



РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ

01601, м. Київ, вул. Липська, 18/5, тел.: (044) 277-76-29

22 травня 2026 року

м. Київ

Р І Ш Е Н Н Я

№ 13

Розпорядженням Голови Ради суддів України створено робочу групу з питань доступу ветеранів війни та членів їх сімей до правосуддя.

Робочою групою, до складу якої увійшли члени Ради суддів України Гребенюк Т.Д. та Остапук В.І. та за згодою увійшли Андрейчук Т.А. – суддя Оболонського районного суду м. Києва, учасник бойових дій, Калараш А.А. – суддя Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду, учасник бойових дій, Мамалуй О.О. - заступник Голови Верховного Суду, учасник бойових дій, Романюк Є.В. – псмічник судді Вищого антикорупційного суду, учасник бойових дій, Фархадов Ф.Г. – заступник Міністра у справах ветеранів України, Шаховніна М.О. – суддя Подільського районного суду м. Києва, були напрацьовані Методичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя, Методичні рекомендації щодо етичної комунікації з ветеранами/ветеранками, які є працівниками апаратів судів, Пам'ятка для працівників апарату суду щодо комунікації з ветеранами/ветеранками.

Вказані напрацювання були презентовані 29 квітня 2026 року на семінарі «Справедливість і довіра. Судова влада і ветерани», який був організований Мінветеранів, співорганізаторами виступили Рада суддів України, Верховний Суд, Національна асоціація адвокатів України, Асоціація правників України.

Констатуючи суспільну значимість та актуальність питань забезпечення доступу ветеранів/ветеранок війни до правосуддя, враховуючи, з огляду на особливий досвід ветеранів, потребу у забезпеченні етичної та психологічно безпечної комунікації з ветеранами/ветеранками як у колективах судів, так і комунікації працівників суду з ветеранами/ветеранками під час здійснення своїх повноважень, Рада суддів України дійшла висновку про доцільність схвалення зазначених пам'ятки і методичних рекомендацій для використання судами України.

Заслухавши та обговоривши інформацію секретаря Ради суддів України, голову робочої групи з питань доступу ветеранів війни та членів їх сімей до правосуддя Гребенюк Т.Д. та члена робочої групи, члена Ради суддів України Остапука В.І. про схвалення Методичних рекомендацій щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя, Методичних рекомендацій щодо комунікації з ветеранами/ветеранками, які є працівниками апаратів судів, Пам'ятки для працівників апарату суду щодо комунікації з

ветеранами/ветеранками, відповідно до статті 133 Закону України "Про судоустрій і статус суддів", Положення про Раду суддів України, затвердженого XX черговим з'їздом суддів України 11 березня 2026 року, Рада суддів України

в и р і ш и л а:

1. Інформацію секретаря Ради суддів України, голови робочої групи з питань доступу ветеранів війни та членів їх сімей до правосуддя Гребенюк Т.Д. та члена робочої групи, члена Ради суддів України Остапука В.І. про Методичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя, про Методичні рекомендації щодо комунікації з ветеранами/ветеранками, які є працівниками апаратів судів, про Пам'ятку для працівників апарату суду щодо комунікації з ветеранами/ветеранками взяти до відома.

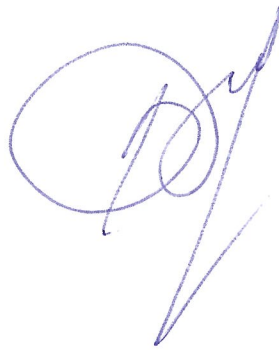
2. Схвалити Методичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя (додаток № 1).

3. Схвалити Методичні рекомендації щодо етичної комунікації з ветеранами/ветеранками, які є працівниками апаратів судів (додаток № 2).

4. Схвалити Пам'ятку для працівників апарату суду щодо комунікації з ветеранами/ветеранками (додаток № 3).

5. Направити дані Рекомендації та Пам'ятку для використання у всі суди України.

**Голова
Ради суддів України**



Віталій САЛІХОВ

Додаток 1

СХВАЛЕНО
рішенням Ради суддів України
від 22 травня 2026 року № 13

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової
допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя**

м. Київ

2026 р.

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Нормативно-правова база
3. Основні принципи та підходи здійснення правосуддя за участю ветеранів/ветеранок
4. Безбар'єрність у діяльності судів
5. Етичні стандарти
6. Психологічні аспекти взаємодії
7. Процесуальні гарантії
8. Забезпечення надання належної правової допомоги
9. Підвищення кваліфікації суддів

1. Загальні положення

1.1. Ці Методичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам війни під час здійснення правосуддя (далі – Рекомендації) розроблено з метою забезпечення ефективного, рівного та недискримінаційного доступу до правосуддя, а також формування безбар'єрного середовища у судах.

1.2. Рекомендації спрямовані на формування єдиних підходів до організації судового процесу, що відповідає принципу верховенства права, доступності правосуддя, безбар'єрності та інклюзивності з урахуванням особливого досвіду ветеранів/ветеранок війни.

1.3. Забезпечення безбар'єрного, інклюзивного та ефективного доступу до правосуддя для ветеранів/ветеранок є важливою складовою реалізації принципу верховенства права.

Ці Методичні рекомендації є практичним інструментом для суддів і працівників суду.

Кінцева мета документа – не створити “особливе правосуддя для ветеранів”, а зробити загальне правосуддя більш людським, професійним, доступним і здатним чесно враховувати особливий досвід.

1.4. Завданнями Рекомендацій є:

- визначення підходів до забезпечення безбар'єрного доступу ветеранів/ветеранок війни до правосуддя;
- сприяння коректній та нейтральній комунікації з ветеранами/ветеранками війни;
- запобігання дискримінації, стигматизації, ретравматизації;
- сприяння застосуванню принципу розумного пристосування;
- надати суддям процесуально безпечні орієнтири для оцінки потреби в організаційних та процесуальних заходах.

1.5. Рекомендації не встановлюють особливого процесуального статусу ветерана/ветеранки війни, не змінюють правил судочинства, не створюють нових процесуальних прав чи обов'язків, не впливають на оцінку доказів, не визначають наперед результат розгляду справи та не надають переваг будь-якій стороні судового процесу. Їх застосування спрямоване виключно на забезпечення реального, ефективного доступу ветеранів/ветеранок до правосуддя з огляду на їх особливий досвід.

1.6. Застосування цих Рекомендацій має здійснюватися з дотриманням незалежності суду, неупередженості, змагальності сторін, рівності всіх учасників

процесу перед законом і судом, права на розгляд справи у розумний строк та інших засад відповідного виду судочинства.

Забезпечення коректного та гідного ставлення до ветерана війни не повинно створювати враження наперед визначеної переваги його правової позиції, доводів чи доказів.

1.7. Рекомендації надаються суддям місцевих, апеляційних та касаційних судів усіх юрисдикцій.

1.8. У цих Рекомендаціях термін «ветерани/ветеранки» вживається у значенні:

- положень Закону України «Про військовий обов'язок і військову службу»;

- положень Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;

- положень Закону України [«Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»](#);

- положень Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб»;

- положень Закону України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей».

2. Нормативно-правова база

1. Конституція України.

2. Міжнародні договори України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, зокрема:

- Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод;

- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю.

3. Закони України:

- Закон України «Про судоустрій і статус суддів»;

- Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;

- Закон України «Про безоплатну правову допомогу»;

- Закон України «Про [засади запобігання та протидії дискримінації в Україні](#)».

4. Підзаконні акти:

- Національною стратегією із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року;

- Стратегія ветеранської політики на період до 2030 року.

3. Основні принципи здійснення правосуддя за участю ветеранів/ветеранок війни

Здійснюючи правосуддя у справах за участю ветеранів/ветеранок війни, суд повинен керуватись такими принципами (засадами):

3.1. Рівність усіх учасників судового процесу перед законом і судом.

Рівність усіх учасників судового процесу перед законом і судом передбачає єдиний правовий режим, який забезпечує гарантії доступності правосуддя та реалізації права на судовий захист, закріпленого в ч. 1 ст. 55 Конституції України.

Кожному гарантуються рівні можливості звернення до суду та захисту своїх прав без дискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

Жодна особа не може бути позбавлена права на звернення до суду чи обмежена у його реалізації через стан її фізичного чи психічного здоров'я, інвалідність, психологічний стан, зумовлений наслідками війни, або соціальний статус ветерана/ветеранки.

Суд має запобігати як прямій, так і непрямій дискримінації, зокрема ситуаціям, коли формально однаковий підхід фактично позбавляє ветерана/ветеранку реальної можливості доступу до правосуддя.

Водночас слід пам'ятати, що статус ветерана війни не створює процесуальної переваги, але може бути релевантною обставиною для оцінки фактичної можливості особи реалізовувати свої процесуальні права.

3.2. Принцип ефективного доступу до правосуддя.

Суд забезпечує не лише формальну можливість звернення до суду, а й реальну та ефективну можливість реалізації процесуальних прав ветеранами/ветеранками війни.

3.3. Принцип розумного пристосування та процесуальної пропорційності.

Суд повинен забезпечити адаптацію процедур, строків, які визначаються ним, способів або умов участі особи в процесі, якщо це необхідно для повного та ефективного здійснення ветераном/ветеранкою війни своїх прав.

Для осіб з інвалідністю розумне пристосування застосовується відповідно до міжнародних і національних стандартів.

Будь-які заходи, спрямовані на забезпечення доступу ветеранів війни до правосуддя, повинні бути необхідними, доречними, пропорційними, мотивованими і такими, що не створюють невинного тягаря для суду або іншої сторони.

3.4. Принцип поваги без патерналізму.

Суд під час комунікації зобов'язаний забезпечувати повагу до честі та гідності ветерана/ветеранки війни, що проявляється у недопущенні стигматизації та ретравматизації.

Суд має поважати бойовий досвід ветерана/ветеранки війни, не применшуючи його, водночас утримуючись від стереотипних оцінок чи упереджень.

4. Безбар'єрність у діяльності судів

Безбар'єрність у діяльності суду охоплює фізичну, інформаційну та організаційну доступність.

Суди та Державна судова адміністрація України у межах повноважень та наявних ресурсів мають сприяти усуненню фізичних, інформаційних та організаційних бар'єрів для ветеранів/ветеранок війни.

4.1. Фізична доступність

Судам у межах своїх повноважень та Державній судовій адміністрації України рекомендується забезпечити організацію безбар'єрного середовища у приміщеннях судів, зокрема:

- безперешкодний доступ до будівлі суду (пандуси, ліфти, підйомники, кнопки виклику допомоги, кнопки виклику персоналу суду);
- доступні та спеціально обладнані санітарні приміщення;
- спеціально облаштовані місця в залі судового засідання для осіб на кріслах колісних;
- можливість супроводу ветеранів/ветеранок із важкими травмами або ампутаціями;

- забезпечення місць для осіб із протезами або ортопедичними засобами;
- інформаційні таблички, виконані шрифтом Брайля;
- навігацію для осіб з інвалідністю.

4.2. Інформаційна доступність

Враховуючи наявні ресурси, судам доцільно забезпечити:

- зрозумілі інформаційні матеріали щодо порядку розгляду справ;
- дублювання інформації простими формулюваннями;
- електронні сервіси для подання процесуальних документів;
- можливість дистанційної участі у засіданні.

Інформація повинна відповідати критеріям зрозумілості, передбачуваності та доступності.

Ефективним інструментом є використання системи «Електронний суд».

4.3. Організаційна доступність

Судам рекомендовано при визначенні і плануванні графіків судових засідань урахувувати періоди лікування та реабілітації ветеранів/ветеранок, обмеження їх мобільності, несення військової служби, потреби в перервах або доступному маршруті в приміщенні суду.

Ефективним інструментом забезпечення організаційної доступності є проведення судових засідань в режимі відеоконференцзв'язку.

5. Етичні стандарти

Суддя під час здійснення правосуддя за участю ветеранів/ветеранок:

- дотримується загальних принципів поваги до честі та гідності особи;
- утримується від формулювань, що можуть бути сприйняті як дискримінаційні;
- враховує можливий вплив бойового досвіду на поведінку учасника процесу та особливі потреби;
- забезпечує неупереджене та коректне ставлення.

Важливо пам'ятати, що ветерани/ветеранки можуть перебувати у стані тривалого відновлення після участі у бойових діях, отримання поранень, контузій, каліцтв, травм, перебування у полоні.

6. Психологічні аспекти взаємодії

Суддям рекомендується враховувати специфіку комунікації з ветеранами як особами, що можуть мати посттравматичний стресовий розлад, контузії, черепно-мозкові травми, ампутації або тяжкі поранення, підвищену тривожність, емоційні реакції.

Суддям важливо враховувати такі можливі прояви у ветеранів: підвищена тривожність; гіпер-реакції на гучні звуки; труднощі зі сприйняттям, пам'яттю, увагою та концентрацією.

Суддям під час здійснення правосуддя рекомендується:

- застосовувати чіткі, лаконічні та зрозумілі формулювання;
- забезпечувати доступне роз'яснення процесуальних прав і обов'язків;
- утримуватися від оціночних та емоційно-забарвлених висловлювань;
- за необхідності оголошувати перерву у судовому засіданні;
- надавати достатній час для реалізації процесуальних прав.

7. Організаційно-процесуальні гарантії

Суддям рекомендовано застосовувати індивідуальний підхід, враховуючи стан ментального та фізичного здоров'я ветерана, зокрема:

- гнучкість у призначенні судових засідань (з урахуванням лікування, реабілітації ветерана тощо);
- можливість участі у режимі відеоконференції відповідно до процесуального законодавства;
- надання додаткового часу для реалізації процесуальних прав;
- допуск супроводжуючої особи.

8. Забезпечення належної правової допомоги

Ветерани/ветеранки мають право на безоплатну правову допомогу відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу».

Судді сприяють реалізації права на захист шляхом інформування про право на правову допомогу, зокрема, про діяльність Координаційного центру з надання правничої допомоги.

Суддям рекомендується:

- перевіряти поінформованість ветерана/ветеранки щодо права на правову допомогу;
- у разі необхідності відкладати розгляд справи в порядку, передбаченому законодавством України;
- не допускати фактичного позбавлення права на правову допомогу.

9. Підвищення кваліфікації суддів

З метою забезпечення безбар'єрності, інклюзивності та належної правової допомоги ветеранам/ветеранкам під час здійснення правосуддя доцільно забезпечити систематичне навчання та підвищення кваліфікації суддів.

Відповідні програми мають включати:

- підходи до комунікації з ветеранами/ветеранками;
- психологічні аспекти травматичного досвіду;
- стандарти доступності правосуддя;
- стандарти безбар'єрності;
- практику Європейського суду з прав людини щодо доступу до правосуддя.

Додаток 2

СХВАЛЕНО
рішенням Ради суддів України
від 22 травня 2026 року № 13

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**щодо етичної комунікації з працівниками апаратів судів, які є
ветеранами/ветеранками війни**

М. Київ

2026 р.

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Нормативно-правова база
3. Основні принципи комунікації
4. Особливості адаптації
5. Психологічні аспекти ветеранського досвіду
6. Тригери і поведінкові реакції
7. Рекомендації щодо комунікації
8. Рекомендації для суддів, які здійснюють адміністративні повноваження, та керівництва апарату суду
9. Запобігання конфліктним ситуаціям
10. Психологічна підтримка
11. Приклади коректної комунікації

Додатки

1. Розширені психологічні аспекти ветеранського досвіду
2. Чек-лист для керівника апарату суду
3. Алгоритм реагування на психологічну кризу
4. Приклади можливих тригерних ситуацій з працівниками суду, які є ветеранами/ветеранкою

1. Загальні положення

1.1. Ці Методичні рекомендації (далі - Рекомендації) розроблено з метою формування єдиних підходів до професійної, етичної та психологічно безпечної комунікації з працівниками апаратів судів різних юрисдикцій, які є ветеранами/ветеранками війни.

1.2. Рекомендації спрямовані на:

- забезпечення поваги до гідності працівників апаратів судів, які є ветеранами/ветеранками війни;

- створення сприятливого та безпечного психологічного середовища у трудових колективах судів;

- сприяння адаптації ветеранів/ветеранок війни до роботи в системі правосуддя;

- запобігання дискримінації, стигматизації або неетичній псевдинці;

- підвищення рівня обізнаності працівників апаратів судів щодо особливостей комунікації з ветеранами/ветеранками війни.

1.3. Метою цих Рекомендацій є формування у судах культури взаємоповаги, професійної етики та підтримки працівників апаратів судів, які є ветеранами/ветеранками війни, а також створення безпечного робочого середовища.

1.4. Основними завданнями цих Рекомендацій є:

- формування етичних стандартів комунікації;

- підвищення рівня психологічної обізнаності працівників судів;

- сприяння ефективній професійній взаємодії у трудових колективах;

- запобігання конфліктним ситуаціям, пов'язаним з нерозумінням особливостей ветеранського досвіду.

1.5. Рекомендації можуть використовуватися:

- суддями;

- керівниками апаратів судів, їх заступниками, а також особами, які виконують їх повноваження;

- керівниками структурних підрозділів управлінь, відділів, секторів з урахуванням положень законів України "Про судоустрій і статус судів", "Про державну службу";

- працівниками служб управління персоналом;

- іншими працівниками апаратів судів.

1.6. У цих Рекомендаціях термін «ветерани/ветеранка війни» вживається у значенні:

- положень Закону України «Про військовий обов'язок і військову службу»;

- положень Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;

- положень Закону України «[Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей](#)»;

- положень Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військовської служби, та деяких інших осіб»;

- положень Закону України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей».

2. Нормативно-правова база

2.1. Ці Рекомендації ґрунтуються на положеннях Конституції України, Кодексу законів про працю України, законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про державну службу», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів.

3. Основні принципи комунікації

Комунікація з працівниками апаратів судів, які є ветеранами/ветеранками війни, ґрунтується на таких принципах:

3.1. Повага до гідності

Кожен працівник має право на повагу до своєї особистості, життєвого досвіду та особистих кордонів.

3.2. Рівність та недискримінація

Працівники апаратів судів, які є ветеранами/ветеранками війни, мають рівні можливості щодо реалізації трудових прав, професійного розвитку та участі у діяльності суду.

3.3. Конфіденційність

Інформація про стан здоров'я, психологічний стан, обставини проходження військової служби або інші персональні дані працівника є конфіденційною.

3.4. Добровільність

Працівник, який є ветераном/ветеранкою війни, має право самостійно визначати, чи бажає він або вона обговорювати свій бойовий досвід.

3.5. Психологічна безпека

Комунікація має бути організована таким чином, щоб уникати ситуацій, які можуть спричинити повторну травматизацію та стигматизацію.

4. Особливості адаптації

4.1. Повернення до цивільного професійного середовища після проходження військової служби може супроводжуватися певними труднощами адаптації.

4.2. До основних аспектів адаптації належать:

- зміна умов професійної діяльності (перехід з бойового середовища до цивільного);

- зміна ритму життя;

- відновлення професійних навичок;

- відновлення соціальних контактів у колективі.

4.3. Адаптаційний період може мати різну тривалість і залежить від індивідуальних особливостей працівника.

5. Психологічні аспекти ветеранського досвіду

5.1. Загальні психологічні особливості

У частини ветеранів/ветеранок війни можуть спостерігатися психологічні реакції, пов'язані з пережитим досвідом.

Такі реакції не свідчать про професійну неспроможність особи та можуть бути природною реакцією на пережиті події.

5.2. Посттравматичний стресовий розлад

У деяких випадках ветерани/ветеранки війни можуть стикатися з явищем, відомим як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

Цей стан може виникати після переживання подій, які становили загрозу життю або здоров'ю.

Можливими проявами можуть бути:

підвищена тривожність;

труднощі зі сном;

підвищена пильність;

емоційна напруженість;

уникнення розмов або ситуацій, які нагадують про травматичні події.

Важливо розуміти, що наявність таких реакцій не свідчить, що людина не здатна ефективно виконувати службові обов'язки.

6. Тригери та поведінкові реакції

6.1. Поняття тригерів

Психологічні тригери - це фактори або ситуації, які можуть нагадувати людині про травматичні події та викликати сильні емоційні реакції.

Прикладами тригерів можуть бути: гучні звуки; різкі конфліктні ситуації; агресивний тон спілкування; обговорення тем, пов'язаних із війною.

6.2. Можливі поведінкові реакції

У відповідь на тригери людина може проявити:

- різку зміну емоційного стану;

- підвищену напруженість;

- потребу тимчасово припинити спілкування;
- уникнення певних тем.

У таких ситуаціях рекомендується зберігати спокійний тон та поважати особисті межі працівника.

7. Рекомендації щодо комунікації

7.1. Рекомендовані підходи

Під час комунікації з працівниками апарату суду, які є ветеранами/ветеранками війни, рекомендується:

- використовувати спокійний та коректний тон спілкування;
- формулювати висловлювання чітко і без подвійних смислів та трактовок,
- поважати особисті кордони;
- уникати нав'язливих запитань;
- проявляти стриманість, терпіння та розуміння.

7.2. Питання та висловлювання, яких доцільно уникати

Під час комунікації не рекомендується:

- ставити запитання про бойовий досвід без ініціативи працівника;
- цікавитися деталями травматичних подій;
- порівнювати бойовий досвід різних осіб;
- висловлювати сумніви щодо пережитого досвіду.

8. Рекомендації для суддів, які здійснюють адміністративні повноваження, та керівництва апарату суду

Суддям, які виконують адміністративні повноваження, керівникам апаратів судів, їх заступникам, а також особам, які тимчасово виконують їх повноваження, в межах повноважень та наявних ресурсів, рекомендується:

1. Сприяти адаптації працівників після повернення з військової служби.
2. Забезпечувати рівні можливості для професійної реалізації.
3. За потреби сприяти організації консультацій з психологами або інформуванню про доступні програми психологічної підтримки.

4. Сприяти формуванню культури взаємної поваги у колективі та недискримінації у колективі.

9. Запобігання конфліктним ситуаціям

З метою запобігання конфліктним ситуаціям у трудовому колективі рекомендується підвищувати обізнаність працівників судів щодо ветеранської політики:

- проводити інформаційні заходи щодо етичної комунікації з ветеранами/ветеранками;
- забезпечувати належний рівень етичної внутрішньої комунікації;
- реагувати на прояви дискримінації та стигматизації;
- проводити тематичні тренінги, лекції з питань ветеранської політики;
- поширювати методичні, інформаційні матеріали.

10. Психологічна підтримка

У разі необхідності працівники апарату суду можуть звертатися до:

- психологів;
- програм підтримки ветеранів/ветеранок війни;
- спеціалізованих служб допомоги.

Суддям, які здійснюють адміністративні повноваження, керівникам апаратів судів, їх заступникам, а також особам, які тимчасово виконують їх повноваження, в межах своїх повноважень та наявних ресурсів рекомендується забезпечувати інформування працівників про наявні ресурси психологічної підтримки та можливості отримання відповідної допомоги.

11. Приклади коректної комунікації

У комунікації з працівниками апарату суду, які є ветеранами/ветеранками війни, дотримуватися фрази:

«Якщо вам потрібен час для адаптації, повідомте, будь ласка».

«Якщо буде потрібна допомога — звертайтеся».

«Ми цінуємо ваш професійний досвід».

«Дякую Вам за службу!».

ДОДАТОК 1

Розширені психологічні аспекти ветеранського досвіду

Працівники апаратів судів, які мають досвід участі у бойових діях, можуть мати специфічні психологічні реакції, сформовані під впливом тривалого перебування у стресових або небезпечних умовах.

Такі реакції є природною відповіддю психіки на пережитий досвід та не повинні розглядатися як ознака професійної непридатності або слабкості.

Психологічна адаптація після бойового досвіду

Повернення до цивільного професійного середовища може супроводжуватися:

- труднощами концентрації уваги;
- змінами емоційного стану;
- підвищеною настороженістю;
- потребою у більш чіткій організації робочих процесів;
- підвищеною чутливістю до конфліктних ситуацій.

Адаптація може займати тривалий проміжок часу і залежить від індивідуальних особливостей.

Можливі психологічні реакції

У ветеранів/ветеранок війни можуть спостерігатися:

- підвищена реакція на несподівані звуки, запахи, світлові подразники;
- емоційна стриманість;
- потреба у контролі над ситуацією;
- прагнення уникати певних тем або розмов;
- підвищена конфліктність.

Важливо, щоб колектив сприймав такі реакції з розумінням.

Посттравматичний стресовий розлад

Однією з можливих психологічних реакцій на травматичний досвід є посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

До можливих проявів ПТСР можуть належати:

- нав'язливі спогади про травматичні події;
- підвищена тривожність;
- проблеми зі сном;
- розлади фізичного здоров'я;
- підвищена втомлюваність;
- емоційне виснаження;
- уникнення ситуацій або обставин, що нагадують про травматичний досвід.

У разі появи таких симптомів працівнику може бути рекомендовано звернутися за професійною психологічною допомогою.

Особливості комунікації у стресових ситуаціях

Під час взаємодії з ветеранами/ветеранками війни важливо враховувати, що певні робочі ситуації можуть викликати сильні емоційні реакції.

Рекомендовано:

- говорити спокійним та рівним тоном;
- уникати підвищення голосу;
- не застосовувати сарказм або знецінювальні висловлювання;
- давати можливість людині зробити паузу у розмові;
- аргументовано, без приниження честі і гідності, довести власну точку зору.

Чек-лист для керівника апарату суду

Керівнику апарату суду, його заступнику, а також особі, яка тимчасово виконує відповідні повноваження, рекомендується:

Організаційні заходи:

- забезпечити інформування колективу щодо етичної комунікації з ветеранами/ветеранками війни;
- сприяти адаптації працівника після повернення з військовсї служби;
- забезпечити різні можливості професійного розвитку;
- сприяти формуванню атмосфери взаємної поваги у колективі.

Комунікація:

- уникати нав'язливих запитань щодо бойового досвіду;
- поважати право працівника не обговорювати тему війни;
- забезпечити конфіденційність персональної інформації;
- реагувати на випадки некоректної поведінки у колективі.

Психологічна підтримка:

- інформувати працівників про можливість отримання психологічної допомоги;
- за потреби рекомендувати консультацію психолога;
- забезпечити гнучкий підхід до організації робочого навантаження у період адаптації працівника.

Алгоритм реагування на психологічну кризу

У випадку, якщо працівник демонструє ознаки психологічної кризи або сильного емоційного напруження, керівнику або колегам рекомендується діяти за таким алгоритмом.

Крок 1. Зберігати спокій

Необхідно спілкуватися спокійним тоном та уникати різких висловлювань.

Крок 2. Забезпечити безпечне середовище

За можливості варто:

- перевести розмову у тихе приміщення;
- зменшити кількість людей навколо;
- створити спокійну атмосферу.

Крок 3. Підтримати працівника

Можна використати нейтральні підтримуючі фрази:

«Ви можете зробити паузу, якщо це потрібно».

«Ми можемо продовжити розмову пізніше».

Крок 4. Запропонувати допомогу

За потреби варто запропонувати:

- коротку перерву у роботі;
- перенесення складних завдань;
- звернення до психолога.

Крок 5. Поважати особисті межі

Не слід наполягати на розмові, якщо особа не готова обговорювати свій стан.

Приклади можливих тригерних ситуацій з працівниками суду, які є ветеранами/ветеранками війни

У робочому середовищі суду можуть виникати ситуації, які здатні викликати емоційні реакції у ветеранів/ветеранок війни.

Приклади таких ситуацій:

- гучні різкі звуки (удари дверей, падіння предметів тощо);
- конфліктні ситуації у колективі;
- агресивна поведінка відвідувачів суду;
- обговорення бойових дій або військових втрат;
- новини про війну під час робочого часу.

Важливо розуміти, що реакція на такі ситуації може бути індивідуальною.

Додаток 3

СХВАЛЕНО
рішенням Ради суддів України
від 22 травня 2026 року № 13

ПАМ'ЯТКА
для працівників апарату суду щодо комунікації
з ветеранами/ветеранками

м. Київ

2026 р.

1. Загальні положення

Працівники суду забезпечують дотримання високих стандартів у комунікації з усіма відвідувачами судових установ, які ґрунтуються на засадах доброчесності, дотриманні особистої та професійної етики і спрямовані на зміцнення авторитету, незалежності і ефективності судової влади задля підвищення суспільної довіри до суду.

Ця Пам'ятка визначає практичні підходи до коректної, етичної, професійної та безбар'єрної комунікації працівників апарату суду з ветеранами війни як з однією з вразливих категорій громадян під час виконання службових обов'язків.

Метою застосування зазначених у цій Пам'ятці практичних підходів є сприяння формуванню в судах України безпечного комунікаційного середовища, заснованого на повазі до людської гідності, рівності, неупередженості, доступності до правосуддя, конфіденційності, професійності та формуванню довіри до судової влади.

У цій Пам'ятці термін «ветерани/ветеранки» вживається у значенні:

- положень Закону України «Про військовий обов'язок і військову службу»;
- положень Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- положень Закону України [«Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»](#);
- положень Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб»;
- положень Закону України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей».

2. Основні принципи

Ключові принципи комунікації (спілкування) працівників апарату суду з ветеранами/ветеранками – це поєднання юридичної визначеності з етичністю та емпатією.

Дотримуйтеся поваги, рівності та неупередженості.

Ставтеся до ветеранів/ветеранок як до рівних учасників процесу, уникаючи при цьому як надмірної ідеалізації, так і знецінення їхнього досвіду.

Уникайте зверхності чи жалю – це може викликати дискомфорт. Використовуйте коректне, нейтральне та ввічливе звернення («пан/пані», ім'я по батькові за потреби).

3. Чутливість до психоемоційного стану

Під час комунікації слід враховувати, що ветерани/ветеранки мають особливий досвід, пов'язаний, зокрема, з участю в бойових діях - прояви посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших гострих реакцій.

Рекомендується не сприймати емоційні реакції ветеранів/ветеранок як прояв неповаги чи особистої образи.

Говоріть спокійно, чітко, з повагою.

Не перебивайте, дайте можливість висловитися.

Якщо людина гідвищує голос – не відповідайте агресією.

Пояснюйте процедури у зрозумілій і доступній формі, мінімізуючи використання складної правничої термінології.

Завчасно інформуйте про: час очікування, етапи розгляду, необхідні документи.

Уникайте різких змін без пояснення причин.

4. Уникнення (недопущення) тригерів та/або повторної травматизації

Під час комунікації (спілкування):

- утримуйтеся від запитань про бойовий досвід без необхідності;
- уникайте оцінчних або емоційно забарвлених висловлювань;
- уникайте фраз на зразок: «Розкажіть, що Ви пережили», «Вам, напевно, було дуже страшно», «Я розумію, що Ви пережили», «Вам, напевно, тепер важко жити»;
- не робіть пригущень про досвід людини.

5. Терпіння і стриманість

Будьте готові повторити інформацію або пояснити ще раз.

Не демонструйте роздратування чи поспіху.

Будьте готові до того, що ветерану/ветеранці може знадобитися більше часу для відповіді та він/вона може перепитувати або плутатися.

6. Конфіденційність, довіра, захист персональних даних

Забезпечуйте захист персональних даних.

Уникайте обговорення персональної інформації, обставин справи, стаєу здоров'я, інвалідності, бсйового досвіду, поранення, полону, сімейних обставин або інших чутливих даних без необхідності.

Це той випадок, коли важливе значення має контекст і необхідність використання такої інформації.

Пояснюйте про мету та порядок використання наданої інформації.

7. Практична допомога

Допоможіть зорієнтуватися в приміщенні суду та підкажіть, до кого звернутися.

За потреби підкажіть подальші кроки для вирішення питання, з яким звернувся ветеран/ветеранка та надайте необхідні контакти за неявності.

Забезпечуйте приватність та конфіденційність під час спілкування, якщо це можливо.

Якщо є відповідні сервіси — інформуйте про них.

8. Мова та коректні формулювання

У комунікації слід уникати висловлювань, що можуть бути сприйняті як знецінюючі.

Уникайте фраз:

«Я розумію, щс Ви пережили»;

«Розкажіть, що з Вами було»;

«Вам, напевно, було дуже страшно»;

«Інші справляються – і Ви зможете»;

Рекомендується використовувати фрази:

«Будь ласка, уточніть, яке питання потрібно вирішити»;

«Я розумію, що це може бути складно»;

«Давайте я поясню Вам порядок дій»;

«Зараз уточню інформацію і повідомлю порядок подальших дій».

9. Самоконтроль працівника

Контролюйте власні емоції.

Зберігайте спокій у будь-якій ситуації.

Якщо ситуація напружена (або загострення ситуації) – зробіть коротку паузу, але не залишайте людину без пояснення та продовжуйте спілкування коректно.

10. Безбар'єрність

Враховуйте можливі фізичні травми, інвалідність, проблеми ментального здоров'я.

Сприяйте доступності приміщення суду у межах повноважень та наявних ресурсів.

Запитайте про необхідну допомогу, але не нав'язуйте її.

11. Професійні межі

Не переходьте в надмірно неформальне спілкування.

Не давайте порад поза межами компетенції (особистих, медичних чи психологічних).

Для ветеранів/ветеранок важливі три речі – визнання, повага і подяка.

Тож зробимо крок назустріч людині, яка вже зробила свій крок – для всіх нас, і для нашої держави!