та забезпечення рівного ставлення в різних сферах життя.

# Поширеність мови ворожнечі щодо ЛГБТК+ людей

# **Зростання кількості онлайн-повідомлень із мовою ворожнечі**

Одне з досліджень показало, що в останні роки кількість повідомлень із мовою ворожнечі щодо геїв, лесбійок, бісексуальних і трансгендерних людей у соціальних мережах Іспанії подвоїлася. Це зростання збігається з періодом щорічних прайд-заходів і підкреслює постійні виклики, з якими стикається ЛГБТК+ спільнота.

# Зростання анти-ЛГБТК+ риторики:

Звіти свідчать, що мова ворожнечі проти ЛГБТК+ людей і надалі залишається серйозною проблемою в Іспанії, причому анти-транс риторика набирає дедалі більшого поширення. Дослідження показують, що рівень онлайн-мови ворожнечі зріс на 130% у період між 2019 і 2022 роками, причому значна частина таких проявів була спрямована проти трансгендерних людей.

# Урядові ініціативи

# Регулювання соціальних мереж:

У січні 2025 року прем'єр-міністр Іспанії Педро Санчес запропонував заходи щодо посилення регулювання соціальних мереж. Вони передбачають скасування анонімності користувачів, підвищення прозорості алгоритмів і посилення відповідальності власників платформ із метою захисту партисипативної демократії та ментального здоров'я користувачів.

# Протидія онлайн-екстремізму:

Уряд Іспанії розглядає можливість ухвалення законодавства щодо скасування онлайн-анонімності з метою протидії таким проблемам, як поширення неприйнятнього контенту та екстремізму. Водночас ця ініціатива викликала дискусії щодо її можливого впливу на свободу вираження поглядів і безпеку вразливих груп.

Протидія мові ворожнечі щодо ЛГБТК+ людей в Іспанії потребує комплексного підходу, що включає суворе регулювання, ефективне застосування законодавства та дотримання основоположних прав. Постійний діалог між органами влади, громадянським суспільством і онлайн-платформами є необхідним для створення безпечнішого та більш інклюзивного цифрового середовища для всіх.

# Національний контекст у Франції

*У Франції існують правові норми та соціальні ініціативи, спрямовані на протидію мові ворожнечі щодо ЛГБТІК+ людей. Нижче наведено огляд національного контексту у сфері запобігання мові ворожнечі.*

Франція запровадила правові заходи для боротьби з мовою ворожнечі, зокрема коли вона спрямована проти осіб за ознаками сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності або гендерного самовираження. Кримінальний кодекс Франції прямо забороняє підбурювання до дискримінації, ненависті або насильства щодо осіб чи груп за цими ознаками. Особи, визнані винними у поширенні мови ворожнечі, можуть нести кримінальну відповідальність, включно зі штрафами та позбавленням волі.

## **Антидискримінаційне законодавство:**

Окрім законів щодо мови ворожнечі, у Франції діє антидискримінаційне законодавство, яке захищає людей від дискримінації за ознаками сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності. Ці гарантії поширюються на ключові сфери суспільного життя, зокрема працевлаштування, житло та доступ до товарів і послуг. Метою цих законів є забезпечення прав і гідності ЛГБТІК+ людей, а також сприяння рівності.

Уряд Франції активно працює над протидією мові ворожнечі та розвитком толерантності й інклюзії. Зусилля включають інформаційні кампанії для підвищення обізнаності, освітні програми в школах, спрямовані на запобігання дискримінації та формування поваги до різноманіття, а також фінансову підтримку організацій та ініціатив, що працюють над протидією мові ворожнечі та підтримкою ЛГБТІК+ спільнот

## **Медіа та онлайн-платформи:**

У Франції діють заходи для протидії мові ворожнечі в медіа та на онлайн-платформах. Французькі органи влади співпрацюють із медіаорганізаціями та інтернет-компаніями з метою моніторингу й реагування на контент, що містить мову ворожнечі, забезпечуючи його видалення та дотримання стандартів спільнот і правових норм.

Попри ці зусилля, виклики щодо ефективного запобігання мові ворожнечі проти ЛГБТІК+ людей у Франції залишаються. Безперервна просвітницька діяльність, інформаційні кампанії та посилення співпраці між державою, громадянським суспільством і приватним сектором є ключовими для протидії мові ворожнечі та формування культури поваги, толерантності й інклюзії для всіх, незалежно від сексуальної орієнтації чи гендерної ідентичності.

## Реагування:

Правоохоронні органи Франції відповідають за розслідування та притягнення до відповідальності за випадки мови ворожнечі. Спеціалізовані підрозділи в поліції та судовій системі зосереджуються на злочинах на ґрунті ненависті, зокрема тих, що спрямовані проти ЛГБТІК+ людей. Органи влади прагнуть забезпечити серйозне реагування на скарги щодо мови ворожнечі та притягнення правопорушників до відповідальності за їхні дії.

Організації громадянського суспільства відіграють важливу роль у протидії мові ворожнечі та підтримці ЛГБТІК+ людей у Франції. Вони надають ресурси, здійснюють адвокаційну діяльність і забезпечують послуги підтримки для постраждалих, підвищують обізнаність про вплив мови ворожнечі на людей і спільноти, а також сприяють розвитку толерантності та прийняття.

# Національний контекст у Болгарії

# Національний контекст у Люксембурзі

# Національний контекст у Люксембурзі щодо мови ворожнечі проти ЛГБТІК+:

Люксембург має потужні правові механізми захисту від мови ворожнечі, спрямованої проти ЛГБТІК+ людей. Правова система країни забороняє мову ворожнечі, підбурювання до дискримінації, ненависті або насильства за ознаками сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності або гендерного самовираження.

## Правова база:

Кримінальний кодекс Люксембургу криміналізує мову ворожнечі, зокрема усні, письмові або онлайн-висловлювання, що підбурюють до дискримінації, ненависті або насильства щодо осіб чи груп через їхню сексуальну орієнтацію або гендерну ідентичність. Правопорушники можуть нести відповідальність у вигляді штрафів і позбавлення волі.

## **Антидискримінаційне законодавство:**

Окрім законів щодо мови ворожнечі, у Люксембурзі діє комплексне антидискримінаційне законодавство, яке захищає ЛГБТІК+ людей у таких сферах, як працевлаштування, освіта, житло та доступ до товарів і послуг. Ці закони спрямовані на сприяння рівності та захист гідності ЛГБТІК+ людей.

## **Урядові ініціативи:**

Уряд Люксембургу активно просуває інклюзивність через інформаційні кампанії, освітні програми та фінансову підтримку організацій, які працюють над протидією мові ворожнечі та захистом прав ЛГБТІК+ людей. Органи влади співпрацюють із медіа та онлайн-платформами для запобігання поширенню шкідливого контенту та його видалення.

## **Роль організацій громадянського суспільства:**

Численні організації громадянського суспільства в Люксембурзі надають важливу підтримку, здійснюють адвокаційну діяльність і забезпечують ресурсами ЛГБТІК+ людей. Ці організації відіграють ключову роль у підвищенні обізнаності, підтримці постраждалих від мови ворожнечі та формуванні культури прийняття й рівності.

## **Нагляд за медіа та регулювання:**

Незалежний аудіовізуальний регулятор Люксембургу (ALIA) здійснює нагляд за медіаконтентом із метою забезпечення дотримання етичних стандартів і правових норм щодо протидії мові ворожнечі. ALIA контролює телевізійне, радіо- та онлайн-мовлення, працюючи над запобіганням поширенню дискримінаційної риторики щодо ЛГБТІК+ людей.

## Онлайн-платформи та соціальні мережі:

Органи влади співпрацюють із технологічними компаніями та платформами соціальних мереж для протидії мові ворожнечі щодо ЛГБТІК+ людей в онлайн-просторі. Такі зусилля включають модерацію контенту, видалення матеріалів, що містять мову ворожнечі, а також забезпечення дотримання політик платформ щодо недискримінації. Постраждалі від онлайн-мови ворожнечі можуть скористатися правовими механізмами захисту через судову систему Люксембургу.



# Національний контекст в Україні

# Загальна інформація

У червні 2023 року Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) повідомив про зниження негативного ставлення до ЛГБТК+ людей на 4% (до 34%), водночас 61% респондентів висловили позитивне або нейтральне ставлення. Рівень підтримки рівних прав для ЛГБТК+ людей зріс на 3%.

У період з 2014 по 2020 роки на розвиток ЛГБТК+ руху вплинули три ключові чинники:

- 1. Соціально-політичні події** (Євромайдан, анексія Криму, війна на Донбасі) спричинили зміну активістських тактик у бік онлайн-підтримки та допомоги внутрішньо переміщеним ЛГБТК+ людям. Зросла видимість спільноти, зокрема завдяки присутності ЛГБТК+ військовослужбовців.
- 2. Європейська інтеграція та реформи** (з 2013 року) сприяли покращенню співпраці з органами влади, що призвело до безпечнішого проведення прайд-заходів, ухвалення антидискримінаційних норм у трудовому законодавстві, оновлення медичних протоколів для трансгендерних людей та початку обговорень щодо цивільних партнерств. Ці зміни підвищили видимість спільноти та залучили нових активістів.
- 3. Протидія з боку ультраправих груп** зумовила посилення уваги до безпеки заходів, координації з поліцією та моніторингу злочинів на ґрунті ненависті.

# Ключові напрями діяльності та досягнення ЛГБТК+ руху в Україні

- Масові заходи та прайди: підвищення видимості прав ЛГБТК+ людей і зміна суспільного дискурсу.
- Освітні кампанії: підвищення рівня обізнаності суспільства щодо питань ЛГБТК+.
- Тренінги: навчання союзників (поліцейських, медичних працівників, психологів, батьків) з метою зменшення стереотипів і підвищення рівня чутливості та розуміння
- Адвокація: співпраця з органами влади щодо антидискримінаційного законодавства, політик протидії злочинам на ґрунті ненависті, процедур гендерного переходу та сімейних прав.
- Моніторинг і дослідження: проведення опитувань і підготовка звітів для інформування політик і розвитку партнерств.
- Робота з громадами: діяльність громадських центрів, надання психологічної та правової підтримки, залучення ЛГБТК+ військовослужбовців і молоді, рекрутинг активістів та посилення регіональних ініціатив

Ключові проблеми, пов'язані з непропорційним впливом війни та гуманітарної кризи на вразливі групи населення, зокрема представників ЛГБТК+ спільноти, особливо трансгендерних людей, включають:

- Труднощі з проходженням блокпостів під час переміщення до безпечніших регіонів для трансгендерних людей, якщо дані в документах, що посвідчують особу, не відповідають їхній гендерній ідентичності.
- Можливі дискримінаційні ставлення до ЛГБТК+ людей під час розміщення в притулках у процесі внутрішнього переміщення.
- Ризик втрати доступу або обмежений доступ до життєво необхідних ліків, зокрема препаратів для лікування ВІЛ або довічної гормональної терапії.
- Складнощі з перетином кордону для трансгендерних людей, якщо гендерний маркер у документах, що посвідчують особу, не відповідає їхній гендерній ідентичності

**Важливо:** Для всіх представників ЛГБТК+ спільноти надзвичайно важливо вживати заходів для забезпечення особистої безпеки та уникати розкриття своєї ЛГБТК+ ідентичності незнайомим людям. Крім того, захист приватності можна посилити, зробивши свій акаунт у Facebook приватним, обмеживши таким чином доступ до інформації для невідомих осіб





## ***У разі порушення прав представників ЛГБТК+ спільноти слід:***

- Звернутися до правоохоронних органів.
- Звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – цілодобова гаряча лінія: 0 800 50 17 20.
- Звернутися по допомогу до правозахисних організацій, зокрема до Мережі параюристів ГО Alliance.Global, ЛГБТ-центру «Наш світ», ГО «Інсайт», KyivPride, ГО «Когорта», ГО «Trans\*Generation», Gay Alliance Ukraine, Центру прав людини ZMINA та Української Гельсінської спілки з прав людини.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

[www.emnhs-lgbtqi.eu](http://www.emnhs-lgbtqi.eu)

**FOLLOW YOUR JOURNEY**





Co-funded by  
the European Union

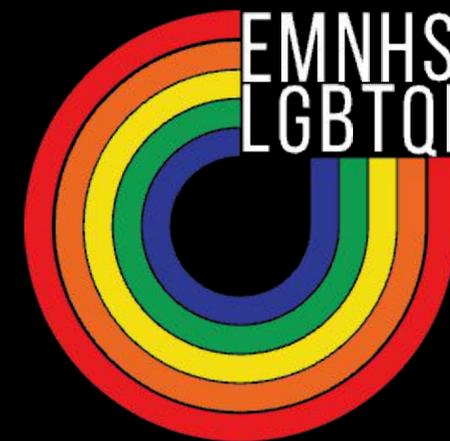
# МОДУЛЬ 2

# Онлайн-нетикет ЄКПЛ, Франція



# ЗМІСТ

- 01 Визначення онлайн-
- 02 нетикету
- 03 Про нас
- 04 Проєкт
- 05 Наша команда
- 06 Запитання та відповіді
- Висновки



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

“

In this mod У цьому модулі ми розглянемо поняття онлайн-нетикету, його значення, а також практичні способи забезпечення того, щоб наша онлайн-взаємодія залишалася поважною та конструктивною. Це має особливе значення для побудови й підтримки партнерств, зокрема в межах спільноти EMNHS LGBTQI.



# Визначення онлайн-нетикету

Онлайн-нетикет — це сукупність правил і принципів поведінки в онлайн-середовищі, що спрямовані на забезпечення поважної, безпечної та конструктивної комунікації. Так само, як традиційний етикет регулює взаємодію під час особистого спілкування, онлайн-нетикет визначає належну поведінку в онлайн-взаємодії. До нього належать, зокрема, практики ввічливого листування електронною поштою, зваженої участі в онлайн-чатах і поважної комунікації на платформах соціальних мереж.

Надаючи орієнтири щодо належної поведінки в різних онлайн-контекстах, онлайн-нетикет сприяє зменшенню непорозумінь і конфліктів. Це поняття підкреслює важливість ставлення до інших з повагою навіть в умовах цифрової анонімності, коли відсутність безпосереднього контакту може призводити до втрати відчуття коректності та ввічливості.

# Важливість онлайн-нетикету

У сучасному цифровому світі, де значна частина нашої комунікації відбувається онлайн, потреба в дотриманні онлайн-нетикету є як ніколи актуальною. Від соціальних мереж до професійного електронного листування — надзвичайно важливо забезпечувати, щоб онлайн-взаємодія залишалася поважною та конструктивною. Дотримання принципів онлайн-нетикету дає змогу зменшити кількість непорозумінь, уникати конфліктів і сприяти формуванню позитивної та інклюзивної онлайн-спільноти.

Крім того, практика належної онлайн-поведінки сприяє формуванню культури поваги та ввічливості, що є особливо важливим за відсутності невербальних сигналів, притаманних особистому спілкуванню. Це заохочує більш зважений і уважний обмін думками та створює онлайн-середовище, яке є інклюзивним, підтримувальним і відкритим для всіх користувачів.

*«Нехай ваша  
присутність в  
інтернеті відображає  
вашу внутрішню красу  
через онлайн-дії,  
засновані на онлайн-  
нетикеті».*

Shells Advertising

EMNHS LGBTQI



# Ключові принципи онлайн-нетикету

Ключові принципи онлайн-нетикету слугують базовими орієнтирами для забезпечення коректної та поважної комунікації в цифровому середовищі. Ці засадничі принципи буде детальніше розкрито в наступних слайдах.

- Повага до інших
- Чіткість у комунікації
- Приватність і конфіденційність
- Відповідальне та своєчасне реагування
- Уникнення агресії

# 1

## Повага до інших

Принцип «Повага до інших» є наріжним каменем позитивної та конструктивної онлайн-взаємодії. Він ґрунтується на «золотому правилі» — ставитися до інших так, як ви хотіли б, щоб ставилися до вас. Його ключові складові:

- **Ввічлива комунікація:** використовуйте коректну та зважену мову в усіх онлайн-взаємодіях. Уникайте сарказму та гумору, які можуть бути неправильно зрозумілими через відсутність невербальних сигналів.
- **Уникнення образливої мови:** утримуйтеся від образливих, зневажливих або провокативних висловлювань. Це сприяє збереженню поваги та допомагає запобігати непотрібним конфліктам і непорозумінням.
- **Конструктивний зворотний зв'язок:** висловлюючи критику або незгоду, зосереджуйтеся на суті питання та пропонуйте конструктивні зауваження, уникаючи персональних нападів.
- **Інклюзивна взаємодія:** визнавайте та поважайте культурні й особисті відмінності, забезпечуючи інклюзивність і врахування різних поглядів і досвідів.
- **Емпатія:** намагайтеся зрозуміти точку зору інших, особливо під час розбіжностей. Емпатія покращує комунікацію та допомагає ефективніше розв'язувати конфлікти.

# 2

## Чіткість у комунікації

Чіткість у комунікації є ключовою для онлайн-взаємодії, адже вона допомагає передавати повідомлення саме так, як було задумано, і зменшує ризик непорозумінь, що можуть призводити до конфліктів.

- **Використовуйте просту мову:** обирайте зрозумілі та доступні формулювання замість складних або перевантажених професійним жаргоном термінів. Це робить повідомлення доступним для різних аудиторій.
- **Будьте лаконічними:** формулюйте повідомлення стисло й по суті. Надмірно довгі та розпливчасті тексти можуть ускладнювати сприйняття й відволікати від основної думки.
- **Дотримуйтеся правил граматики та пунктуації:** коректне використання граматики й розділових знаків допомагає точно передати зміст і тон повідомлення.
- **Перечитуйте повідомлення перед надсиланням:** перевіряйте текст на наявність друкарських помилок, граматичних неточностей і загальну зрозумілість.
- **Перевіряйте розуміння:** у професійному контексті доцільно запитувати зворотний зв'язок, щоб упевнитися, що повідомлення було правильно зрозуміле. Коротке уточнення або прохання підтвердити розуміння допоможе уникнути двозначностей.

# 3

## Приватність і конфіденційність

Дотримання цього принципу допомагає захистити особисті дані, зберегти довіру та запобігти можливій шкоді для учасників онлайн-комунікації. Нижче подано практичні аспекти реалізації принципу приватності та конфіденційності:

- **Захист персональних даних:** не поширюйте особисту інформацію (імена, контактні дані, місце перебування, фото, особисті історії) без чіткої та усвідомленої згоди відповідної особи.
- **Усвідомлена згода:** перед записом онлайн-зустрічей, збереженням матеріалів або поширенням контенту обов'язково отримуйте згоду всіх учасників і чітко пояснюйте, з якою метою та як саме інформація буде використана.
- **Конфіденційність розмов:** інформація, якою діляться учасники під час онлайн-сесій або індивідуальних звернень, не повинна передаватися третім особам без необхідності та згоди, за винятком випадків, коли існує ризик серйозної шкоди.
- **Безпечні налаштування платформ:** використовуйте налаштування конфіденційності та безпеки онлайн-платформ (обмеження доступу, паролі, контроль запису), щоб мінімізувати ризики несанкціонованого доступу.
- **Повага до меж:** визнавайте право кожної людини самостійно вирішувати, якою інформацією вона готова ділитися, і не тисніть на учасників із вимогою розкривати особисті деталі.

# 4

## Своєчасне реагування

Оперативність реагування є важливим елементом онлайн-нетикету, що забезпечує плавну та поважну комунікацію. Нижче наведено основні аспекти оперативності реагування в цифровій комунікації::

- **Своєчасне підтвердження отримання повідомлень:** намагайтеся відповідати на електронні листи, повідомлення та інші звернення у розумні строки.
- **Управління очікуваннями:** якщо немає можливості надати розгорнуту відповідь одразу, надішліть коротке підтвердження отримання повідомлення та повідомте, коли можна очікувати повну відповідь.
- **Пріоритизація повідомлень:** оцінюйте терміновість і важливість кожного звернення, щоб оперативно реагувати на пріоритетні повідомлення та опрацьовувати менш нагальні в міру можливостей.
- **Використання автоматичних відповідей:** налаштовуйте автовідповідачі, щоб інформувати інших про свою доступність або орієнтовні терміни відповіді у разі відсутності чи обмеженої можливості реагувати.
- **Завершення комунікації:** переконуйтеся, що обговорення або запити належним чином завершені. Підтвердження виконання допомагає уникнути непорозумінь або незакритих питань.
- **Коректні нагадування:** якщо відповідь на важливе повідомлення не надійшла, надішліть ввічливе нагадування. Звертайте увагу на тон і частоту таких повідомлень, щоб зберігати професійність і не створювати відчуття тиску.

# 5

## Уникнення агресії

Уникнення агресії є необхідною умовою збереження коректної та поважної цифрової взаємодії, особливо в ситуаціях розбіжностей у поглядах. Цей принцип спрямований на підтримку конструктивного діалогу та запобігання ескалації конфліктів. Основні рекомендації щодо його дотримання:

- **Дотримання ввічливості:** підходьте до онлайн-взаємодії з повагою. Навіть у разі незгоди коректне формулювання власної позиції допомагає уникнути ворожого тону.
- **Використання заспокійливої мови:** обирайте нейтральні та стримані формулювання, які не провокують емоцій. Фрази на кшталт «Я розумію вашу позицію, однак маю інше бачення...» або «Я з повагою не погоджуюся, оскільки...» сприяють збереженню конструктивного тону.
- **Уникнення персональних нападів:** зосереджуйтеся на обговоренні ідей і фактів, а не особистих характеристик співрозмовника.
- **Пауза перед відповіддю:** якщо емоції посилюються, зробіть паузу перед тим, як відповідати.
- **Пошук спільних точок дотику:** у разі розбіжностей намагайтеся визначити спільні інтереси або позиції.
- **Стратегії деескалації:** якщо обговорення загострюється, використовуйте підходи деескалації — визнавайте почуття іншої сторони, переформулюйте свої аргументи в неконфліктний спосіб або домовляйтеся повернутися до розмови пізніше, коли емоції вщухнуть.



Дотримання принципів онлайн-етикету є ключовим для створення позитивного та продуктивного цифрового простору. Застосовуючи основні правила — повагу до інших, чітку комунікацію, дотримання приватності й конфіденційності, оперативне реагування та уникнення агресії — ми можемо забезпечити ефективну й поважну онлайн-взаємодію.

Ці принципи покращують як особисту, так і професійну комунікацію, водночас сприяючи формуванню більш інклюзивної та підтримувальної онлайн-спільноти. З огляду на зростаючу роль цифрових взаємодій у повсякденному житті, значення дотримання онлайн-нетикету стає ще більш важливим.

## Онлайн-нетикет у різних цифрових просторах

Онлайн-нетикет, або етикет онлайн-спілкування, суттєво відрізняється залежно від цифрового простору та платформи, оскільки кожне середовище має власні очікування й норми взаємодії. Усвідомлення цих відмінностей є необхідною умовою для поважної та ефективної участі в цифровому просторі.



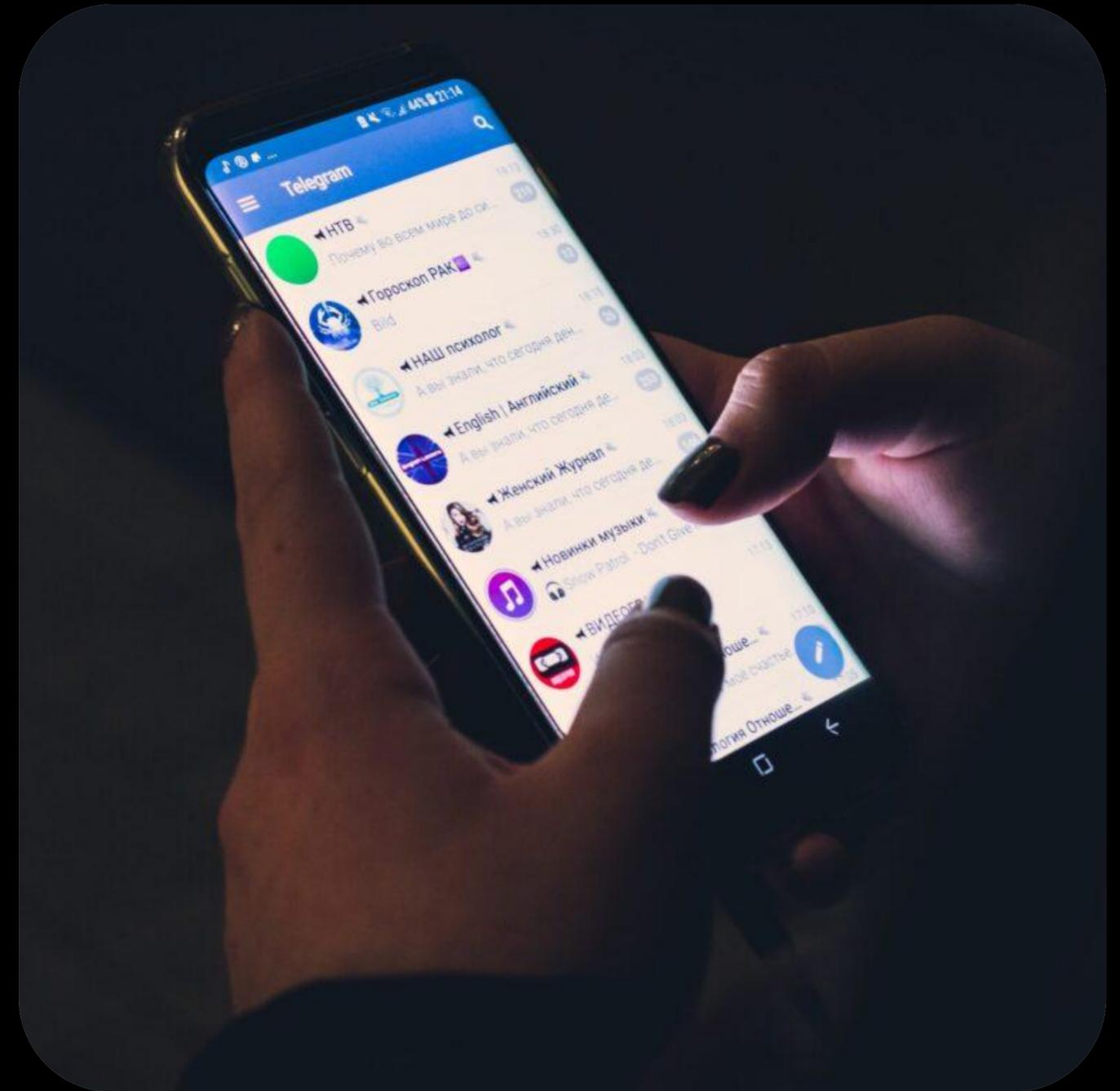


## Social Media Netiquette

On social media, practicing good netiquette is essential due to the public and potentially viral nature of content. It's important to be thoughtful about what is shared, ensuring that personal content is only posted or reposted with the explicit consent of those involved. Engaging respectfully with others in comments and discussions is also crucial. This means avoiding inflammatory or derogatory remarks and responding in ways that promote positive interactions. Given that social media platforms can rapidly spread content to a wide audience, maintaining a considerate and respectful online presence is vital for fostering positive digital communication.

# Миттєві повідомлення та чат-застосунки

У застосунках для миттєвих повідомлень і чатах онлайн-нетикет підкреслює важливість своєчасних відповідей для підтримання безперервності розмови та демонстрації уважності до співрозмовника. Використання доречної й чіткої мови є необхідним для запобігання непорозумінням як у професійному, так і в неформальному спілкуванні. Емодзі та смайли можуть допомагати передавати тон повідомлення й зменшувати ризик неправильного тлумачення.



## Віртуальні зустрічі



Дотримання онлайн-нетикету під час віртуальних зустрічей забезпечує продуктивну та поважну атмосферу. Пунктуальність свідчить про повагу до часу інших учасників і допомагає дотримуватися запланованого порядку денного. Вимикання мікрофона, коли ви не говорите, запобігає фоновим шумам і сприяє чіткій комунікації. Підтримання професійного вигляду та уважна участь у зустрічі — замість багатозадачності — демонструють залученість і повагу до процесу обговорення.

# Онлайн-ігри

Дотримання онлайн-нетикету в онлайн-іграх є важливим для створення позитивного та приємного середовища. Це передбачає прояв спортивної поведінки — повагу як у разі перемоги, так і в разі поразки, дотримання правил спільноти з метою запобігання шахрайству й образливій поведінці, а також конструктивну комунікацію з іншими гравцями.

Уникнення токсичної поведінки, зокрема переслідувань або булінгу, допомагає підтримувати безпечний і привітний простір для всіх учасників. Крім того, командна робота та взаємна підтримка гравців сприяють кращому ігровому процесу й формуванню більш згуртованої та інклюзивної ігрової спільноти.



# Стратегії покращення онлайн-взаємодії

У цифрову епоху ефективна онлайн-взаємодія є необхідною умовою успіху в освіті, професійному середовищі та взаємодії з клієнтами. Якість такої комунікації відіграє ключову роль у досягненні очікуваних результатів. У цьому розділі висвітлено основні стратегії покращення онлайн-взаємодії, які роблять її більш інклюзивною та продуктивною.

Завдяки чіткому визначенню цілей, використанню інтерактивних інструментів і врахуванню доступності для мобільних пристроїв ці підходи допомагають створити цілісний та збагачувальний цифровий досвід для всіх учасників.

# Поширені помилки в онлайн-взаємодії

- **Брак чіткості:** нечітке формулювання повідомлень може призводити до непорозумінь і плутанини. Використання жаргону, надто складної мови або розпливчастих висловлювань ускладнює сприйняття основної ідеї.
- **Ігнорування культурних відмінностей:** онлайн-платформи часто об'єднують людей з різним культурним і соціальним досвідом. Неврахування культурної чутливості може призводити до непорозумінь або ненавмисних образ.
- **Ігнорування питань приватності:** поширення чутливої інформації без належної згоди або заходів безпеки може порушувати приватність і підривати довіру.
- **Нехтування своєчасністю відповідей:** затримки у відповідях під час цифрової комунікації можуть викликати роздратування та створювати враження байдужості або неповаги.

# Стратегії врегулювання конфліктів

- **Активне слухання:** заохочуйте всі сторони повноцінно висловлювати свої позиції перед тим, як реагувати. Це демонструє повагу та допомагає прояснити непорозуміння.
- **Пряме й коректне вирішення питань:** розглядайте конфліктні ситуації відкрито, зберігаючи ввічливий тон. Уникайте агресивної мови та зосереджуйтеся на проблемі, а не на особистих характеристиках.
- **Пошук спільних позицій:** визначайте точки дотику для створення основи для порозуміння. Акцент на спільних цілях допомагає змістити фокус із протистояння на співпрацю.
- **Залучення посередників за потреби:** у разі затяжних або загострених конфліктів залучення нейтральної третьої сторони може допомогти у врегулюванні та запропонувати рішення, які не є очевидними для безпосередніх учасників.

# Запобігання майбутнім конфліктам

**Встановлення чітких правил:** визначайте очікування щодо комунікації та поведінки в онлайн-середовищі. Зрозумілі правила допомагають запобігати непорозумінням, які можуть перерости в конфлікти.

**Навчання та підвищення обізнаності:** регулярні навчальні заходи з ефективною комунікації, міжкультурної чутливості та врегулювання конфліктів допомагають сформувати необхідні навички для безпечної та зваженої онлайн-взаємодії.

**Регулярні механізми зворотного зв'язку:** впровадьте системи, у межах яких учасники можуть надавати й отримувати зворотний зв'язок щодо взаємодії.

**Сприяння позитивній культурі:** заохочуйте атмосферу поваги, інклюзивності та відкритої комунікації. Позитивна онлайн-культура зменшує ймовірність виникнення конфліктів і сприяє більшій співпраці.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

[www.emnhs-lgbtqi.eu](http://www.emnhs-lgbtqi.eu)

**FOLLOW YOUR JOURNEY**





Co-funded by  
the European Union

# МОДУЛЬ 3

## Як знайти підтримку та ресурси молоді ЛГБТІК+

ГО "МАГ", Україна



# Зміст

- 01 Визначення надійних мереж підтримки та організацій
- 02 Розуміння своїх прав та адвокація
- 03 Доступ до послуг психологічної підтримки та консультування
- 04 Практичні кроки до дій
- 05 Висновки



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Молодь ЛГБТІК+ часто стикається з дискримінацією, труднощами з ментальним здоров'ям та соціальною ізоляцією.

Доступ до надійних мереж підтримки, правової допомоги та послуг у сфері ментального здоров'я є надзвичайно важливим для добробуту.

**Цей модуль допоможе вам:**

- Визначити надійні мережі підтримки та організації.
- Зрозуміти свої права та навчитися їх відстоювати.
- Знайти послуги психологічної підтримки та консультування.



# 01. Визначення надійних мереж підтримки та організацій

*Важливість мереж підтримки*

- Надійна мережа підтримки забезпечує емоційну, соціальну та практичну допомогу.
- Перевірені організації можуть надавати правову допомогу, підтримку у кризових ситуаціях та можливість для залучення до спільноти.

# Типи мереж підтримки

- Групи взаємодопомоги (peer support groups) – безпечні простори для обміну досвідом.
- Організації ЛГБТК+ – надають правову, соціальну та адвокаційну підтримку.
- Онлайн-спільноти – форуми, гарячі лінії та групи в соціальних мережах.



# Як знайти надійну мережу підтримки

Пошук відповідної мережі підтримки є надзвичайно важливим для молоді ЛГБТІК+. Безпечна та надійна спільнота може забезпечити емоційну підтримку, поради та практичну допомогу. Ось основні кроки, які допоможуть вам знайти перевірену мережу підтримки:

## **1. Дослідіть репутацію організації**

- Шукайте організації, які мають досвід роботи та історію підтримки ЛГБТІК+ спільноти.
- Перевірте, чи є вони офіційно зареєстрованими або співпрацюють із більшими правозахисними організаціями.
- Ознайомтеся з відгуками та досвідом інших членів спільноти.

## **2. Перевірте місію та цінності організації**

- Переконайтеся, що організація підтримує інклюзивність, конфіденційність і недискримінаційний підхід.
- Ознайомтеся з їхнім вебсайтом і сторінками в соціальних мережах — чи відповідають вони вашим потребам і цінностям?
- Уникайте груп, які нав'язують певні погляди або не поважають індивідуальність та ідентичність.

## **3. Шукайте рекомендації з надійних джерел**

- Запитайте поради у друзів, вчителів або консультантів/психологів.
- Долучайтеся до ЛГБТІК+ онлайн-спільнот і форумів, де учасники діляться власним досвідом.

#### **4. Перевірте безпечні та інклюзивні практики**

- Надійна організація повинна мати чіткі політики щодо приватності та конфіденційності.
- Якщо це офлайн-група, можна відвідати захід, щоб оцінити атмосферу та середовище.
- Будьте обережні з групами, які одразу вимагають надмірну кількість особистої інформації.

#### **5. Зверніть увагу на професійні партнерства**

- Багато надійних організацій співпрацюють із фахівцями з ментального здоров'я, юристами та освітніми установами.
- Перевірте, чи мають вони партнерства з авторитетними правозахисними або молодіжними організаціями.





## Міжнародні та місцеві організації підтримки

Приклади міжнародних організацій:

- ❑ ILGA World
- ❑ The Trevor Project
- ❑ OutRight International

Щоб знайти місцеві групи підтримки у вашому регіоні, рекомендуємо ознайомитися з посібником «Reach and Teach Toolkit Towards Combating LGBTIQ+ Hate Speech Online»

# Місцеві організації підтримки в Україні

Назва	Адреса	email
GenderZed	<u>GenderZed</u> , м. Запоріжжя, Запорізька область, 69000	<a href="mailto:zp.gender@gmail.com">zp.gender@gmail.com</a>
KyivPride	<u>KyivPride</u> , м. Київ, вул. Ялтинська, буд. 42-Б,	<a href="mailto:info@kyivpride.org">info@kyivpride.org</a>
ГО «Інсайт»	<u>NGO Insight</u> , 02166, Україна, м. Київ, просп. Лісовий, буд. 19, офіс 108	<a href="mailto:hello@insight-ukraine.org">hello@insight-ukraine.org</a>
ГО «Військові ЛГБТ»	<u>NGO "Military LGBT"</u> , 04050, Україна, м. Київ, вул. Ілленка Юрія, буд. 81-А, офіс 318	<a href="mailto:info@lgbtmilitary.org.ua">info@lgbtmilitary.org.ua</a>
ЛГБТ Асоціація «ЛІГА»	<u>LGBT Association LIGA</u> , 54001, м. Миколаїв, вул. Потьомкінська, 110/5	<a href="mailto:liga.lgbt@gmail.com">liga.lgbt@gmail.com</a>

# 02. Розуміння своїх прав та адвокація

*Чому важливо знати свої права*

- Правовий захист може відрізнятися залежно від країни, але обізнаність про свої права є ключовою для самозахисту та відстоювання власних інтересів.
- Права охоплюють такі сфери, як освіта, рівність на робочому місці, особиста безпека тощо.

Молодь ЛГБТІК+ має базові права, які захищають від дискримінації та забезпечують рівні можливості. Хоча законодавство відрізняється залежно від країни, у багатьох регіонах діють такі ключові гарантії:

- **Захист від дискримінації в освіті та працевлаштуванні.** Навчальні заклади та робочі місця повинні забезпечувати безпечне й інклюзивне середовище без дискримінації за ознаками гендерної ідентичності чи сексуальної орієнтації.
- **Право на доступ до медичної допомоги без дискримінації.** Молодь ЛГБТІК+ має право отримувати медичні послуги, зокрема підтримку у сфері ментального здоров'я, без упередженого ставлення чи відмови в обслуговуванні.
- **Захист від мови ворожнечі та насильства.** У багатьох правових системах мова ворожнечі, переслідування та насильство щодо ЛГБТІК+ людей є кримінальними правопорушеннями. Такі норми спрямовані на створення безпечнішого середовища та надання правових механізмів захисту постраждалим.
- **Правові механізми захисту та служби підтримки.** У разі дискримінації правозахисні організації та служби безоплатної правової допомоги можуть допомогти зрозуміти свої права та вжити необхідних дій.

# Як відстоювати свої права

- *Знайте свої права* – вивчайте місцеве законодавство та політики.
- *Говоріть про порушення* – повідомляйте про випадки дискримінації або звертайтеся по правову допомогу за потреби.
- *Долучайтесь до адвокаційних ініціатив* – співпрацюйте з організаціями, які працюють над змінами політик і законодавства.



# Повідомлення про дискримінацію та звернення по правову допомогу

Якщо ви зазнали дискримінації в школі, на роботі або в публічному просторі, важливо діяти.

Почніть із фіксації інциденту, зокрема зазначте дату, місце події та можливих свідків, які можуть підтвердити ваші слова. Якщо дискримінація сталася в навчальному закладі або на роботі, повідомте про це вчителя, шкільного психолога чи соціального педагога, відділ кадрів або відповідального за питання рівності та недискримінації.

У багатьох країнах існують служби безоплатної або доступної правової допомоги, які підтримують ЛГБТІК+ людей у випадках дискримінації.

Онлайн-ресурси, зокрема сайти з інформацією про правові права ЛГБТІК+, можуть містити навчальні матеріали та покрокові інструкції щодо подання скарг. Соціальні мережі та онлайн-спільноти також можуть допомогти знайти людей із подібним досвідом і отримати інформацію про доступну правову підтримку. Якщо ви відчуваєте загрозу або небезпеку, зверніться на гарячу лінію кризової підтримки або до організації допомоги для отримання негайної підтримки. Знання своїх прав і розуміння того, де шукати допомогу, допомагає протидіяти дискримінації та захищати себе.

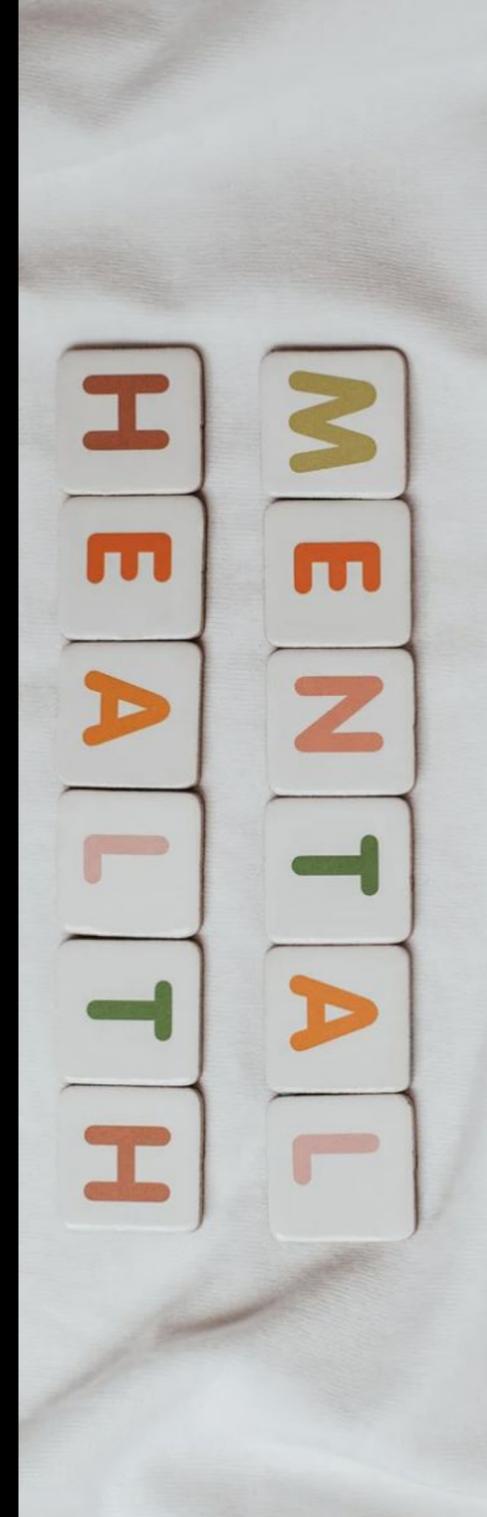
# 03. Доступ до послуг психологічної підтримки та консультивання

*Важливість підтримки ментального здоров'я*

- Молодь ЛГБТІК+ має підвищений ризик тривожності та депресії.
- Звернення по допомогу є проявом сили, а не слабкості.

## Типи підтримки ментального здоров'я

- **Терапія та консультування.** Спілкування з ліцензованим психотерапевтом або консультантом — індивідуально чи в групі — може допомогти отримати підтримку, виробити стратегії подолання труднощів і створити безпечний простір для вираження емоцій.
- **Гарячі лінії та кризові служби.** Оперативну емоційну підтримку можна отримати через кризові гарячі лінії та текстові сервіси, де працюють підготовлені фахівці або волонтери. Такі служби забезпечують конфіденційну допомогу людям у складному емоційному стані, надають кризове консультування та можуть спрямувати до додаткових ресурсів.
- **Стратегії самодопомоги.** Практики самодопомоги допомагають зменшувати стрес і підтримувати емоційний добробут. До них можуть належати медитація, ведення щоденника, дихальні вправи та творчі заняття, які сприяють розвитку стійкості.



# Як знайти ЛГБТІК+-дружнього психотерапевта

Пошук психотерапевта, який розуміє унікальний досвід ЛГБТІК+ людей, є важливим для отримання підтримувальної та ефективної допомоги у сфері ментального здоров'я. Варто звертати увагу на фахівців, які мають досвід роботи з клієнтами ЛГБТІК+, адже вони частіше забезпечують інклюзивний підхід і краще розуміють питання, пов'язані з ідентичністю, дискримінацією та емоційним добробутом. Перевірка їхньої освіти, професійних сертифікатів, спеціалізації та наявності згадки про ЛГБТІК+-афірмативну терапію у профілі допоможе зробити усвідомлений вибір.

Онлайн-каталоги, такі як TherapyDen, LGBTQ+ Health та каталоги місцевих організацій у сфері ментального здоров'я, містять списки фахівців, які працюють із клієнтами ЛГБТІК+. Багато національних і місцевих ЛГБТІК+-організацій також можуть порадишити відповідних спеціалістів.





## Обираючи психотерапевта, варто поставити такі запитання, щоб переконатися, що він або вона відповідає вашим потребам:

- Який досвід ви маєте у роботі з клієнтами ЛГБТІК+?
- Як ви працюєте з питаннями гендерної ідентичності та сексуальної орієнтації?
- Чи використовуєте ви у своїй практиці підтримувальну та інклюзивну мову?
- Як ви забезпечуєте безпечне та недискримінаційне середовище для клієнтів ЛГБТІК+?
- Чи можете ви надати рекомендації або відгуки від клієнтів ЛГБТІК+ (за наявності)?

# Онлайн-ресурси з підтримки ментального здоров'я

## 1. Кризові гарячі лінії для отримання негайної підтримки

Для отримання термінової емоційної підтримки молодь ЛГБТІК+ може звертатися до кризових гарячих ліній, які надають конфіденційну допомогу 24/7. Наприклад:

### Європейський Союз:

- Le Refuge (Франція) – надає тимчасове житло та підтримку молодим людям, які стали жертвами гомофобії або трансфобії [rainbowelcome.eu](http://rainbowelcome.eu)
- Samaritans (Велика Британія) – пропонує цілодобову конфіденційну підтримку для всіх, хто перебуває в емоційній кризі, включно з ЛГБТІК+ людьми [mind.org.uk](http://mind.org.uk)

### Україна:

- Громадська організація «Інсайт» – українська правозахисна організація, що надає безоплатну психологічну та юридичну допомогу ЛГБТІК+ людям [insight-ukraine.org](http://insight-ukraine.org)



## 2. Онлайн-платформи психотерапії

Онлайн-платформи психотерапії поєднують людей із ліцензованими фахівцями, які спеціалізуються на питаннях ментального здоров'я ЛГБТІК+. До перевірених платформ належать:

- BetterHelp – надає професійне консультування з можливістю обрати психотерапевта, дружнього до ЛГБТІК+.
- Pride Counseling – платформа, спеціально створена для ЛГБТІК+ людей, що пропонує онлайн-терапію в безпечному та інклюзивному середовищі.
- Talkspace – пропонує терапевтичні сесії у форматі текстових, аудіо- та відеоконсультацій із ліцензованими фахівцями.

## 3. Мобільні застосунки для самостійної підтримки ментального здоров'я

Застосунки для самодопомоги можуть допомогти керувати тривожністю, стресом і підтримувати емоційний добробут завдяки вправам і практикам із супроводом. Серед корисних застосунків:

- Sanvello,
- MindDoc,
- Calm.

# Підтримка друга/ подруги в кризовій ситуації

## ***Як розпізнати ознаки кризового стану***

Розуміння того, що друг або подруга переживає складний період, є першим кроком до надання підтримки. Ознаки кризового стану можуть включати уникання соціальних контактів, часті перепади настрою, висловлювання безнадії, зміни у режимі сну чи харчування або підвищений рівень тривожності. Якщо людина говорить про відчуття власної нікчемності, ізольованості або перевантаженості, це може свідчити про те, що їй потрібна допомога.

## ***Як надавати емоційну підтримку, не порушуючи особисті межі***

Бути поруч із другом або подругою означає слухати без осуду та визнавати важливість їхніх почуттів. Створіть безпечний простір, де людина може відкрито говорити. Не тисніть і не змушуйте ділитися тим, до чого людина ще не готова, та поважайте її особисті межі. Простими, але важливими діями можуть бути регулярні запитання про самопочуття, підтримувальні повідомлення або запрошення провести час разом.

# Підтримка друга/ подруги в кризовій ситуації

## *Коли і як заохочувати звернення по професійну допомогу*

Якщо емоційний стан друга або подруги виглядає дуже складним, важливо делікатно заохотити звернутися по професійну підтримку. Можна запропонувати звернутися до психотерапевта, консультанта або на гарячу лінію, підкреслюючи, що звернення по допомогу є проявом сили, а не слабкості. Ви також можете запропонувати допомогу в пошуку відповідних ресурсів або супроводити на консультацію, якщо є така потреба.



# 04. Практичні кроки до дій

*Створення власного плану підтримки*

- Визначте щонайменше три людини чи організації, до яких можна звернутися по підтримку.
- Складіть список контактів для екстрених ситуацій (гарячі лінії, друзі, фахівці).
- Встановіть нагадування для регулярної перевірки свого емоційного стану.

# Як залишатися в безпеці онлайн

- Захист особистої інформації в онлайн-спільнотах ЛГБТІК+.
- Розпізнавання та повідомлення про мову ворожнечі чи онлайн-переслідування.
- Безпечна участь в активізмі та адвокації.



# Залучення до ініціатив спільноти

*Участь в активізмі, волонтерстві чи адвокаційній діяльності допомагає розвивати стійкість, знаходити однодумців і сприяти позитивним змінам у суспільстві. Ось як участь у громадських ініціативах може впливати:*

## **1. Як волонтерство та активізм допомагають розвивати стійкість і впевненість у собі**

Волонтерство та активізм допомагають молодим людям відчувати свою значущість і приналежність до спільноти. Захищаючи принципи рівності, організовуючи заходи або підтримуючи інших, люди можуть розвивати впевненість у собі, лідерські навички та емоційну стійкість. Активні дії проти дискримінації також сприяють формуванню відчуття надії та зменшенню ізольованості, адже показують, що спільні зусилля можуть призводити до позитивних змін.

## **2. Можливості долучитися до молодіжних ініціатив або створити власні**

- **Долучайтеся до молодіжних ЛГБТІК+ груп**, які працюють у сферах адвокації, освіти або підтримки ментального здоров'я.
- **Волонтерте в громадських організаціях**, що займаються правами людини, інклюзією та змінами політик.
- **Організуйте локальні заходи**, такі як прайд-події, громадські обговорення або освітні воркшопи.
- **Використовуйте соціальні мережі** для підвищення обізнаності, ділячись особистими історіями, новинами та корисними ресурсами.
- **Подавайте заявки на лідерські програми або гранти**, які підтримують молодіжні ініціативи, спрямовані на соціальні зміни.



### 3. Історії успіху молодіжної адвокації ЛГБТІК+

Молоді активісти у всьому світі успішно реалізують ініціативи, спрямовані на просування прав ЛГБТІК+ та підтримку своїх спільнот:

- **Gendered Intelligence** (Велика Британія) – молодіжна організація, яка підтримує трансгендерну та небінарну молодь через наставництво та адвокаційну діяльність.
- **KyivPride** (Україна) – рух, який організовує прайд-події, освітні програми та здійснює правозахисну діяльність у сфері прав ЛГБТІК+.
- **Fridays for Future Queer Collective** (глобально) – ініціатива, що поєднує кліматичний активізм із адвокацією прав ЛГБТІК+, підкреслюючи взаємозв'язок прав людини та екологічної справедливості.

Ці приклади демонструють, що молодь може реально впливати на зміни, проявляючи активність, розбудовуючи мережі підтримки та сприяючи формуванню більш інклюзивного суспільства.



# 05. Висновки



# Ключові висновки

## **1. Важливість мереж підтримки та ресурсів для ментального здоров'я**

Доступ до надійних мереж підтримки є надзвичайно важливим для молоді ЛГБТІК+. Громадські організації, групи взаємопідтримки та онлайн-платформи створюють безпечні простори для спілкування, розуміння та емоційної підтримки. Ресурси у сфері ментального здоров'я — такі як кризові гарячі лінії, послуги психотерапії та інструменти самопомоги — допомагають долати труднощі й розвивати емоційну стійкість.

## **2. Знання та відстоювання своїх прав**

Розуміння правових гарантій є важливим для протидії дискримінації та забезпечення рівних можливостей у сферах освіти, працевлаштування та охорони здоров'я. Молодь ЛГБТІК+ має знати свої права, зокрема право на захист від мови ворожнечі та дискримінації. Розвиток адвокаційних навичок допомагає посилювати власну спроможність впливати на соціальні зміни.

# Ключові висновки

## **3. Звернення по професійну допомогу та залучення до підтримки спільноти**

Уміння розпізнати момент, коли потрібна професійна допомога, і знання того, як її отримати, є ключовими для добробуту. Пошук ЛГБТІК+-дружніх психотерапевтів, використання цифрових платформ з підтримки ментального здоров'я та звернення до кризових служб можуть стати важливими джерелами допомоги. Водночас участь в активізмі, волонтерстві або ініціативах, очолюваних ровесниками, сприяє відчуттю приналежності.



“

*Залишаючись  
поінформованими,  
звертаючись за потреби по  
допомогу та активно  
долучаючись до  
підтримувальних спільнот,  
молоді люди ЛГБТІК+  
можуть створювати більш  
інклюзивне й надихаюче  
майбутнє — як для себе, так  
і для інших.*





Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

[www.emnhs-lgbtqi.eu](http://www.emnhs-lgbtqi.eu)

**FOLLOW YOUR JOURNEY**





Co-funded by  
the European Union

# МОДУЛЬ 4- Побудова позитивних наративів (Болгарія)

## Створення інклюзивних і поважних історій



# Зміст

## МОДУЛЬ 4 – Побудова позитивних наративів

**01** Визначення позитивних наративів

**02** Про нас

**03** Проєкт

**04** Наша команда

**05** Запитань + Відповіді

**06** Висновок



Co-funded by  
the European Union

Фінансується Європейським Союзом. Однак висловлені погляди та думки належать виключно автору і не обов'язково відображають позицію Європейського Союзу або Європейського виконавчого агентства з питань освіти та культури (ЕАСЕА). Ні Європейський Союз, ні ЕАСЕА не можуть нести за них відповідальність.

У цьому модулі ми досліджуємо, як історії формують ставлення, норми та поведінку — онлайн і офлайн. Ви дізнаєтеся, як наративи можуть підживлювати стигму або будувати інклюзію, а також як створювати позитивні та контрнаративи, які просувають права людини, рівність і демократичні цінності, особливо в контекстах, що впливають на ЛГБТІК+ спільноти.



# 1. Визначення позитивних наратив

## Що таке «наратив»?

Наратив – це більше, ніж історія: це рамка, що створює сенс, яка допомагає людям інтерпретувати події, ідентичності та соціальні ролі. Вплив наративу:

- Що вважається «нормальним» або «прийнятним»
- який вважається «належним»
- Як розподіляються відповідальність і провина
- Чи спровокує емпатія, чи ворожість

# Що таке «позитивні наративи»?

Позитивні наративи – це свідомі історії та рамки, які:  
підтверджувати гідність і рівні права  
справедливо і точно представляти людей  
Зменшити стигму та стереотипи  
Підтримка соціальної згуртованості та участі

Вони не «приховують» проблеми; Вони уникають дегуманізації та сенсаційності.



# Чому наративи важливі (вплив)

## Формуються наративи:

- Особисте благополуччя (самооцінка, безпека, пошук допомоги)
- Культура однолітків (булінг проти солідарності)
- Інституції (школи, служби, реагування поліції)
- Громадська думка та політика

Повторювана шкідлива рамка стає «здоровим глуздом»;  
повторюваний інклюзивний кадр стає новою нормою.

# Домінуючі наративи проти пережитої реальності

Домінуючі наративи часто:

- спростити комплексні тотожності до ярликів
- Привілейовані «більшість» точки зору
- Використовуйте формулювання, засноване на страху («загроза», «порядок денний», «небезпека»)

Інклюзивне сторітелінг має пріоритет:

- складність, контекст і агентність
- Особистий досвід і автентичні голоси
- Повага і безпека для представлених людей





# Фундаментальний принцип

"Історії не просто відображають реальність; вони допомагають його створювати.»

Нехай ваші наративи відображають гідність, точність і права людини.

# Ключові принципи інклюзивного сторітелінгу

- Точність і контекст
- Повага та гідність
- Уникнення стереотипів
- Представництво та агентність
- Не завдавай шкоди
- Відповідальність у розподілі

# Точність і контекст

Інклюзивні наративи вимагають:

- Чіткі факти та обережні формулювання (уникайте перебільшень)
- Контекст (соціальний, юридичний, історичний)
- Уникаючи «однорозповісного» кадрювання

Практичні перевірки:

- Яке джерело?
- Чого бракує?
- Чи передбачає ця подача звинувачення, сором чи відхилення?

# Повага і гідність

**Повага** означає: використання афірмативної, не стигматизуючої мови

Уникання «чужості» (наприклад, «звичайних людей проти них») описуючи людей як більше ніж одну рису зберігати тон, який не викликає насмішок чи ворожості.

# Уникнення стереотипів

*Поширені стереотипні шаблони, яких слід уникати:*

- *зображення груп як монолітних*
- *Зведення персонажів до кліше (комічне полегшення / загроза / лише жертва)*
- *Формулювання «винятковості» (гідне лише якщо надзвичайне)*
- *сенсаціоналізація тіл, стосунків чи травми*

*Замініть стереотипи на:*

- *нюанси, звичайне життя, багатовимірність, різноманітні ролі.*



# Представництво та агентність

**Гарне представлення:** включає людей як об'єкти з вибором, а не як об'єкти для дискусії  
Демонструє різноманітний досвід (вік, етнічність, інвалідність, віра, міграція, сільське/міське) уникає говорити поверх громад.

Питання щодо агентства:

- Хто розповідає цю історію?
- Кому виграє ця історія?
- Кому може постраждати ця історія?

# Не завдавай шкоди (захист)

**«Не завдавайте шкоди» вимагає:**

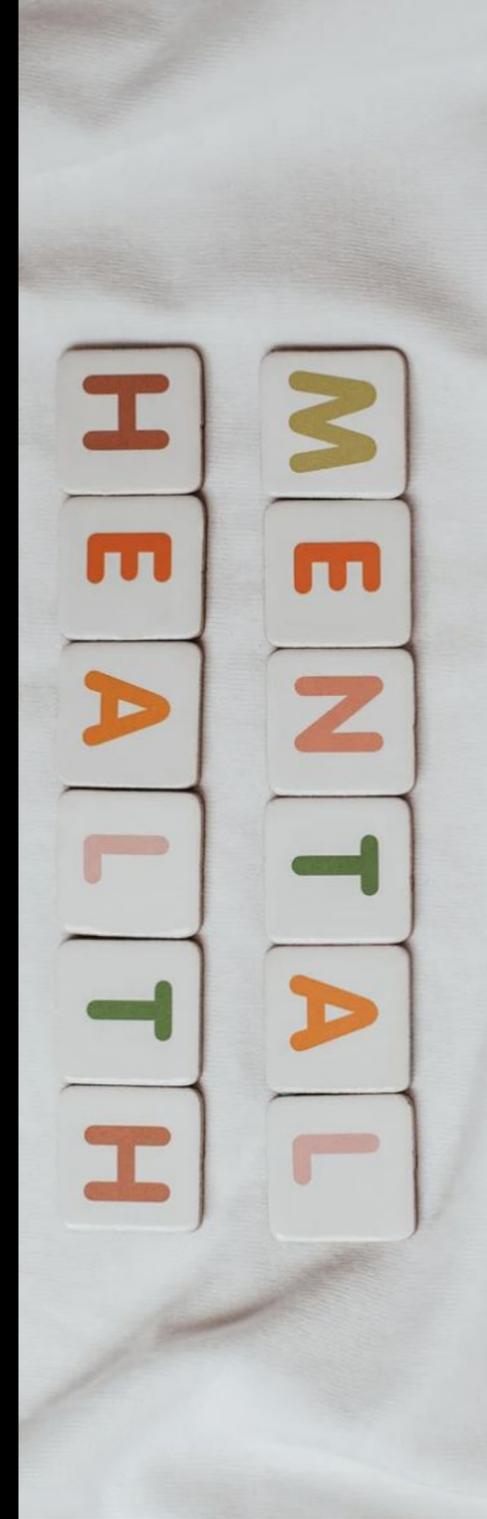
- Інформована згода (особливо для неповнолітніх/вразливих осіб)
- конфіденційність за задумом (без доксингу, без ідентифікаційних деталей без дозволу)
- Підходи, орієнтовані на травму (унікати примусового розкриття; унікати графічних деталей)
- Оцінка ризиків для онлайн-публікацій (вірусність, ризики переслідувань)

# Відповідальність у розподілі

Одна й та сама історія може мати різні наслідки залежно від того, де і як її поширюють.

Розглянемо:

- Стандарти аудиторії та платформи
- Плани модерації коментарів та звітування
- Доступність (рівень мови, субтитри, альтернативний текст)
- чи підсилюють візуальні образи стереотипи, навіть якщо текст цього не робить



# Що таке контрнарративи?

Контрнарратив — це відповідь на гнітючий або шкідливий наратив, який:  
Кидає виклик дезінформації та стереотипам  
пропонує більш точну рамку  
відновлює гідність і складність  
зменшує соціальний дозвіл на ненависть або виключення





# Контрнарративи: Чим вони НЕ є

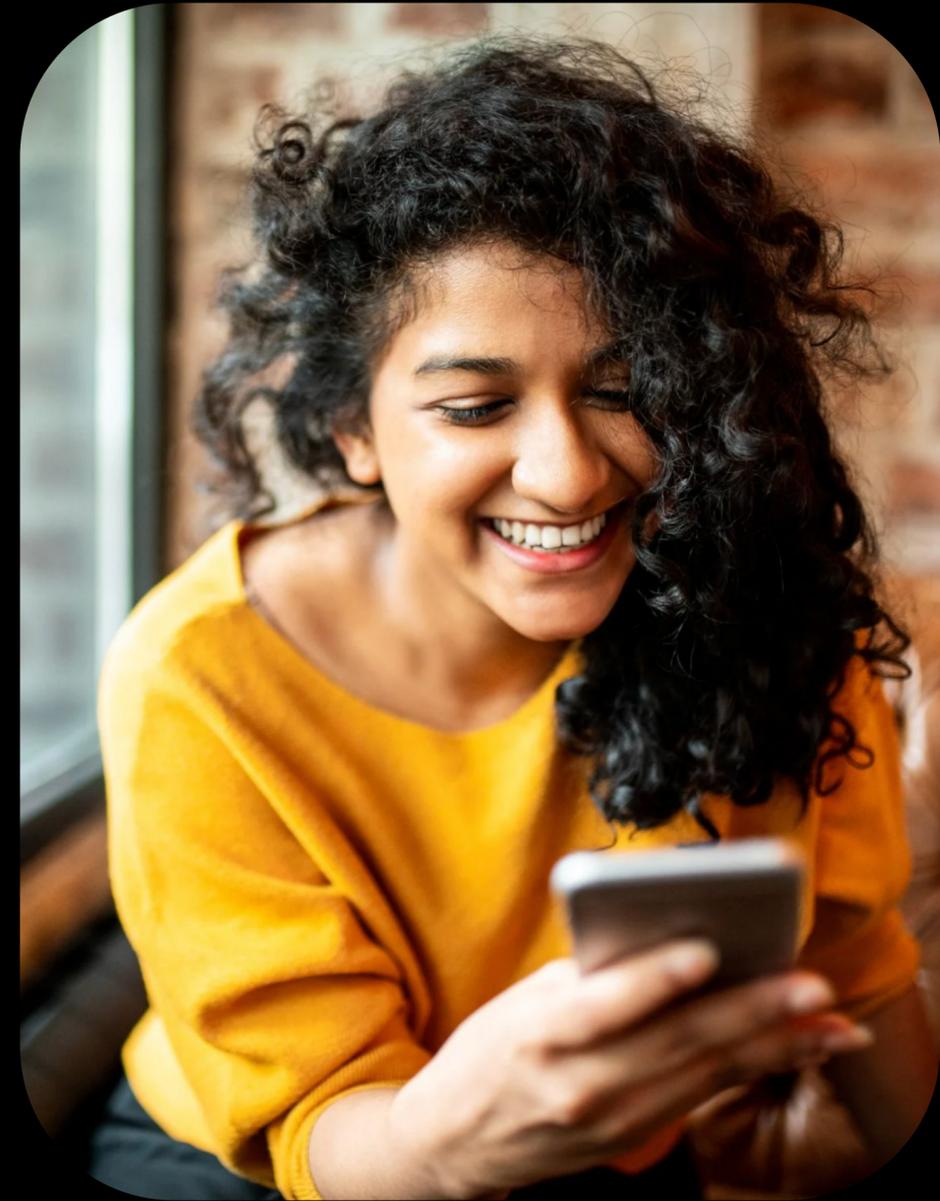
Контрнарративи повинні уникати: Дзеркальна агресія («Боротьба вогнем вогнем») приниження або дегуманізація опонентів Моральне посилення переваги, яке припиняє діалоги «Вивантаження фактів» без емоційного чи людського зв'язку

Контрнарратив є стратегічним, а не просто реактивним.

# Ефективні контрнарративні компоненти

Високоєфективні контрнарративи зазвичай включають:

- Цінності: справедливість, безпека, гідність, свобода, спільнота
- Достовірний голос: довірені месенджери (колеги, викладачі, діячі громади)
- Людська історія: близькі ситуації, конкретні деталі
- Конкретний заклик до дії: що аудиторія може зробити далі



# Стратегії побудови альтернативних наративів

Розробляти наративи, що просувають права людини та демократичні цінності:

- Почніть із спільних цінностей (повага, рівність, ненасильство)
- Підкресліть спільні цілі (безпечні школи, гідність, добробут)
- Демонструвати щоденну солідарність і союзність
- Представляти інституції, які працюють справедливо (допоміжні послуги, звітність, підзвітність)
- Зосередься на рішеннях, а не лише на шкоді

# Структура наративу (базові елементи)

- Місце дії (де/коли, контекст)
- Персонажі (з агентністю та глибиною)
- Конфлікт (напруга або виклик)
- Переломний момент (навчання, підтримка, відповідальність)
- Роздільна здатність (що змінюється; що залишається реалістичним)

# Контрольний список: Інклюзивна мова та оформлення

Свідки контролю якості.

- Чи є мова нейтральною, точною, підтримуючою?
- Чи описуються ідентичності з повагою (якщо це можливо, самоідентифікація)?
- Чи уникають стереотипів?
- Чи подається конфлікт без звинувачення цільової особи/групи?

Чи є сайті деталі, які обговорюють приватності чи безпеки?



# Поширені помилки при створенні історій

- Токенізм: один символ, що представляє «всіх»
- Кадрування лише на основі травми: страждання як єдина сюжетна лінія
- Наративи рятівника: союзники як герої, спільнота як пасивна
- Надмірне узагальнення: «вони завжди...»
- Нехтування платформою: публікація без модерації/плану безпеки

# Практична вправа (індивідуальна або групова)

Переосмислити шкідливий наратив

Визначте шкідливу рамку (наприклад, «LGBTIQ+ люди становлять загрозу»). Намалюйте, що це викликає (страх, огиду, звинувачення). Обирайте ціннісну опору (гідність, безпека, справедливість). Напишіть контрнарратив із 5–7 речень з:

- Ситуація, з якою можна співпереживати
- Авторитетний голос
- Конкретний наступний крок (підтримати/звітувати/навчитися)



# Практична вправа (розкадровка)

Вправа: Побудуйте позитивний наратив

Створіть коротку розкадровку (6 панелей / 6 слайдів):

- Панель 1: Контекст
- Панель 2: Персонаж + мета
- Панель 3: Бар'єр (упередженість / дезінформація)
- Панель 4: Підтримка дій (союзник / служба / політика)
- Панель 5: Переломний момент (Відповідальність / Навчання)
- Панель 6: Розв'язка + повідомлення на виніс

# Питання + Відповіді

Використайте цей час, щоб уточнити:

- Що вважається контрнарративом проти дебатів
- Межі безпечного сторітелінгу (згода/приватність)
- адаптація наративів для молодіжної аудиторії та платформ



# Висновок



Побудова позитивних наративів — це практична навичка: вона поєднує етичне оповідання, стратегічну комунікацію та формулювання прав людини. Використовуючи точний контекст, поважне представництво та запобіжники «не завдати шкоди», ми можемо створювати історії, які зменшують стигму та зміцнюють інклюзивні спільноти — онлайн і офлайн.



Co-funded by  
the European Union

Фінансується Європейським Союзом.  
Однак висловлені погляди та думки  
належать виключно автору і не  
обов'язково відображають позицію  
Європейського Союзу або Європейського  
виконавчого агентства з питань освіти та  
культури (ЕАСЕА). Ні Європейський Союз,  
ні ЕАСЕА не можуть нести за них  
відповідальність.

[www.emnhs-lgbtqi.eu](http://www.emnhs-lgbtqi.eu)

**СЛІДКУЙ ЗА СВОЄЮ ПОДОРОЖЖЮ**

