

ГАЙДЛАЙН «Як ефективно боротися зі цькуванням і сексизмом у комунікації»



Я44 ГАЙДЛАЙН. «Як ефективно боротися із цькуванням і сексизмом у комунікації». Лилик І., Давліканова О., Бучинська О., Андрієнко О., Ангелова С. / за ред. Лилик І. «Вістка» —Київ, 2025. — 44 с.

Консультантка з гендерних питань: Наталія Чермошенцева.

ISBN 978-617-8189-50-1

Цей гайдлайн є збіркою порад для державних службовців та громадських активістів щодо алгоритмів дій у випадках цькування за виконання їхніх професійних обов'язків чи здійснення громадської діяльності із протидії розповсюдженню гендерно-дискримінаційної реклами. Поради охоплюють юридичні, психологічні та професійні аспекти дій у зазначених випадках. Він враховує виклики високої плинності кадрів, забезпечуючи стандартизовані протоколи для швидкого навчання нових співробітників. Загалом, цей документ покращить здатність працівників державної служби та громадських активістів ефективно захищати права споживачів, забезпечувати їхню безпеку та підтримувати принципи недискримінації і гендерної рівності у сфері реклами.

Призначено для державних службовців та громадських активістів, які займаються питаннями гендерної рівності та протидії сексизму в рекламі.

Виконавці дослідження: Українська Асоціація Маркетингу, Індустріальний Гендерний Комітет з Реклами.

Проект реалізовано в партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні та проектом «Європейський Союз за гендерну рівність: Служба допомоги реформам (фаза II)».

Контакти

Представництво Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні
вул.Борисоглібська, 15а, Київ, 04070, Україна

Відповідальна особа

Фелікс Гетт | Директор Представництва
Фонду в Україні

Контакт

Тел.: +38-044-234-00-38
ukraine@fes.de

Проект „Європейський Союз за гендерну рівність: Служба
допомоги реформам“

Відповідальна особа

Оксана Кисельова, керівниця проекту «Європейський Союз
за гендерну рівність: Служба допомоги реформам (фаза II)»

Контакт

REFORM.HELPDESK@niras.se

Погляди, висловлені в цій публікації, не обов'язково збігаються з поглядами Фонду Фрідріха Еберта (ФФЕ) та Проекту «Європейський Союз за гендерну рівність: Служба допомоги реформам (фаза II)».

Комерційне використання медіаматеріалів, опублікованих ФФЕ, без письмової згоди ФФЕ заборонено.

Червень 2025

ISBN 978-617-8189-50-1

© Представництво Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні
© Проект «Європейський Союз за гендерну рівність:
Служба допомоги реформам (фаза II)».

Усі тексти доступні за адресою:

➤ <https://ukraine.fes.de/>



Фінансується
Європейським Союзом

ЗМІСТ

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ЮРИДИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ЗАХИСТУ ВІД ЦЬКУВАННЯ	6
Словник юридичної термінології	6
1.1 М'яке право.....	7
1.2 Трудові відносини	7
1.3 Цивільні позови	8
1.4 Адміністративні правопорушення	12
1.5 Кримінальне провадження	15
1.6 Використання систем штучного інтелекту для попереднього аналізу та розробки стратегії захисту	17
РОЗДІЛ 2. ЦЬКУВАННЯ ЗА ПРОФЕСІЙНУ ПОЗИЦІЮ: ДОСВІД ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЙНІЙ РЕКЛАМІ	19
2.1 Результати дослідження	19
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОТИДІЯ ЦЬКУВАННЮ. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПСИХОЛОГА.....	28
3.1 Психологічна протидія цькуванню. Рекомендації психолога	28
3.2 Способи розвинути стійкість до тиску та цькування. Щоденна підтримка життєстійкості	37
ВИСНОВКИ.....	39
ДОДАТОК. СЛОВНИК ТЕРМІНІВ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
НОТАТКИ	42

Список скорочень

- ГО УАМ** — Громадська організація «Українська Асоціація Маркетингу»
- ДПСС** — Держпродспоживслужба — Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів
- ІГКР** — Індустріальний Гендерний Комітет з Реклами

ВСТУП

Україна має вагомий досвід у впровадженні принципів недискримінації в рекламній сфері. Одним із ключових кроків стало ухвалення та реєстрація Стандарту недискримінаційної реклами СОУ 21708654-002-2011, який було визнано світовою професійною спільнотою як прогресивний крок у напрямку забезпечення рівності.

Важливу роль у цій роботі відіграє Індустріальний Гендерний Комітет з Реклами (ІГКР) — комітет при Українській Асоціації Маркетингу, який з 2011 року працює на засадах професійної відповідальності та соціальної справедливості. За роки діяльності ІГКР ініціював зміни до законодавства, активно співпрацював із ключовими державними установами — зокрема Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (ДПСС) — та став майданчиком для стратегічного партнерства з міжнародними організаціями, включно з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні (ФФЕ). У 2021 році було підписано Меморандум про співпрацю між ДПСС України, ІГКР та ФФЕ щодо попередження проявів дискримінаційної реклами в Україні.

У 2021 році було прийнято Закон України №3427 «Про внесення змін до Закону „Про рекламу“ щодо протидії дискримінації за ознакою статі». Законодавчі зміни, ініційовані в тому числі експертами ІГКР, надали чітке визначення поняттям дискримінаційної реклами, посилили відповідальність за її розповсюдження та наблизили українське законодавство до міжнародних стандартів. Європейська рекламна спільнота на засіданні Ради Європи високо оцінила ці досягнення, визнавши українське законодавство одним із найпрогресивніших у Європі.

Проте останні роки, зокрема з початку повномасштабного вторгнення, стали справжнім випробуванням для інституцій, що захищають гендерну рівність. Зменшилася інформаційна присутність теми у публічному просторі, а кількість сексистської реклами зростає. ІГКР виконує функцію громадського нагляду, щоденно фіксує ці тривожні прояви, реагує на них, інформує партнерів та суспільство.

Багаторічна ефективна співпраця ІГКР з ДПСС, зокрема проведення щорічних спільних стратегічних сесій, дала змогу виявити тривожну тенденцію: державні службовці, які послідовно та принципово протидіють дискримінаційним проявам у рекламі, нерідко самі зазнають системного тиску та булінгу з боку рекламодавців, що просувають сексистський контент.

Цей тиск має руйнівні наслідки. Системний прояв агресії з боку представників рекламного ринку та контактних аудиторій негативно впливає на емоційний стан державних службовців, сприяючи розвитку професійного вигорання, втраті мотивації та психологічному виснаженню. Це не лише особисті трагедії — це загроза функціонуванню всієї системи захисту прав споживачів у сфері реклами.

Особливе занепокоєння викликає гендерний вимір проявів булінгу. Жінки-держслужбовиці значно частіше стають об'єктами персональних нападів, у яких агресори свідомо використовують сексистські стереотипи як інструменти тиску та дискредитації. Такі дії не лише принижують конкретних осіб, але й підривають саму ідею рівності та професійної доброчесності.

Цей гайдлайн створено на основі глибокого переконання, що замовчування випадків булінгу є проявом толерування та співучасті у ньому. Ми віримо, що відкритий діалог, професійна підтримка та системна взаємодія здатні змінити ситуацію.

Видання містить практичні рекомендації для державних службовців, активістів, рекламників і всіх, хто бере участь у створенні інформаційного публічного простору. Це інструмент захисту, підтримки та професійної солідарності з тими, хто щодня відстоює принципи рівності, гідності і справедливості.

РОЗДІЛ 1.

ЮРИДИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ЗАХИСТУ ВІД ЦЬКУВАННЯ

Словник юридичної термінології

Конституція України визнає честь та гідність людини найвищою соціальною цінністю й встановлює обов'язок не посягати на них. Водночас, саме честь та гідність часто стають об'єктами зазіхання у випадку цькування, зокрема, у цифровому середовищі та соціальних мережах. Крім того, цькування порушує право на повагу до приватного життя, яке закріплене у статті 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод.

Конституція України

Стаття 3. Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю.

Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Стаття 68. Кожен зобов'язаний неухильно додержуватися Конституції України та законів України, не посягати на права і свободи, честь і гідність інших людей.

Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод

Стаття 8. Право на повагу до приватного і сімейного життя

1. Кожен має право на повагу до свого приватного і сімейного життя, до свого житла і кореспонденції.
2. Органи державної влади не можуть втручатись у здійснення цього права, за винятком випадків, коли втручання здійснюється згідно із законом і є необхідним у демократичному суспільстві в інтересах національної та громадської безпеки чи економічного добробуту країни, для запобігання заворушенням чи злочинам, для захисту здоров'я чи моралі, або для захисту прав і свобод інших осіб.

Наразі українське законодавство оперує двома спеціальними термінами на позначення цькування — булінг та мобінг, проте лише для випадків захисту учасників освітнього процесу (булінг) та трудових відносин (мобінг). Відповідні законодавчі визначення наведено нижче.

Булінг (цькування) — діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого

(ст. 173-4 Кодексу України про адміністративні правопорушення).

Мобінг (цькування) — систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним

трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність

(ст 2-2 Кодексу законів про працю України).

Відповідальність за вказані види цькування передбачена, відповідно, статтями 173-4 та 174-5 Кодексу України про адміністративні правопорушення, проте, як зазначалося, така відповідальність стосується лише освітнього процесу та трудових відносин.

Роз'яснення Міністерства юстиції України¹ наводить перелік найпоширеніших видів булінгу:

- **фізичний** (штовхання, підніжки, зачіпання, бійки, стусани, ляпаси, нанесення тілесних ушкоджень);
- **психологічний** (принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, міміка обличчя, поширення образливих чуток, ізоляція, ігнорування, погрози, жарти, маніпуляції, шантаж);
- **економічний** (крадіжки, пошкодження чи знищення особистих речей, вимагання грошей);
- **сексуальний** (принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, прізвиська та образи сексуального характеру, поширення образливих чуток, сексуальні погрози, жарти);
- **кібербулінг** (приниження за допомогою мобільних телефонів, Інтернету, інших електронних пристроїв).

З огляду на віднесення термінів булінг та мобінг до специфічних правовідносин, у контексті захисту від недискримінації поза освітнім процесом та трудовими відносинами коректніше використовувати загальний термін «цькування», протидія якому у юридичній площині можлива у п'яти напрямках та багато в чому дзеркальна тактиці, яку застосовують аб'юзери, про що йтиметься у наступному розділі.

1.1 М'яке право

Засобами м'якого права є, передусім, правила платформ спільного доступу до інформації та відео, які пропонують широкий спектр інструментів та функцій, щоб захиститися від небажаного контенту та контактів, а також подати скаргу на кривдника та блокувати його акаунт. Це один із найефективніших засобів з точки зору оперативності та витрачених ресурсів. Тому у випадку, якщо ви виявили ознаки цькування з боку будь-якого користувача у соціальній мережі, варто подумати про цей засіб захисту. Платформи спільного доступу (соціальні мережі) детально описують, як це зробити. Наочним прикладом є правила компанії Meta². Аналогічні інструменти є і на інших платформах, як-то Tik Tok³ чи Telegram⁴.

1.2 Трудові відносини

Кодекс законів про працю України та Закону України «Про охорону праці» встановлюють право працівника на безпечні умови праці. Ми звикли пов'язувати безпечні та нешкідливі умови праці передусім з фізичними характеристиками робочого місця. Проте психологічне благополуччя

¹ Що таке булінг, як його розпізнати та як діяти сторонам конфлікту? Консультація Міністерства юстиції в межах проекту «Я МАЮ ПРАВО».
URL: <https://centraljust.gov.ua/news/direction/scho-take-buling-yak-yogo-rozpiznati-ta-yak-diyati-storonam-konfliktu-konsultatsiya-ministerstva-yustitsii>

² Prevent bullying and harassment. URL: <https://about.meta.com/actions/safety/topics/bullying-harassment/>;
How to report bullying. URL: https://about.meta.com/uk_UA/actions/safety/topics/bullying-harassment/#report-bullying;
Women's safety. URL: https://about.meta.com/uk_UA/actions/safety/audiences/women/;
Safety tools and policies. URL: https://about.meta.com/uk_UA/actions/safety/topics/safety-basics/tools/

³ Правила TikTok щодо надсилання скарг. URL: <https://www.tiktok.com/community-guidelines/ru/overview?lang=%7B%22lang%7D%3A%22uk%22%22%7D%26cgversion=2025H2update>;
<https://www.tiktok.com/safety/uk-ua/reporting>

⁴ Щоб поскаржитися, необхідно натиснути на повідомлення, що викликало занепокоєння, і вибрати опцію «Поскаржитися» (або «Report»). Після цього потрібно обрати причину скарги з переліку (спам, насильство, розповсюдження особистих даних тощо).

працівників на робочому місці та захист від незаконних зазіхань з боку третіх осіб цілком охоплюється законодавчим визначенням охорони праці як система правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів та засобів, спрямованих на збереження життя, здоров'я і працездатності людини у процесі трудової діяльності. Більше того, відповідно до визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я⁵, здоров'я — це стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів.

Крім того, Європейський суд з прав людини у справі «Špadijer v. Montenegro»⁶ зазначає, що винним у скоєнні цькування може бути не лише роботодавець, але й інша особа, з якою працівник контактує під час виконання своєї роботи.

Тому у випадку переслідування та/або цькування, пов'язаного з виконанням трудових обов'язків, необхідно повідомити свого роботодавця про такі факти. У свою чергу, роботодавець повинен вжити відповідних заходів, зокрема, з'ясувати фактичні обставини такого цькування, задокументувати їх та, за необхідності, звернутися до правоохоронних органів (див. пункти 1.4 та 1.5 нижче).

1.3 Цивільні позови

Цивільний кодекс України встановлює перелік особистих немайнових благ, до яких належать, зокрема, честь, гідність та ділова репутація. Також Цивільний кодекс передбачає два важливі інструменти захисту — позов про захист честі, гідності та ділової репутації, а також позов про відшкодування моральної шкоди.

1.3.1. Позови про захист честі, гідності та ділової репутації

Цивільний кодекс України (щодо захисту честі, гідності та ділової репутації)

Стаття 201. Особисті немайнові блага

1. Особистими немайновими благами, які охороняються цивільним законодавством, є: здоров'я, життя; честь, гідність і ділова репутація; ім'я (найменування); авторство; свобода літературної, художньої, наукової і технічної творчості, а також інші блага, які охороняються цивільним законодавством.
2. Відповідно до Конституції України життя і здоров'я людини, її честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються найвищою соціальною цінністю.

Стаття 277. Спростування недостовірної інформації

1. Фізична особа, особисті немайнові права якої порушено внаслідок поширення про неї та (або) членів її сім'ї недостовірної інформації, має право на відповідь, а також на спростування цієї інформації.
2. Право на відповідь, а також на спростування недостовірної інформації щодо особи, яка померла, належить членам її сім'ї, близьким родичам та іншим заінтересованим особам.
4. Спростування недостовірної інформації здійснюється особою, яка поширила інформацію. Поширювачем інформації, яку подає посадова чи службова особа при виконанні своїх посадових (службових) обов'язків, вважається юридична особа, у якій вона працює. Якщо особа, яка поширила недостовірну інформацію, невідома, фізична особа, право якої порушено, може звернутися до суду із заявою про встановлення факту недостовірності цієї інформації та її спростування.
5. Якщо недостовірна інформація міститься у документі, який прийняла (видала) юридична особа, цей документ має бути відкликаний.
6. Фізична особа, особисті немайнові права якої порушено у друкованих або інших медіа, має право на відповідь, а також на спростування недостовірної інформації у тому ж медіа в порядку, встановленому законом.

⁵ Преамбула до Конституції Всесвітньої організації охорони здоров'я, затверджена на Міжнародній конференції з питань охорони здоров'я, Нью-Йорк, 19-22 червня 1946 року; підписана 22 липня 1946 року представниками 61 країни (Архівні документи Всесвітньої організації охорони здоров'я, № 2, стор. 100); введена в дію 7 квітня 1948 року

⁶ Європейський суд з прав людини у справі «Špadijer v. Montenegro». URL: [https://hudoc.echr.coe.int/fre#{%22itemid%22:\[%22001-212970%22\]}](https://hudoc.echr.coe.int/fre#{%22itemid%22:[%22001-212970%22]})

Якщо відповідь та спростування у тому ж медіа є неможливими у зв'язку з його припиненням, така відповідь та спростування мають бути оприлюднені в іншому медіа, за рахунок особи, яка поширила недостовірну інформацію.

Спростування недостовірної інформації здійснюється незалежно від вини особи, яка її поширила.

Фізична особа, особисті немайнові права якої порушено внаслідок повідомлення викривачем інформації про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» через зовнішні канали повідомлення в порядку, передбаченому Законом України «Про запобігання корупції», має право на відповідь.

7. Спростування недостовірної інформації здійснюється у такий же спосіб, у який вона була поширена.

Стаття 278. Заборона поширення інформації, якою порушуються особисті немайнові права

1. Якщо особисте немайнове право фізичної особи порушене у газеті, книзі, кінофільмі, теле-, радіопередачі тощо, які готуються до випуску у світ, суд може заборонити розповсюдження відповідної інформації.

2. Якщо особисте немайнове право фізичної особи порушене в номері (випуску) газети, книзі, кінофільмі, теле-, радіопередачі тощо, які випущені у світ, суд може заборонити (припинити) їх розповсюдження до усунення цього порушення, а якщо усунення порушення неможливе, — вилучити тираж газети, книги тощо з метою його знищення.

Стаття 297. Право на повагу до гідності та честі

1. Кожен має право на повагу до його гідності та честі.

2. Гідність та честь фізичної особи є недоторканими.

3. Фізична особа має право звернутися до суду з позовом про захист її гідності та честі.

Стаття 299. Право на недоторканність ділової репутації

1. Фізична особа має право на недоторканність своєї ділової репутації.

2. Фізична особа може звернутися до суду з позовом про захист своєї ділової репутації.

Зупинимося на особливостях судової практики, наведеної у базі правових позицій Верховного Суду України, щодо позовів про захист честі, гідності та ділової репутації.

Фізична особа, особисті немайнові права якої порушено внаслідок поширення про неї та (або) членів її сім'ї недостовірної інформації, має право на відповідь, а також на спростування цієї інформації (частина перша статті 277 ЦК України)⁷.

Водночас суд звертає увагу, що оскільки політичні діячі та посадові особи, які обіймають публічні посади або здійснюють публічну владу на місцевому, регіональному, національному чи міжнародному рівнях, вирішили апелювати до довіри громадськості та погодилися «виставити» себе на публічне політичне обговорювання, то вони підлягають ретельному громадському контролю і потенційно можуть зазнати гострої та сильної громадської критики у засобах масової інформації з приводу того, як вони виконували або виконують свої функції. При цьому зазначені діячі та особи не повинні мати більшого захисту своєї репутації та інших прав порівняно з іншими особами. У зв'язку з цим межа допустимої критики щодо політичного діяча чи іншої публічної особи або органу державної влади є значно ширшою, ніж окремої пересічної особи. Вказані особи неминуче відкриваються для прискіпливого висвітлення їх слів та вчинків і повинні це усвідомлювати⁸.

З огляду на це, межа допустимої критики та обсяги поширеної на публічній сторінці в соціальній мережі «Facebook» інформації щодо публічної особи, відомої в суспільстві, політичного діяча є значно ширшими, якщо на час поширення оспорюваної інформації така особа безпосередньо відігравала важливу роль у діяльності держави, а її дії становили суспільний інтерес. Відображення

⁷ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/192>

⁸ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/239>

власної критичної оцінки суспільно-політичної діяльності публічної особи, висловленої у формі оціночних суджень, не підлягає спростуванню⁹.

при цьому публічні особи мають право на недоторканність приватного життя, гарантоване статтею 12 Загальної декларації прав людини.

Важливо наголосити, що і українські суди, і Європейський суд з прав людини проводять різке розмежування між оціночними судженнями (висловлення суб'єктивного ставлення) та фактичними твердженнями, або твердженнями про факти (їх об'єктивність можна перевірити). Це розрізнення є важливим у контексті забезпечення свободи вираження поглядів, захищеної статтею 10 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод (Європейської конвенції з прав людини), відповідно до якої кожен має право на свободу вираження поглядів. Це право включає свободу дотримуватися своїх поглядів, одержувати і передавати інформацію та ідеї без втручання органів державної влади і незалежно від кордонів.

Водночас суду слід уважно розрізняти факти та оціночні судження і критику у поєднанні з дотриманням розумних меж цих суджень. У разі, якщо позивач є публічною особою, відомим у суспільстві державним службовцем найвищого рівня, який обіймає публічну посаду, відповідно межа допустимої критики та обсяги поширеної інформації щодо нього є значно ширшими, оскільки він безпосередньо відіграє важливу роль у діяльності держави, та його безпосередні дії становить суспільний інтерес. Для того, щоб розрізняти фактичне твердження і оціночне судження, необхідно брати до уваги обставини справи і загальний тон зауважень, оскільки твердження про питання, що становлять суспільний інтерес, є оціночними судженнями, а не констатацією фактів¹⁰.

Також, як зазначає суд, не можуть бути підставою для стягнення моральної шкоди, заявленої у порядку захисту честі та ділової репутації юридичної особи, оціночні судження, які здійснені за результатами аналізу опублікованої в мережі Інтернет інформації, достовірність якої не підтверджена¹¹.

Водночас висловлення особою у стверджувальній формі фактичних даних про вчинення особою кримінального (кримінальних) правопорушення (правопорушень) є твердженням про факти, а не оціночним судженням, оскільки така інформація стосується звинувачення у вчиненні злочину, отже, може бути перевірена на предмет дійсності¹².

Щодо оціночних суджень, то хоча вони й не підлягають спростуванню, позивач має можливість захистити свої права через надане йому законодавством право на відповідь, а також на власне тлумачення справи у тому самому медіа з метою обґрунтування безпідставності поширених суджень, надавши їм іншу оцінку. Це відображено у Постанові Верховного Суду України, на яку часто робиться посилання судами при розгляді цієї категорії справ¹³.

В іншому рішенні¹⁴ Верховний Суд України зазначив, що якщо суб'єктивну думку, яка є оціночним судженням, висловлено в брутальній, принизливий чи непристойній формі, що принижує гідність, честь чи ділову репутацію, на відповідача може бути покладено обов'язок відшкодувати моральну шкоду, а не спростовувати таку інформацію.

Щоб уникнути типових помилок при зверненні до суду, варто ознайомитися з рішенням Верховного Суду України від 22 травня 2019 року у справі N 757/22307/17-ц, де аналізується випадок, коли позивач, як посадова особа, не довів ані те, що поширена про нього інформація є

⁹ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/11251>

¹⁰ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/216>

¹¹ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/1763>

¹² Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/11001>

¹³ Постанова Верховного Суду від 24 жовтня 2018 року у справі № 161/4052/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/77607506>

¹⁴ Постанова Верховного Суду від 11 лютого 2019 року у справі N 725/5585/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/79834900>

твердженням про факти, а не оціночним судженням, ані те, що оспорена інформація принижує його честь, гідність та ділову репутацію¹⁵.

Згідно з частиною третьою статті 277 ЦК України, чинною на момент виникнення спірних правовідносин, негативна інформація, поширена про особу, вважається недостовірною, якщо особа, яка її поширила, не доведе протилежного (презумпція добропорядності). Обов'язок довести, що поширена інформація є достовірною, покладається на відповідача, проте позивач має право подати докази недостовірності поширеної інформації. Позивач повинен довести факт поширення інформації відповідачем, а також те, що внаслідок цього було порушено його особисті немайнові права¹⁶.

Саме тому у справах про захист честі і гідності, ділової репутації шляхом визнання поширеної на персональній сторінці (наприклад, у соціальній мережі «Facebook») інформації недостовірною обов'язок по доведенню, що дана персональна сторінка у соціальній мережі «Facebook» належить саме відповідачу і він є автором відповідного інформаційного матеріалу, покладається на позивача. Дані про власника вебсайту можуть бути витребувані відповідно до положень ЦПК України в адміністратора системи реєстрації та обліку доменних назв та адреси українського сегмента мережі Інтернет, проте доменне ім'я facebook.com не належить до адресного простору українського сегмента мережі Інтернет, адміністрування цих доменних імен в Україні не здійснюється¹⁷.

Стосовно вимог позивача, то у разі поширення в мережі Інтернет інформації, яка порушує особисте немайнове право особи, вимога про видалення статті з інтернету є належним способом захисту¹⁸.

Детально перелічені питання також проаналізованого у Огляді судової практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду у справах про захист гідності, честі та ділової репутації¹⁹. Водночас слід мати на увазі, що вказаний Огляд охоплює судові рішення лише до 2019 року включно.

1.3.2. Позови про відшкодування моральної шкоди

Як зазначалося вище, позов про захист гідності, честі та ділової репутації може містити вимогу про відшкодування моральної шкоди. У цьому випадку підставами відповідальності відповідача будуть факт протиправної поведінки відповідача, факт та розмір заподіяної шкоди, причинний зв'язок між протиправною поведінкою та заподіяною шкодою, а також вина відповідача. І якщо вина відповідача у цивільному праві презюмується згідно статті 614 Цивільного кодексу України, то протиправність поведінки, характер і розмір шкоди, а також причинний зв'язок між ними повинен доводити позивач.

Цивільний кодекс України (щодо відшкодування моральної шкоди)

Стаття 23. Відшкодування моральної шкоди

1. Особа має право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок порушення її прав.
2. Моральна шкода полягає:
 - 1) у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я;

¹⁵ Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/82261626>

¹⁶ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/232>

¹⁷ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/4889>

¹⁸ Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/9348>

¹⁹ Верховний суд. Огляд судової практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду. URL: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/Ogliad_KCS.pdf

- 3) у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку із знищенням чи пошкодженням її майна;
- 4) у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

3. Якщо інше не встановлено законом, моральна шкода відшкодовується грошовими коштами, іншим майном або в інший спосіб.

Розмір грошового відшкодування моральної шкоди визначається судом залежно від характеру правопорушення, глибини фізичних та душевних страждань, погіршення здібностей потерпілого або позбавлення його можливості їх реалізації, ступеня вини особи, яка завдала моральної шкоди, якщо вина є підставою для відшкодування, а також з урахуванням інших обставин, які мають істотне значення. При визначенні розміру відшкодування враховуються вимоги розумності і справедливості.

4. Моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової шкоди, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування.

5. Моральна шкода відшкодовується одноразово, якщо інше не встановлено договором або законом.

Стаття 1167. Підстави відповідальності за завдану моральну шкоду

1. Моральна шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала, за наявності її вини, крім випадків, встановлених частиною другою цієї статті.

Підсумуємо: людина має право звернутися до суду з позовом про захист честі, гідності та ділової репутації, якщо поширена інформація про неї та/або членів її сім'ї є недостовірною. Однак у випадку публічних осіб, межа допустимої критики є значно ширшою, оскільки вони свідомо відкриваються для публічного обговорення своєї діяльності. Суди ретельно розмежовують твердження, що є фактами (можуть бути перевірені на правдивість) та оціночними судженнями, які відображають суб'єктивну думку і не підлягають спростуванню.

У справах про захист честі, гідності та ділової репутації діє презумпція добропорядності. Відтак, на відповідача покладається обов'язок довести правдивість поширеної інформації, в той час як позивач повинен довести факт її поширення та порушення своїх немайнових прав.

Як спосіб захисту позивач може вимагати видалення недостовірної інформації та відшкодування моральної шкоди, довівши факт її заподіяння, причинний зв'язок та обґрунтувавши розмір відшкодування.

Тож, приймаючи рішення про такий шлях захисту, слід мати на увазі, що звернення до суду вимагає значних зусиль, а розгляд справи може тривати роками.

1.4 Адміністративні правопорушення

Аналізована протиправна поведінка може також кваліфікуватися як дрібне хуліганство або вчинення насильства за ознакою статі.

Протокол про такі порушення складає передусім поліція, а самі справи уповноважені розглядати суди (ст. 221 Кодексу України про адміністративні правопорушення).

У цьому плані наразі може бути корисною судово практика у справах про булінг дітей, коли суд визнає дрібним хуліганством нецензурну лайку у месенджері²⁰.

²⁰ Постанова Ширяївського районного суду Одеської області від 03.04.2025 у справі №: 518/527/25.
URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/126351578>

Водночас слід мати на увазі, що деякі суди застосовують законодавче визначення дрібного хуліганства (нецензурна лайка в громадських місцях, образливе чіпляння до громадян та інші подібні дії, що порушують громадський порядок і спокій громадян) у формалізований спосіб, вважаючи, що листування у соціальній мережі не є громадським місцем, а з'ясування особистих неприязних відносин — не спрямоване на порушення громадського порядку та спокою громадян²¹. Також, з очевидних причин, відсутні посилання на мережу Інтернет та платформи спільного доступу у Постанові Пленуму Верховного Суду України від 22.12.2006 № 10 «Про судову практику у справах про хуліганство».

Слід звернути увагу на строки накладення адміністративного стягнення. Для дрібного хуліганства (якщо справа підвідомча суду) такий строк складає не більше, як три місяці з дня вчинення правопорушення, а при триваючому правопорушенні — не пізніш як через три місяці з дня його виявлення (ст. 38 КУпАП). Для насильства, вчиненого за ознакою статі — не пізніше, як через 6 місяців з дня вчинення відповідного правопорушення.

Кодекс України про адміністративні правопорушення

Стаття 173. Дрібне хуліганство

Дрібне хуліганство, тобто нецензурна лайка в громадських місцях, образливе чіпляння до громадян та інші подібні дії, що порушують громадський порядок і спокій громадян, — тягне за собою накладення штрафу від трьох до семи неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від сорока до шістдесяти годин, або виправні роботи на строк від одного до двох місяців з відрахуванням двадцяти процентів заробітку, або адміністративний арешт на строк до п'ятнадцяти діб.

Стаття 173-4. Булінг (цькування) учасника освітнього процесу

Булінг (цькування), тобто діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого, — тягне за собою накладення штрафу від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 20 до 40 годин.

Діяння, передбачене частиною першою цієї статті, вчинене групою осіб або повторно протягом року після накладення адміністративного стягнення, — тягне за собою накладення штрафу від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 40 до 60 годин.

Діяння, передбачене частиною першою цієї статті, вчинене малолітніми або неповнолітніми особами віком від 14 до 16 років, — тягне за собою накладення штрафу на батьків або осіб, які їх замінюють, від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 20 до 40 годин.

Діяння, передбачене частиною другою цієї статті, вчинене малолітньою або неповнолітньою особою віком від 14 до 16 років, — тягне за собою накладення штрафу на батьків або осіб, які їх замінюють, від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 40 до 60 годин.

Неповідомлення керівником закладу освіти уповноваженим підрозділам органів Національної поліції України про випадки булінгу (цькування) учасника освітнього процесу — тягне за собою накладення штрафу від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправні роботи на строк до одного місяця з відрахуванням до 20% заробітку.

²¹ Постанова Миколаївського районного суду Львівської області від 18.08.2025 у справі № 447/1793/25.
URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/129597508>

Стаття 173-5. Мобінг (цькування) працівника

Вчинення мобінгу (цькування) працівника — тягне за собою накладення штрафу на громадян від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 20 до 30 годин і накладення штрафу на фізичних осіб-підприємців, які використовують найману працю, посадових осіб — від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 30 до 40 годин.

Діяння, передбачене частиною першою цієї статті, вчинене групою осіб або особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за таке ж порушення, — тягне за собою накладення штрафу на громадян від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 30 до 50 годин і накладення штрафу на фізичних осіб-підприємців, які використовують найману працю, посадових осіб — від 200 до 400 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від 40 до 60 годин.

Стаття 173-6. Вчинення насильства за ознакою статі

Вчинення насильства за ознакою статі, тобто умисне вчинення будь-яких діянь (дій або бездіяльності) фізичного, психологічного чи економічного характеру, спрямованих проти конкретної особи через її належність до певної статі чи стереотипні уявлення про соціальні ролі (становище, обов'язки, поведінку тощо) жінки або чоловіка в суспільстві, внаслідок чого була завдана шкода фізичному (без спричинення тілесних ушкоджень) або психічному здоров'ю потерпілого, — тягне за собою накладення штрафу від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від двадцяти до сорока годин, або виправні роботи на строк до одного місяця з відрахуванням двадцяти процентів заробітку.

Повторне протягом року вчинення порушення, передбаченого частиною першою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, —

тягне за собою накладення штрафу від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від сорока до шістдесяти годин, або виправні роботи на строк від одного до двох місяців з відрахуванням двадцяти процентів заробітку, або адміністративний арешт на строк до десяти днів.

Стаття 188-39. Порушення законодавства у сфері захисту персональних даних

Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про обробку персональних даних або про зміну відомостей, які підлягають повідомленню згідно із законом, повідомлення неповних чи недостовірних відомостей —

тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян-суб'єктів підприємницької діяльності — від двохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Невиконання законних вимог (приписів) Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини щодо запобігання або усунення порушень законодавства про захист персональних даних — тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян-суб'єктів підприємницької діяльності — від трьохсот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення порушення з числа передбачених частинами першою або другою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, —

тягне за собою накладення штрафу на громадян від трьохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян-суб'єктів підприємницької діяльності — від п'ятисот до двох тисяч неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Недодержання встановленого законодавством про захист персональних даних порядку захисту персональних даних, що призвело до незаконного доступу до них або порушення прав суб'єкта персональних даних, — тягне за собою накладення штрафу на громадян від ста до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян-суб'єктів підприємницької діяльності — від трьохсот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення порушення, передбаченого частиною четвертою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, — тягне за собою накладення штрафу від однієї тисячі до двох тисяч неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Оскільки аналізовані випадки внаслідок публічності комунікації можуть призводити до незаконного поширення персональних даних, положення Закону України «Про захист персональних даних» можуть використовуватися як додатковий інструмент захисту. Адже вказаний закон спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема, права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних

При цьому, відповідно до статті 8 вказаного закону суб'єкт персональних даних має право, серед іншого, на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи.

Підсумовуючи, слід зазначити, що при зверненні за захистом в адміністративному провадженні, постраждала особа отримує передусім моральну сатисфакцію, адже і накладені штрафи, і судовий збір стягуються у дохід держави. Водночас факти, встановлені порушення у відповідних рішеннях суду мають силу преюдиційних та можуть бути покладені в основу подальших цивільних позовів, аналізованих вище.

1.5 Кримінальне провадження

У найскладніших випадках, коли переслідування мають ознаки кримінально караного злочину, можуть порушуватися кримінальні провадження. Серед можливих складів злочину найбільш релевантним до аналізованої проблематики є погроза або насильство щодо службової особи (стаття 350). У цьому контексті можна навести кілька вироків судів²².

Кримінальний кодекс України

Стаття 350. Погроза або насильство щодо службової особи чи громадянина, який виконує громадський обов'язок

1. Погроза вбивством, заподіянням тяжких тілесних ушкоджень або знищенням чи пошкодженням майна загальнонебезпечним способом щодо службової особи чи її близьких або щодо громадянина, який виконує громадський обов'язок, застосована з метою припинення діяльності службової особи чи громадянина, який виконує громадський обов'язок, або зміни її характеру в інтересах того, хто погрожує, — карається пробаційним наглядом на строк до трьох років або обмеженням волі на той самий строк.
2. Умисне нанесення побоїв або заподіяння легкого чи середньої тяжкості тілесного ушкодження службовій особі або громадянину, який виконує громадський обов'язок, у зв'язку з їхньою службовою чи громадською діяльністю, а також вчинення таких дій щодо їх близьких — караються обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років або позбавленням волі на той самий строк.
3. Умисне заподіяння тяжкого тілесного ушкодження службовій особі або громадянину, який виконує громадський обов'язок, у зв'язку з їхньою службовою чи громадською діяльністю, а також вчинення такої дії щодо їх близьких — караються позбавленням волі на строк від п'яти до дванадцяти років.

Залежно від обставин, неправомірна поведінка може також кваліфікуватися як порушення недоторканності приватного життя (стаття 182) та порушення рівноправності громадян залежно від їх расової, національної, регіональної належності, релігійних переконань, інвалідності та за іншими ознаками (стаття 161).

²² Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/123037636>, <https://reyestr.court.gov.ua/Review/124249878>, <https://reyestr.court.gov.ua/Review/128443585>

Стаття 161. Порушення рівноправності громадян залежно від їх расової, національної, регіональної належності, релігійних переконань, інвалідності та за іншими ознаками

1. Умисні дії, спрямовані на розпалювання національної, регіональної, расової чи релігійної ворожнечі та ненависті, на приниження національної честі та гідності, або образа почуттів громадян у зв'язку з їхніми релігійними переконаннями, а також пряме чи непряме обмеження прав або встановлення прямих чи непрямих привілеїв громадян за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, інвалідності, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками — караються штрафом від двохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або обмеженням волі на строк до п'яти років, або позбавленням волі на строк до трьох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років або без такого.

2. Ті самі дії, поєднані з насильством, обманом чи погрозами, а також вчинені службовою особою, — караються штрафом від п'ятисот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або позбавленням волі на строк від двох до п'яти років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років або без такого.

3. Дії, передбачені частинами першою або другою цієї статті, які були вчинені організованою групою осіб або спричинили тяжкі наслідки, — караються позбавленням волі на строк від п'яти до восьми років.

Примітка. У цій статті під регіональною належністю слід розуміти належність особи за народженням чи проживанням до регіону — частини території України або території компактного розселення українців за межами території України, — що відрізняється від інших територій за низкою історичних, географічних, мовних та інших ознак.

Стаття 182. Порушення недоторканності приватного життя

1. Незаконне збирання, зберігання, використання, знищення, поширення конфіденційної інформації про особу або незаконна зміна такої інформації, крім випадків, передбачених іншими статтями цього Кодексу, — караються штрафом від п'ятисот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або пробаційним наглядом на строк до трьох років, або обмеженням волі на той самий строк.

2. Ті самі дії, вчинені повторно, або якщо вони заподіяли істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та інтересам особи, — караються пробаційним наглядом на строк від трьох до п'яти років або обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років, або позбавленням волі на той самий строк.

Примітка. Істотною шкодою у цій статті, якщо вона полягає у заподіянні матеріальних збитків, вважається така шкода, яка в сто і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян.

Публічне, у тому числі через засоби масової інформації, журналістів, громадські об'єднання, професійні спілки, повідомлення особою інформації про вчинення кримінального або іншого правопорушення, здійснене з дотриманням вимог закону, не є діями, передбаченими цією статтею, і не тягне за собою кримінальну відповідальність.

Особа, стосовно якої вчинено дії, що мають ознаки злочину, може звернутися із заявою до поліції²³, або, якщо такі дії відбулися у цифровому середовищі, — до кіберполіції. До заяви необхідно додати підтверджуючі документи та матеріали.

Важливо, що подати таку заяву можна в електронній формі²⁴.

Підсумовуючи, зазначимо, що вибір інструментів захисту залежить від ступеня тяжкості випадку цькування у конкретній ситуації та наявних ресурсів — часових, організаційних тощо. Найоперативнішими та найменш ресурсоємними є механізми, пов'язані зі зверненням зі скаргами до платформ спільного доступу, що у більшості випадків дає змогу врегулювати ситуацію.

²³ Департамент правового забезпечення Дніпровської міської ради. Детальний алгоритм звернення. URL: <https://surl.li/bklgkb>

²⁴ Посилання, за яким можна подати заяву про злочин незалежно від того, чи вчинено його у цифровій сфері. URL: <https://ticket.cyberpolice.gov.ua/send>, <https://npu.gov.ua/onlajn-zvernennya>

Водночас, зі зростанням рівня агресії або системності дій булера постає потреба у застосуванні більш потужних і формалізованих інструментів захисту.

Разом з тим, всі перелічені інструменти мають застосовуватися виключно з метою захисту і не повинні перетворюватися на засоби неправомірного впливу з боку представників державних органів на суб'єктів ринку. Зокрема, навіть у ситуаціях, що вимагають реагування чи самозахисту, державні службовці зобов'язані дотримуватися етичних норм, які забороняють — незалежно від ситуації — використання нецензурної лексики, підвищеного тону, а також принизливих висловлювань щодо зовнішнього вигляду, одягу, віку, статі, сімейного стану або віросповідання особи. Так само неприпустимими є будь-які форми дискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, а також за мовними або іншими ознаками²⁵.

Також потрібно уникати так званих стратегічних позовів проти участі громадськості (СПУГ) (SLAPP (Strategic Lawsuit Against Public Participation))²⁶. Йдеться про позови, спрямовані на зупинення громадської активності, залякування громадськості та/або обмеження свободи слова.

1.6 Використання систем штучного інтелекту для попереднього аналізу та розробки стратегії захисту

З огляду на зростання цифрової грамотності публічних службовців та поширення використання систем генеративного ШІ (як-от ChatGPT, Gemini, Copilot тощо), доречним може бути їх застосування для всебічного аналізу ситуації та розробки системи захисту. Зокрема, систему ШІ можна попросити зробити наступне:

1. Проаналізувати наявні матеріали та докази. Наприклад, можна завантажити текст відповідного допису або іншого матеріалу і запитати: *«Дій як український юрист національного рівня, який спеціалізується на захисті від цькування, булінгу та мобінгу. Проаналізуй ці матеріали на наявність ознак цькування, звертаючи увагу на мету матеріалу, обрану форму висловлювання та потенційний вплив на подальшу діяльність особи, якої стосується матеріал, як публічного службовця. Ознаки яких іще правопорушень містять ці матеріали? Запропонуй найбільш оптимальні засоби захисту особи в цій ситуації (звернення до служби підтримки соціальної мережі, звернення до роботодавця, звернення до суду, заява до поліції про адміністративне правопорушення або про злочин, інші засоби захисту). Проранжуй кожен із засобів та здійсни короткий аналіз матеріалів щодо наявності достатніх підстав для застосування кожного із засобів захисту. Відповідь надай у формі нумерованого переліку».*

2. Задати уточнюючі запитання, щоб з'ясувати окремі моменти. Наприклад, можна запитати: *«Чи має цей матеріал ознаки адміністративного правопорушення за статтею хх Кодексу України про адміністративні правопорушення?».*

3. Підготувати аналітичну довідку та резюме. Наприклад, сформулювати запит: *«Підготуй перелік ключових аргументів для захисту особи, проти якої спрямовані ці матеріали».*

4. Перевірка відповідності позовних вимог критеріям етики державного службовця. Відповідний запит може бути сформульований так: *«Перевір запропоновану стратегію захисту та підготовлену відповідь на відповідність вимогам правил етики державного службовця».*

²⁵ Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 №158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>

²⁶ Берназюк Я. SLAPP-позови як виклик правосуддю: інструменти ідентифікації, юридичні підходи та захист права на свободу вираження поглядів [рукопис] : доповідь / Ян Берназюк, суддя Касаційного адміністративного суду у складі Верховного Суду, доктор юридичних наук, професор ; Верховний Суд, Національна школа суддів України (Львівське регіональне відділення), Консультативна місія Європейського Союзу (КМЕС). - Семінар для суддів місцевих та апеляційних судів «Право і медіа: судова практика в умовах цифрових трансформацій», 11 лютого 2025 р. URL: https://court.gov.ua/storage/portal/supreme/prezentacii_2025/116_SLAPP_bernaziuk.pdf.

Водночас, наголосимо, що системи штучного інтелекту слід використовувати з обережністю та критичним підходом. Необхідно обов'язково перевіряти інформацію, надану ШІ, особливо посилання на нормативно-правові акти, судові рішення, фактичні дані. Категорично не рекомендується включати до запитів або завантажувати до системи штучного інтелекту персональні дані та конфіденційну інформацію. У складних ситуаціях варто звертатися до фахівця-людини для прийняття остаточних рішень. Детальніше про відповідальне використання ШІ публічними службовцями можна прочитати у Порадах²⁷ розроблених Міністерством цифрової трансформації України.

²⁷ Поради з відповідального використання штучного інтелекту публічними службовцями.
URL: https://cms.thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/docs/Porady_z_vykorystannya_AI.pdf

РОЗДІЛ 2.

ЦЬКУВАННЯ ЗА ПРОФЕСІЙНУ ПОЗИЦІЮ: ДОСВІД ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЙНІЙ РЕКЛАМИ

2.1 Результати дослідження

Громадська організація «Українська Асоціація Маркетингу» з метою збору даних про випадки цькування, з якими стикаються державні службовці під час виконання обов'язків у сфері захисту прав споживачів від дискримінації, зокрема при розгляді кейсів сексистської (дискримінаційної за ознакою статі) реклами, провела опитування. Респондентами виступили працівники відділів реклами Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (ДПСС), які безпосередньо займаються розглядом справ щодо дискримінаційної за ознакою статі реклами. Дослідження проводилося в період з 24 квітня по 23 травня 2025 року та охопило 29 респондентів — представників територіальних органів Головного управління ДПСС у таких областях: Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Житомирська, Закарпатська, Запорізька, Івано-Франківська, Кіровоградська, Київська, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Тернопільська, Харківська, Херсонська, Хмельницька, Черкаська, Чернівецька та Чернігівська.

Під час дослідження було використано структурований онлайн-опитувальник, що містив як закриті, так і відкриті запитання для детального вивчення досвіду респондентів.

Опитування показало, що за останні три роки більше половини держслужбовців стикалися із цькуванням. При цьому йшлося не про поодинокі випадки: майже третина опитаних повідомила про 6-10 інцидентів, окремі респонденти — про 11-15, а ще 12% зазначили, що зазнали понад 15 випадків цькування.

Під час дослідження встановлено, що існує прямий зв'язок між частотою розгляду дискримінаційних кейсів та ймовірністю стати жертвою цькування. Отже, це серйозна системна проблема. З державними службовцями та службовицями, які повідомили про випадки цькування, проведено напівструктуровані глибинні телефонні інтерв'ю.

Особливо показовим є те, що половина опитаних державних службовців зазначили: агресивна або принизлива поведінка щодо них трапляється більш ніж у 50% випадків під час роботи з рекламою, що містить ознаки дискримінації за статевою ознакою. Це свідчить про те, що для значної частини працівників така поведінка стала не поодиноким явищем, а системною складовою їхньої професійної діяльності.

Прояви неадекватної поведінки та агресії щодо державних службовців набували різноманітних форм, створюючи багатoshаровий тиск на працівників. Найпоширенішими — стали образи та психологічний тиск. Такі форми булінгу не рідко супроводжувалися погрозами, що формує атмосферу напруженості та страху у робочому середовищі. Важливо зазначити, що у 80% виявлених випадків агресори діяли відкрито, і лише у 20% — анонімно.

Сучасні технології надають агресорам нові додаткові інструменти для здійснення тиску. Соціальні мережі перетворилися на платформу для образливих коментарів та постів, поширення фейкової інформації та цілеспрямованого переслідування. Один з респондентів описав жахливу ситуацію:

«під кожним моїм фото у соцмережах з'являлося по 50 коментарів з образами та різною гидотою». Це свідчить про організований характер такого кібербулінгу.

Важливо розуміти, що анонімність в інтернеті знижує поріг агресії: тобто людина починає реагувати агресивно навіть на незначні чи мало провокуючі події. Це призводить до збільшення кількості таких нападів, які стають гострішими й жорсткішими. Додатковим фактором є швидкість поширення інформації, що може суттєво ускладнити контроль над ситуацією в майбутньому.

Телефонний терор є ще одним інструментом психологічного тиску, включаючи часті та нічні дзвінки. Деякі держслужбовці повідомляли також про особисті контакти у формі зустрічей або переслідування, які виходили далеко за межі професійного спілкування і набували характеру особистої загрози.

Найчастіше ініціаторами булінгу виступають рекламодавці — ті самі особи, чия діяльність контролюють державні службовці. Це створює ситуацію, коли особи, які порушили закон, намагаються залякати тих, хто покликаний забезпечити дотримання законодавства.

Юристи відповідачів також часто вдаються до агресивної тактики, використовуючи свої професійні навички не для захисту в рамках закону, а для психологічного тиску на службовців. Групи підтримки — друзі, родичі та прихильники порушників — створюють ефект «натовпу», посилюючи тиск на окремого державного службовця.

Окремо варто відзначити випадки, коли до кампаній цькування були залучені представники місцевих органів влади та засобів масової інформації за сприяння осіб, що мають впливові зв'язки.

Фрази, які часто використовують аб'юзери під час цькування:

- *«краще займіться чимось корисним»;*
- *«нічого Вам робити»;*
- *«займаєтесь маячнею»;*
- *«найбільша проблема в країні, де війна, — зображення дівчини на борді»;*
- *«це виключно Ваша думка, а не вимоги закону»;*
- *«Ви керуєтесь висновками проплачених організацій»;*
- *«я Вас змушу відповідати за незаконно прийняті рішення».*

Серед встановлених випадків цькування найтяжчими та найбільш травматичними є: масований кібербулінг у соціальних мережах, візит в офіс без попередження в супроводі журналістів із камерами з паралельним поданням скарг до Генеральної прокуратури, СБУ та Національної поліції, а також дзвінки на особистий номер телефону з образами та погрозами.

Наслідки цькування для постраждалих мають глибокий та багатогранний характер. На емоційному рівні працівники описують втрату мотивації до роботи, емоційне виснаження, тривожність та знервованість. Один з респондентів зазначив: «емоційно було дуже важко в собі «загасити» свої почуття».

Зіпсований настрій та втрата продуктивності безпосередньо впливають на якість виконання службових обов'язків. Деякі працівники згадують про агресію та гнів як наслідок постійного тиску. У результаті, постійне емоційне напруження може призвести до емоційного/професійного вигорання. Один з респондентів зазначив, що внаслідок цькування «було бажання більше не досліджувати таку рекламу».

Керівництво стало основним джерелом підтримки для тих, хто вирішив звернутися за допомогою всередині організації. Моральна підтримка колег, ІГКР та ГО «УАМ» — також важлива складова стійкості. Це свідчить про ключову роль професійної спільноти у подоланні щоденних робочих викликів.

Водночас майже ніхто з респондентів не згадав про юридичну підтримку, що може вказувати на недостатній рівень обізнаності про доступні юридичні інструменти, небажання затягувати процес спілкування із агресором, чи недовіру до можливостей правового захисту.

Опитування дозволило визначити типову траєкторію розвитку конфлікту:

- 1. Початкова стадія:** направлення вимоги/повідомлення про порушення від ДПСС порушникові.
- 2. Стадія заперечення:** рекламодавець не визнає порушення.
- 3. Стадія особистого тиску:** рекламодавець робить спроби вплинути на держслужбовця через телефонні розмови, особисті зустрічі.
- 4. Стадія залучення «групи підтримки»:** порушник залучає до конфлікту юристів, родичів, друзів, знайомих, тощо.
- 5. Стадія системної атаки:** скарги до керівництва, правоохоронних органів, журналістів, представників місцевої влади.
- 6. Стадія кібербулінгу:** переведення конфлікту в онлайн-простір.

Окреслені етапи не є обов'язковими для кожного виявленого випадку (зокрема це стосується 5 та 6 етапу, які не були встановлені у половині кейсів) і залежать від мотивів агресивної поведінки, якими керуються рекламодавці та їхня «група підтримки». Узагальнення отриманої в межах дослідження інформації дає змогу систематизувати її за економічними, психологічними та соціокультурними мотивами.

Серед виявлених економічних мотивів можна виділити: небажання нести фінансові втрати від зміни/припинення рекламної кампанії, страх перед репутаційними ризиками та переконаність у тому, що дискримінаційна реклама часто є більш ефективною з комерційної точки зору.

До соціокультурних мотивів належать: глибоко вкорінені гендерні стереотипи в суспільстві, сприйняття боротьби з дискримінацією як «зайвої», «смішної» діяльності, особливо в умовах війни (знецінення) та патріархальні установки щодо ролі жінки в суспільстві.

Психологічні мотиви ґрунтуються, в першу чергу, на когнітивному дисонансі, що проявляється у неспроможності визнання рекламодавцем дискримінаційного характеру власної реклами та повному запереченні існування проблеми дискримінації в рекламі як такої.

Опитані державні службовці, які пройшли через цькування, зазначили навички емоційного саморегулювання ключовими для ефективної навігації в конфлікті та подолання наслідків психологічного тиску.

«Не реагувати дуже емоційно, зберігати контроль над ситуацією»

«Аргументувати за допомогою фактів, а не емоцій»

«Залишатись спокійними під тиском. Не піддаватися на провокації чи образи»

«Збереження спокою — прояв сили»

Професійна підготовка розглядається як один із ключових інструментів захисту. Глибоке знання законодавства та аргументів щодо шкоди від розповсюдження дискримінаційної реклами забезпечують впевненість та спроможність професійно реагувати на виклики.

«Вчити досконало законодавство, щоб була можливість себе захистити у будь-якій ситуації»

«Стійка професійна позиція — спиратись на етичні стандарти, закони»

«Завжди робити акцент: я оцінюю рекламу відповідно до гуманістичних цінностей, а не через особисті уподобання»

«Завжди пояснювати агресору, чому така реклама шкодить репутації бренду і створює негативний імідж у суспільстві»

На думку респондентів, здатність до абстрагування та збереження професійної незалежності також можуть стати дієвим психологічним механізмом захисту. Такі підходи демонструють усвідомлення того, що агресія часто є реакцією на виконання службових обов'язків, які сприймаються порушниками законодавства вороже, а не на особистісні риси державного службовця.

«Зберігати максимальну абстрагованість»

«Намагатися не сприймати образи на власний рахунок»

«Сформувати в голові розуміння, що не я є причиною агресії. Людина просто не хоче сплачувати штраф, не розуміє свого порушення, чи просто по життю є аб'юзером»

Опитані представники ДПСС відзначають, що підтримка колег та обговорення складних професійних ситуацій також є важливими чинниками збереження психологічної стійкості та емоційного добробуту.

«Завжди обговорювати з колегами, якщо дійсно зачепили Ваші професійні знання чи почуття»

«Тільки колективна підтримка та об'єднання з іншими фахівцями»

Важливим аспектом у протидії булінгу з позиції респондентів є обов'язкова фіксація негативних проявів. Систематичне документування випадків булінгу сприяє формуванню культури нетерпимості до агресивної поведінки у відносинах між державними службовцями та особами, які підлягають контролю. Коли рекламодавці розуміють, що їхня агресивна поведінка буде зафіксована та може мати правові наслідки, це створює стримуючий ефект та сприяє більш цивілізованому формам взаємодії.

Фіксація випадків булінгу є важливою для захисту професійної репутації державних службовців. Як показує дослідження, агресори часто вдаються до «поширення чуток або фейкової інформації», «образливих постів в соціальних мережах» та інших форм дискредитації. Тому документування дозволяє:

- спростовувати неправдиві звинувачення конкретними фактами;
- захистити професійну честь службовців від наклепницьких кампаній;
- підтримувати довіру суспільства до державних інституцій.

«Кожен зафіксований випадок булінгу — це не просто документ, а інвестиція у майбутнє української державної служби, яка має бути вільною від тиску, агресії та залякування. Тільки за таких умов державні службовці зможуть ефективно виконувати свої обов'язки на благо суспільства та держави»

Валентина працює інспектором у сфері контролю за рекламою вже понад 20 років. У 2017 році вона перейшла на посаду завідувачки сектору контролю за рекламою в Держпродспоживслужбі. Її основним завданням стало виявлення та припинення розповсюдження дискримінаційної реклами, зокрема за ознакою статі.

«Найчастіше я виявляла таку рекламу сама. Але щоб навчитися це робити професійно, треба було присвятити чимало часу вивченню теми, зрозуміти критерії, за якими визначається дискримінаційна реклама», — розповідає Валентина.

Найперший серйозний конфлікт стався на початку її роботи у цій сфері. Валентина виявила дискримінаційну рекламу на білборді та направила вимогу щодо припинення рекламної кампанії.

«Прийшов розповсюджувач з рекламодавцем, і рекламодавець привіз з собою ще співвласника, який був за сумісництвом міським депутатом, і вони почали мене "пресувати". "Що вам тут не подобається? Це нормально!"», — згадує держслужбовиця.

Троє чоловіків — розповсюджувач реклами, рекламодавець та міський депутат — прийшли разом до її кабінету і намагалися переконати, що реклама не порушує законодавство. Для підтвердження своєї позиції Валентина заздалегідь замовила експертний висновок від Української асоціації маркетингу.

«І вони тоді сказали, та що Ви тут посиляєтесь, такі проплачені, громадські організації і так далі, там грантові організації».

Але рішення щодо порушення законодавства про рекламу залишилося в силі.

Найбільш тривожний випадок

Найскладніша ситуація виникла у справі про рекламу еротичного масажу. Після того, як інспектор направила вимогу про припинення такої реклами, почалася справжня кампанія тиску.

«Був дуже великий тиск — написали на мене у генеральну прокуратуру, національну поліцію, там якихось депутатів залучали. Коротше, мене викликали скрізь, навіть в управління по боротьбі з економічною злочинністю, допитували».

Ситуація ускладнилася тим, що рекламодавці з інших областей організували справжнє «розслідування»: *«Вони приїхали на джипі з камерами, з журналістами робити якесь там "розслідування", щоб нас залякати, тобто робили максимум розголосу, тиснули на нас».*

Журналісти прийшли до керівництва, намагаючись тиснути на начальника управління. На щастя, юрист установи був добре підготовлений до такої ситуації:

«Юрист просто був обізнаний, підготовлений, знав, що саме відбувається. Він чітко і гарно усе відстоявся, а ми зробили все в межах законодавства: якщо у вас є якісь, наприклад, заперечення, ви маєте право подати в суд та оскаржувати наше рішення».

Добре організована «оборона» сприяла завершенню гострої стадії конфронтації: *«Згодом так воно все і стихло, кудись воно далі не пішло. Тобто вони зрозуміли, що ми дійсно зробили все за законом. Це були дві реклами протягом року, але обидві справи вони програли».*

Психологічні аспекти тиску

Валентина відзначає особливості психологічного тиску саме у справах про дискримінаційну рекламу:

«Найчастіше випадки цькування виникали саме під час розгляду справ, пов'язаних із дискримінаційною рекламою. На мою думку, це пов'язано з нерозумінням змісту проблеми взагалі. На початку це взагалі було таке: що Ви собі придумали, це Вам так здається».

Підприємці часто не розуміли, чому їхня реклама може бути проблематичною: *«Вони думали, що це "круто", люди подивляться і поставляться з почуттям гумору, або, що якщо це "сексі", — це обов'язково спрацює, особливо на чоловічу аудиторію».*

Водному з випадків рекламодавець найняв юриста, який прийшов із специфічною вимогою. Проведена експертиза не підтвердила остаточно порушення, хоча вказала на ознаки проблемної реклами. Адвокат поставив питання: *«Ну, і як Ви зараз думаєте відшкодовувати кошти рекламодавцю за мої послуги?».*

Інспекторка відповіла рішуче: *«Ми як державний орган маємо право досліджувати, вимагати пояснення і потім доводити правоту або спростовувати. Тобто, ми не відкликаємо вимогу. Вимога спрямована на*

встановлення наявності або відсутності порушення, отримання офіційних пояснень та, за потреби, залучення експертів для об'єктивного розгляду ситуації».

З часом ситуація змінилася на краще. Валентина відзначає: *«Не можна порівнювати те, що було 5 років назад. У більшості випадків зараз можна спостерігати, що вже зовсім інакше рекламодавці ставляться. Буває, що навіть розповсюджувачі реклами, коли ще немає жодних ознак сексизму чи дискримінації, звертаються наперед і просять: Будь ласка, проконсультуйте, щоб ми нічого не переборщили».*

Валентина також підкреслює важливість внутрішньої стійкості: *«Якщо говорити безпосередньо про мене, то якщо я вже почала — довожу справу до кінця, і мене навіть під страшним тиском зламати неможливо. Тобто я йду до кінця».*

Важливим фактором стійкості стала підтримка керівництва та колег: *«Я працювала я з різними керівниками, різними юристами, але ніколи не відчувала з їхнього боку якогось тиску, тому що завжди впевнена у своїх діях».* З роками інспекторка здобула авторитет: *«Кажуть, ми тобі довіряємо. Кажуть, що якщо пані Валентина щось сказала, написала, значить так воно і є. Тому працювати мені комфортно».*

Цей кейс ілюструє, як державний службовець може зазнавати системного тиску під час виконання своїх професійних обов'язків. Ключовими факторами успішного протистояння стали: ґрунтовне знання законодавства, попередня підготовка експертних висновків, підтримка керівництва та юридичної служби, особиста стійкість та принциповість, а також розуміння важливості своєї роботи для суспільства.

«Якщо ти є вправним інспектором, ти маєш тримати рамки, ти маєш виконувати свої обов'язки, ти маєш доводити справу до кінця. І ти маєш робити все за законом», — підсумовує свій досвід Валентина.

Кейс 2

Людмила працює інспекторкою у Держпродспоживслужбі вже п'ять років, займаючись моніторингом реклами та виявленням дискримінаційного контенту. У її регіоні вона єдиний фахівець у цій сфері, що створює додаткове навантаження та відповідальність.

Під час службового відрядження на трасі Мукачєво-Хуст вона помітила автомийку з двома банерами, які містили дискримінаційну рекламу. На банерах були зображені дівчата у купальниках та на високих підборах, які миють автомобілі. Людмила, маючи досвід роботи з подібними випадками, одразу звернула увагу на порушення.

Оскільки на автомийці не було жодних ідентифікаційних знаків власника, інспекторка звернулася до міської ради із запитом щодо власника об'єкта. Відповідь надійшла швидко — виявилося, що автомийкою володіє фізична особа (не ФОП), що також є порушенням законодавства. Людмила надіслала офіційний запит на юридичну адресу власника з вимогою надати пояснення щодо дискримінаційної реклами. Через систему відстеження Укрпошти вона підтвердила, що лист доставлено, однак відповіді не надходило.

7 березня, напередодні Міжнародного дня захисту прав жінок, Людмилі зателефонували з чеського номера. Розмова почалася агресивно, без привітання: *«Ви ...? А я ... Ви розумієте, хто я? Що це Ви собі дозволяєте? Ви знаєте, хто я такий? Я помічник депутата обласної ради. Я пару років назад балотувався у мери міста. Вам це про щось говорить?»* (Згодом з'ясувалося, що чоловік має подвійне громадянство і фігурує в базі «Миротворець», а його твердження про статус помічника депутата виявилися неправдивими).

Коли інспекторка почала пояснювати суть порушення, власник автомийки заявив: *«Це моя власна автомийка. Я завтра там розміщу банер із портретом президента».* На зауваження про неприпустимість дискримінаційної реклами він відповів: *«Ви що, не бачите, що я в Чехії? Я читав цей запит, але ніяку відповідь я Вам надавати не буду. І не смійте ще щось мені писати».* Розмова закінчилася погрозами: *«Тому що я сказав, хто я, а Ви для мене ніхто. І тому я прошу Вас більше мене не турбувати. Я поки що прошу».*

Після отримання офіційного виклику на розгляд справи власник автомийки зателефонував вдруге, вже з українського номера: *«Який ще розгляд? І що Ви від мене хочете? Перестаньте мені писати. Я розберуся з Вами. У мене на автомийці вже інші банери висять. Та ти..., ще раз кажу, я відома людина, а ти хто? Ніяких штрафів я платити не буду. Ти мені скажи, хто мене наказав... Ні на який розгляд я приїжджати не буду, ніяких штрафів я платити не буду. Ти мене почула?»*

Людмила доповіла про ситуацію своєму керівнику, який повністю її підтримав: *«Ми знаємо свої обов'язки і ми працюємо згідно законодавства. Люди бувають дуже різні... Але ми маємо справу довести до кінця»*. Керівник наголосив, що якщо особа представляється як помічник депутата, то тим більше має дотримуватися законодавства.

Під час розгляду справи, коли вже було винесено два рішення про накладення штрафів, до кабінету увійшов сам порушник. Він вимагав, щоб інспектор показала свій телефон з фотографіями банерів, погрожуючи судом: *«Нехай вона мені покаже телефон свій, що це вона фотографувала. Інакше я подам на вас в суд, що це мене хтось замовив, у вас немає доказів порушення реклами»*. Керівник рішуче відмовився: *«А чому мій працівник Вам має показувати свій телефон?»*

Гендерна дискримінація

Показово, що з чоловіком-керівником порушник розмовляв на «Ви» та з відносною ввічливістю, тоді як з жінкою-інспекторкою дозволяв собі грубість та зневажливий тон, переходячи на «ти».

Після тривалого процесу через виконавчу службу штраф все ж був стягнений. Власник автомийки, коли йому заблокували рахунки, зателефонував з проханням про допомогу: *«Добрий день, Людмила. Вибачте, я Вас дуже прошу. Мені перекирили рахунки, а я вже штраф заплатив»*.

Інспекторка зазначила, що цькування вплинуло на її емоційний стан лише на короткий час — близько години, поки вона не поговорила з керівником. Підтримка колективу та керівництва стала ключовим фактором у подоланні стресу.

Людмила підкреслила важливість:

- професійної підготовки до можливих конфліктних ситуацій;
- знання законодавства для впевненого ведення розмови;
- підтримки з боку керівництва;
- спокійного та гідного поведіння під час конфлікту відповідно до статусу державного службовця.

Цей кейс демонструє типові прояви цькування державних службовців, що включають:

1. **Психологічний тиск** через підкреслення соціального статусу та зв'язків.
2. **Гендерну дискримінацію** у формі зневажливого ставлення до жінок на державній службі.
3. **Погрози та залякування** з метою припинення відкликання рішення про порушення законодавства.
4. **Спроби дискредитації** держслужбовців.

Успішне подолання ситуації стало можливим завдяки професіоналізму та стійкості інспектора, підтримці з боку керівництва, дотриманню процедур і законодавства та психологічній готовності до подібних ситуацій.

Цей випадок підкреслює необхідність системної підготовки державних службовців до протидії булінгу та важливість створення підтримуючого середовища в колективі.

Інспектор Держпродспоживслужби з неповним роком стажу отримала звернення щодо можливого порушення законодавства про рекламу. На сторінці в інстаграм бренду жіночої білизни розміщувались зображення, які викликали питання щодо відповідності етичним нормам. Спочатку все йшло за стандартною процедурою. Коли представник компанії зателефонувала для уточнень, інспектор спокійно пояснила: *«Я кажу, що, ознаки порушень є очевидними, Ви ж самі бачите. І, в принципі, ми достатньо спокійно поговорили». Але коли через півтора тижня інспектор перетелефонувала з питанням про відповідь, тон розмови кардинально змінився. Представниця компанії раптом стала агресивною: «Вона почала, грубо вже говорити, що порадила з низкою адвокатів, і вони не вважають це порушенням. Інстаграм це все пропускає, а значить можна». Далі пролунав справжній виклик системі: «Політика інстаграму така, що ми там все «виставляємо», вони все там генерують, перевіряють, і, якщо воно проходить перевірку, значить можна, а Ви не втручайтеся в цю справу».*

Інспектор описала те, що побачила на сторінці: *«Там прямо такий дуже жорсткий контент був. Реклама білизни ніби-то... Елементи зв'язування цими канатами... Це певною мірою прояв садомазохістських мотивів, що фактично означає пропагування жорстокості».*

Представник компанії почала ставити під сумнів право інспектора на розслідування: *«Не втручайтеся, Ви взагалі хто, і чому взагалі Ваша область цим займається, коли ФОП зареєстровано взагалі в іншій області».* Після цього почалася справжня кампанія тиску: *«Рекламодавець почала "строчити" просто купу листів».*

Найболючішим ударом стали звинувачення в неправомірних діях: *«Мене звинувачували, що я телефонувала, виконувала чиєсь замовлення, що я зловживала своїми повноваженнями, ну, мій телефон там засвітився».*

Маніпуляції з особистою трагедією

Коли справа наближалася до завершення, з'явився новий елемент тиску: *«Рекламодавиця сказала, що в неї мама онкохвора, вона почала на це "давити", що от у мене є всі підтвердження перебування в лікарні, що я не могла отримати цього листа... Я не могла його Укрпоштою отримати».*

Кульмінацією стали прямі погрози в месенджері: *«Приходить мені повідомлення з погрозами у вайбер, від їх офіційного представника, що ми будемо звертатися до органів прокуратури, ми знаємо, як вирішуються питання... у нас є аудіозаписи».*

Інспектор чесно описала свій стан: *«Мені боятися нічого, байдуже які там аудіозаписи, нехай йде в прокуратуру, в поліцію, куди хочеться. Я готова».*

Але, на жаль, ця справа не отримала необхідного продовження. Не вдалося юридично ідентифікувати рекламодавця, хоча фактично все було зрозуміло. Справу було закрито та погрози припинилися.

«Ми справу закрили, відповіли листом, що прийнято рішення про закриття справи, і все. На цьому все і закінчилося... і вона одразу видала своє повідомлення з погрозою».

Особливо вразливими до цькування є молоді працівники, які ще не мають достатнього досвіду протистояння таким формам агресії.

У одному з регіональних управлінь Держпродспоживслужби працює Тетяна — єдиний спеціаліст, який займається контролем реклами. Вона каже, що дискримінаційну за ознакою статі рекламу бачить *«відразу, ніби має власні окуляри».* За роки роботи майже кожна її справа супроводжувалася конфліктом із рекламодавцями, які вважали, що в службі працюють *«неадекватні люди, які не розуміють креативу».*

Коли Тетяна побачила рекламу жіночого одягу в соціальних мережах, то одразу зрозуміла характер порушення. Вона склала протокол з детальним описом усіх аспектів дискримінації. Найскладнішим виявилось знайти рекламодавця. У світі соціальних мереж, де «я не я, і хата не моя», це справжній детектив. Тетяна вдалася до «артистизму» — замовила костюм у блогерки, ведучи звичайну розмову про параметри та фасони, поки не отримала реквізити для оплати. Так вона дізналася, хто є порушником. Коли Тетяна надіслала офіційну вимогу — як на юридичну адресу, так і в месенджер, де відбувалося

спілкування про придбання костюму, — розпочався справжній кошмар. *«Це було як дикий сон»* — згадує держслужбовиця. Анонімні дзвінки та SMS посипалися як із рога достатку. Але найгіршим стали соціальні мережі. Про Тетяну писали десятки людей, багато знайомих читали образливі коментарі. *«Дуже багато людей читали»* — каже вона.

Коментарі були жорстокими: про її зовнішність, про те, що «її чоловік задивився на дупу моделі», про те, що вона «лізе, куди не треба». Навіть на роботі почалася «колотнеча» навколо цієї справи.

Паралельно колега з іншого регіонального представництва, яка займалася справою за місцем проживання рекламодавця, зіткнулася з тим самим: держслужбовиць ображали, принижували. *«Ми з нею сестри по цій справі»* — підсумовує Тетяна.

Але це була не перша і не остання справа. Був випадок із німцем, який переїхав сюди *«за сімейними обставинами»* і вирішив налагоджувати бізнес через *«круту, як йому здавалось, рекламу»* з напівоголеною жінкою. Дійшли до апеляційного суду, виграли. Він заявив: *«мене абсолютно не цікавлять усі закони України, всі заключення незрозумілих людей, тому що ця реклама працює»*. Після програву демонстративно повісив ще більш провокативну рекламу — ніби «на зло».

В іншій справі адвокат-рекламодавець приходив в управління, тиснув на всіх працівників, писав: *«недолуга ..., деліктман ... (керівник), мікроорганізми Держпродспоживслужби»*.

«Майже кожна справа супроводжується булінгом» — каже Тетяна. *«Найважче — коли ти залишаєшся сама з цією проблемою. Є лівий берег і є правий берег. А ми посередині»*, — малює метафору Тетяна. Одні кажуть: *«їм нема чим зайнятися під час війни»*. Інші обурюються: *«в нас війна, а вони своїми дупами вилазять на всі екрани»*.

Керівники змінювалися, кожен реагував по-різному. Хтось розумів неадекватність реакції рекламодавців, хтось казав: *«хай робить, що хоче»*. Підтримку Тетяна найчастіше знаходить у колег з інших регіонів, які займаються тією ж самою справою: *«Мене дійсно можуть зрозуміти лише ті колеги, які займаються такою самою рекламою і знають, що це»*.

Тетяна помічає закономірність: агресори по-різному поведуться з жінками та чоловіками. Коли той самий адвокат почав наближатися до неї, вона сховалася за колегу: *«я маленька, худенька»*. Колега розправила руки, намагаючись її захистити, але це, здається, лише ще більше його роздратувало — він ніби отримував задоволення від того, що «бореться» з жінками.. Вона додала: *«Якби на моєму місці був чоловік, він, мабуть, не поведився б так агресивно»*.

Ціна принципів

Штраф у 5 тисяч гривень — блогерка просто «плюнула, розтерла, заблокувала мене, заблокувала колег з іншого регіону». Тетяна переконана: *«А якби штраф був хоча б 50 тисяч, можливо, це змусило б її замислитись»*. Невеликі штрафи нікого не лякають, тож дискримінаційна реклама продовжує «прослизати».

Незламність

Попри все, Тетяна продовжує працювати. *«Мене таким не злякаєш. Я, навпаки, входжу в азарт. Це моя робота, від якої я “кайфую”*. Мене так не зламаєш». Коли її запитують, чи не було бажання переглянути своє ставлення до справи, вона відповідає: *«Ні, я хочу ще одну таку знайти»*.

Результати дослідження розкривають серйозну проблему, яка потребує системного підходу до вирішення. Державні службовці, які покликані захищати права споживачів та забезпечувати дотримання законодавства, самі стають жертвами агресії та тиску. Їхній досвід свідчить про необхідність створення більш ефективних механізмів захисту державних службовців та забезпечення необхідної підтримки для виконання їхніх важливих функцій у суспільстві.

РОЗДІЛ 3.

ПСИХОЛОГІЧНА ПРОТИДІЯ ЦЬКУВАННЮ. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПСИХОЛОГА

3.1 Психологічна протидія цькуванню. Рекомендації психолога

Провідна рекомендація від держслужбовців, які мають досвід протистояння цькуванню з боку порушників закону «Про рекламу», — зберігати спокій та мати стійку професійну позицію. У цьому розділі ми детальніше розглянемо, як досягти цього з точки зору психології.

Типова психологічна динаміка конфлікту

Чому порушники Закону України №3427 «Про внесення змін до Закону „Про рекламу“ щодо протидії дискримінації за ознакою статі» вдаються до цькування держслужбовців (замість того, щоб виправити свої помилки)? Бо вони мають певні психологічні особливості.

По-перше, скоріше за все вони є носіями гендерних упереджень. Такі люди щиро вірять в існування специфічних «жіночих» та «чоловічих» ролей, через що власні стереотипи заважають їм критично оцінити зміст рекламного «креативу».

По-друге, дискомфорт через необхідність вирішувати проблеми в юридичній та фінансовій площинах, перспектива штрафних санкцій та, головне, зіткнення з нормами (цінностями), відсутніми на ментальній «карті» правопорушника, може викликати сильну тривогу та агресію (нормальна реакція людини на перешкоду).

Оскільки у своїй рекламі підприємець проблему не бачить, всі зусилля спрямовує на боротьбу з людиною, яка вказує на порушення, створюючи проблему. Так агресія стає деструктивною.

По-третє, на стан особи у конфлікті суттєво впливають переживання, які не мають стосунку до ситуації з рекламою: обставини приватного життя, проблеми з бізнесом, війна, дитячий досвід переживання конфліктів. У психології це називають «каналізація емоцій», коли загальне напруження виливається в сильний прояв емоцій, зокрема агресію, через тригер-подію, яка стає ніби «останньою краплею».

Конфлікт може підсилюватись звичними поведінковими стратегіями людини. Наприклад, звичкою вести себе як підліток: не визнавати провину/кордони, нехтувати правилами. Такі прояви вказують на певну незрілість соціально-емоційної сфери особистості. Найбільш радикальним проявом є стратегія використання «грубої сили» — у дусі ведення «бізнесу» 90-х років.

Як спілкуватися з рекламодавцями, які порушили закон України про рекламу?

Типова агресивна поведінка виглядає так: агресор переходить на особистості, намагаючись емоційно зачепити співрозмовника через апеляцію до його статі, віку, зовнішності чи здібностей. Він демонструє себе з позиції сили та намагається переконати у власній впливовості.

Зберігати спокій при особистому спілкуванні з агресором може допомогти такий трюк: уявіть, що ви дивитеся на агресора не фронтально, знаходячись у прямій конфронтації, а ніби спостерігаєте за ним і ситуацією зі сторони — вивчаєте цікавий кейс прояву людської природи через призму «психотерапевтичного» погляду на опонента як на особистість, чия структура сформована певним життєвим досвідом. Звісно, стати для такої людини психотерапевтом не є метою держслужбовця, але може допомогти вам знизити тривогу і оцінити реалістичність образу «всемогутнього агресора», який намагається навіювати вам опонент.

Найкращий спосіб протидіяти агресивній поведінці — «психологічне айкідо», коли ви використовуєте сили та інерцію противника проти нього самого. Агресора, який уже увійшов у стан «бойової готовності» до конфлікту, можна «розхитати» спроможністю не втягуватися у емоційний вихор, ігноруючи пастки, розставлені закидами про ваші особисті якості, а не по суті справи.

Як це працює у розмові? Ось кілька варіантів відповідей на типові фрази, які виявили під час дослідження кейсів цькування:

Атака	Захисний прийом
«Краще займіться чимось корисним!»	«Я повністю з Вами погоджуюсь, наша робота має бути корисною. Саме тому ми дотримуємося законів України, адже створення здорового суспільного середовища, вільного від дискримінації, є нашою метою» «Ми допомагаємо будувати суспільство, що поважає права людини та відкидає будь-які форми упереджень» «Поважні бренди та відповідальний бізнес будують довгострокову довіру з клієнтами. Дискримінація в рекламі шкодить репутації, викликає негативну реакцію та веде до збитків. Наша місія — допомагати бізнесу бути відповідальним, а отже, і успішним у довгостроковій перспективі»
«Нічого вам більше робити!»	«Насправді, роботи багато. Ось зараз ми займаємося питанням дискримінації в рекламі, оскільки воно є нашим прямим обов'язком відповідно до чинного законодавства»
«Займаєтесь маячнею!»	«Законодавство та професійна спільнота маркетологів і рекламістів з Вами не погоджується» «Сексизм, як і будь-яка інша форма дискримінації, отруює суспільство, закріплює неповагу до людини як суспільну норму, створює внутрішні розколи. У важкі часи нам потрібно гуртуватися на принципах взаємодопомоги і взаємоповаги, а не просувати упередження»
«Найбільша проблема в країні, де війна, — зображення дівчини на борді?!»	«Я повністю поділяю Вашу стурбованість, війна — це наш спільний найбільший екзистенційний виклик. Але ж Україна як раз і воює за своє право жити у суспільстві, де поважають закон, де людина є цінністю, а дискримінація не є прийнятною. Бо ж Україна — не Росія» «Наш підрозділ відповідає за дотримання закону про рекламу, який зобов'язує нас діяти» «Ми воюємо за свободу та гідність, за країну, де кожен громадянин, незалежно від статі, відчувається рівним і захищеним. Дискримінаційна реклама, яка принижує людську гідність, руйнує ці засади зсередини»
«Це виключно Ваша думка, а не вимоги закону!»	«Звісно, Ви можете сумніватися у моїй компетенції. Але рішення приймалося відповідно до розгорнутого тлумачення терміну «дискримінаційна за ознакою статі реклама» в законодавстві та чітких критеріїв, визнаних українською та західною спільнотою професійних маркетологів та рекламістів. Якщо Ви вважаєте, що моє тлумачення неправильне, Ви маєте право подати скаргу, щоб ситуацію розглянули інші фахівці. Або ж я буду радий/рада зараз розповісти Вам більш детально всі важливі нюанси, щоб Ваші наступні рекламні кампанії були успішними і відповідали законодавству» «Ви можете отримати експертний висновок щодо контенту Вашої реклами. Цей висновок ґрунтується на критеріях, розроблених та визнаних українською та європейською спільнотою професійних маркетологів і рекламістів. Якщо Вам цікаво більше дізнатися, із задоволенням поділюся з Вами додатковими матеріалами на цю тему. Усі наші рішення приймаються виключно у відповідності до чинного законодавства, яке базується на цих розробках»

Атака	Захисний прийом
«Ви керуєтеся висновками проплачених організацій!»	«Експертні висновки надано безкоштовно та незаангажовано однією з найстаріших і найповажніших громадських профільних організацій на рекламному ринку України. Якщо у Вас є докази, що якась організація впливає на наші рішення, Ви можете звернутися до правоохоронних органів. Я керуюся лише законом України “Про рекламу”» «Ми керуємось Законом України “Про рекламу” (№3427). Цей закон забороняє дискримінаційну рекламу, зокрема зображення жінок як об’єктів сексуалізації або чоловіків у стереотипних ролях. Він спрямований на встановлення правових меж та захист від негативного впливу гендерних упереджень на розвиток рівноправного суспільства...»
«Я Вас змушу відповідати за незаконно прийняті рішення!»	«Ви маєте право оскаржити наші рішення у встановленому порядку. Можу Вас проконсультувати щодо процедури»
«Мене “замовили” конкуренти!»	«Наша діяльність ґрунтується на нормах правової держави і жодного стосунку до ринкової конкуренції не має. Дискримінаційна реклама постійно знаходиться у фокусі нашої уваги і Ваш кейс — далеко не перший. Однак з іншими рекламодавцями ми дійшли взаєморозуміння. Наразі абсолютно безкоштовно ми навіть допомагаємо їм, коли вони звертаються, перевірити нову рекламу на ознаки дискримінації як превентивний захід. Будемо завжди раді допомогти Вам у майбутньому»

Під час розмови:

- Зберігаємо внутрішню рівновагу: відстежуємо свої емоції і залишаємося в рамках професійної позиції.
- Перенаправляємо фокус розмови: кожна відповідь перенаправляє розмову з особистісних звинувачень на норми закону.
- Позбавляємо опонента «зброї»: агресор, не отримавши очікуваної ескалації скандалу, не отримує сатисфакції та втрачає контроль над ситуацією.

Цькування у соцмережах

Ігнорування (психологічна амортизація)

Найпростіший і часто найефективніший спосіб — ігнорування. Агресор діє як «троль» — намагається «розвести» на емоції. Якщо він не отримує жодної реакції, його мотивація згасає, адже він підживлюється негативними емоціями. Правило інтернету «Не годуйте троля» — ігноруйте будь-які спроби контакту. Будь-яка ваша реакція — заохочення до продовження агресії.

Стратегія: Повністю ігнорувати коментар. Не відповідати, не видаляти, не блокувати одразу (якщо це не єдиний варіант).

Приклад: Вам написали образливий коментар. Просто залиште його без відповіді. Можна також приховати коментар, щоб його бачив лише автор, але він не з’являвся у вашій стрічці. Це дає відчуття контролю.

Блокування (захист власного простору)

Ви маєте повне право захищати свій особистий простір від агресії.

Стратегія: Не витрачати час на дискусії. Просто заблокувати агресора. Систематичне цькування: заблокувати аккаунт можна через адміністратора соцмережі. Це не ознака слабкості, а швидке і ефективне рішення.

Зберігайте докази. Не видаляйте повідомлення, коментарі чи скріншоти. Це є доказом переслідування і може бути використано у разі офіційного звернення.

Обмежте доступ. Змініть налаштування приватності свого профілю, щоб цькувач не міг бачити ваші особисті дані, фотографії та дописи.

Проактивна позиція (з погодження керівництва)

Ви можете опублікувати, краще з погодження керівництва, пост зі своєю історією (без деталей про аб'юзера), дати роз'яснення про важливість протидії дискримінаційній рекламі, поділитися думками, чому цькування за професійну діяльність — це не ОК. Так ви можете сформувати своє коло підтримки.

Спілкування з особами, що перебувають в агресивному стані

Агресія відображає внутрішній стан людини, установки, світогляд та інші індивідуальні властивості: це про них, не про вас.

Агресія є способом маніпуляції та тиску з метою залишитися безкарними.

Порушник сприймає іншу людину як перешкоду, тому намагається «зачепити» більше особистого, знаходить слабкі місця, намагається тиснути.

Чого не варто робити у розмові з агресивною особою?

- Говорити про особистість підприємця, його персональні особливості та риси.
- Говорити дуже швидко.
- Кричати у відповідь (навіть якщо підприємець кричить на вас).
- Відвертатися, повертатися спиною до агресора.
- Іронізувати, жартувати із сарказмом.
- Барабанити пальцями, насуплювати брови, робити різкі рухи, схрещувати руки або ставити їх в боки.
- Знаходитися ближче ніж за 1 метр від опонента.

Емоційне напруження можна порівняти із хвилями на морі: від невеликих хвиль до шторму та шквального вітру. Умовно, можемо виокремити три ступені агресивного стану: роздратування, гнів, лють.

Ознаки різних ступенів агресії та вплив на здатність спілкуватися раціонально

1. Роздратування:

- закочує очі,
- кривить обличчя,
- напружує голос,
- ігнорує прохання,
- глузує, іронізує.

Може сприймати відкриті питання та давати на них відповідь.

2. Злість:

- кричить,
- лається,
- погрожує,
- хлопає дверима,
- розмахує руками,
- напружує кулаки,
- швидко рухається,
- з викликом дивиться у вічі.

Може сприймати лише короткі репліки та відповідати на закриті питання (так, ні).

3. Гнів, лють:

- кричить несамовито,
- плюється,
- жбурляє речі,
- проявляє фізичну агресію.

НЕ може спілкуватися, лише виплескує емоції.

Ці ступені агресії відображають здатність думати та діяти раціонально на протидію силі емоційного збудження. Ці процеси відбуваються в різних ділянках мозку — за емоції відповідають підкіркові зони (т.з. лімбічна система), а за мислення і раціональні вчинки відповідає кора великих півкуль. Надмірне збудження в лімбічній системі гальмує роботу кори великих півкуль. Це схоже на те, як ДТЕК вимикає ділянки енергозабезпечення, коли його бракує.

Не треба сподіватися, що ви швидко зможете погасити сильну агресію. Власне, єдиний спосіб вплинути на емоційний стан людини, з якою розмовляєте, це зберігати власний спокій. Допоміжним способом є розмова, коли ми задаємо питання, змушуємо людину думати, говорити, вмикати кору головного мозку.

СТРАТЕГІЯ 1. «Яхта на повних вітрилах»

Коли спостерігаєте роздратування: опонент заковчує очі, кривить обличчя, напружує голос, ігнорує прохання, глузує, іронізує. Може сприймати відкриті питання та давати на них відповідь.

Як діяти в цій ситуації:

- Спілкуємося.
- Ставимо питання, уточнюємо обставини.
- Пояснюємо нормативні акти, правила.
- Аргументуємо фактами.
- Інформуємо про свої професійні обов'язки.
- Працюємо командою.

1. Ставимо питання, уточнюємо обставини

«Щоб я міг/могла краще зрозуміти ситуацію, скажіть, будь ласка, чому Ви обрали саме такий макет реклами? Чи проводили Ви фокус-групи? Чи консультувалися із незалежними спеціалістами, юристами, до розміщення реклами? Чи погодилися б Ви, щоб тут були зображені Ви особисто чи Ваші близькі родичі?»

2. Пояснюємо нормативні акти, правила

- «Згідно з законом України “Про рекламу”, а саме [назва статті/пункту], реклама не повинна містити ознак дискримінації»
- «Ми керуємося Стандартом недискримінаційної реклами за ознакою статі, який чітко визначає, що...»
- «Наша перевірка проводиться відповідно до [назва закону/постанови], яка зобов'язує нас перевіряти дотримання правил»

3. Аргументуємо фактами

- «У нас є експертний висновок Української Асоціації Маркетингу, який підтверджує, що...»
- «На фото, яке ми маємо, чітко видно, що на білборді є зображення такого змісту [зміст], що є порушенням [назва норми]»

4. Інформуємо про свої професійні обов'язки

- «Я виконую свій професійний обов'язок, і моє завдання — перевірити дотримання норм законодавства»
- «Ми зобов'язані зафіксувати виявлені порушення та оформити протокол»
- «Прошу з розумінням поставитися до моєї роботи. Я дію в рамках своїх повноважень»

5. Працюємо командою

- «Щоб прискорити процес, ми можемо залучити мого колегу, який допоможе Вам знайти потрібні документи»
- «Я розумію, що Ви маєте питання. Зараз я передам їх колезі, який спеціалізується на цьому питанні»
- «Моя команда завжди готова надати повну інформацію та роз'яснення»

СТРАТЕГІЯ 2. «Маяк на непохитній скелі». Злість

Опонент кричить, лається, погрожує, хлопає дверима, розмахує руками, напружує кулаки, швидко рухається, з викликом дивиться у вічі. Може сприймати лише короткі репліки та відповідати на закриті питання (так, ні).

Як діяти в цій ситуації:

- Зберігаємо власний спокій.
- Говоримо повільно, твердо/впевнено.
- Повторюємо, що саме можемо та маємо зробити у цій ситуації згідно чинного законодавства.
- Збільшуємо дистанцію між собою та опонентом до 1,5–2 метрів.

З такою людиною важливо діяти чітко, спокійно і безпечно.

1. Зберігаємо власний спокій

(Рівним голосом, без емоцій) «Я розумію Ваше невдоволення, тому пропоную детально розібратися в усіх деталях»

(Впевнено) «Будь ласка, сядьте. Поговоримо без емоцій»

2. Говоримо повільно, твердо/впевнено

(Чітко, але не голосно) «Я Вас слухаю, але не можу вести діалог, поки Ви кричите»

(Пауза, переводите погляд у бік, потім знову встановлюєте зоровий контакт)

3. Повторюємо, що саме можемо та маємо зробити

(Спокійно) «Моя робота — перевірити відповідність реклами закону. Ми вже це зробили. Давайте тепер обговоримо причини, які створили таку ситуацію і наступні кроки, особливо щодо уникнення подібних непорозумінь у майбутньому».

(Повторюйте ключову фразу) «Ми діємо згідно чинного законодавства. Ми не можемо скасувати рішення, яке прийняте за законом. Але можемо представити свої аргументи в суді».

4. Збільшуємо дистанцію між собою та опонентом до 1,5–2 метрів

(Організуйте простір так, щоб між вами та опонентом був фізичний бар'єр — наприклад, стіл)
«Будь ласка, сідайте тут зручніше»

Приклади закритих питань, якими можна скерувати діалог у потрібне вам русло:

Ми діяли згідно із законом. Чи розумієте Ви це?

Чи Ви ознайомилися із критеріями дискримінаційної реклами?

Чи потрібна Вам допомога, щоб у них розібратися?

Чи хочете Ви оскаржити рішення?

Ви знаєте, як це зробити?

Я можу Вам пояснити. Чи згодні Ви послухати?

СТРАТЕГІЯ 3. «Рятувальний пліт». Гнів, лютя

Опонент несамовито кричить, жбурляє речі, проявляє фізичну агресію.

Не може спілкуватися, відповідати на запитання, лише виплескує емоції.

Як діяти в цій ситуації:

- Піклуємось про власну безпеку.
- Перериваємо контакт.
- Чекаємо на закінчення «шторму».

1. Піклуємось про власну безпеку

Зберігайте фізичну дистанцію. Дотримуйтесь дистанції мінімум 1–1,5 метр. Якщо людина намагається підійти ближче, зробіть крок назад, щоб зберегти комфортну для себе відстань.

Не дозволяйте себе заблокувати. Завжди розташовуйтеся так, щоб мати вільний шлях до виходу.

Використовуйте спокійний, але впевнений тон. Говоріть тихо і рівно, щоб не «підливати олії у вогонь». Якщо людина кричить, знизьте гучність свого голосу, щоб змусити її прислухатися.

Залучайте колег. Обов'язково працюйте в команді. При перших ознаках посилення агресії сповістіть колегу. Це не лише забезпечить вашу безпеку, а й дозволить мати свідків ситуації.

2. Перериваємо контакт

Чітко повідомте про завершення розмови. Не давайте шансу на продовження дискусії. Використовуйте такі фрази:

«Я бачу, що зараз ми не можемо конструктивно продовжити цю розмову. Пропоную обговорити деталі наступного разу»

Алгоритм збереження самоконтролю під час спілкування з агресивним опонентом

1 крок

Згадую свою місію та мету професійної діяльності — хто я? що я тут роблю? Я представниця/ик Української держави та захисниця її законів, яка відстоює законні інтереси держави та громадян. Як людина, я сприяю формуванню суспільства, що живе за принципами поваги до людської гідності та гуманізму. В онтологічному вимірі, я сприяю добру у світі, де зло має безліч форм. (Оберіть для себе ту опору, яка вам більше відгукується — професійна, моральна/гуманістична, онтологічна, чи іншу).

2 крок

Приймаю позу, в якій я відчуваю себе максимально комфортно та впевнено: спина пряма, плечі розгорнуті, відчуваю опору під ногами, якщо сиджу під спиною, сідницями. Вдихаю та видихаю вільно, набираю більше повітря, трохи уповільнюючи темп дихання.

3 крок

Оцінюю емоційний стан співрозмовника за інтенсивністю емоцій та відповідно його здатність сприймати мовлення і раціональні аргументи.

4 крок

Розмовляю, враховуючи емоційний стан опонента.

5 крок

Після контакту з опонентом відновлюю свою емоційну рівновагу.

Емоційна реакція на цькування є абсолютно нормальним явищем. Коли людина конфліктує, усі, з ким вона буде взаємодіяти, відчують зміни у власному настрої. Це може бути злість,

роздратування, тривога, страх або азарт. Усі ці емоції є природними. Також ви можете відчути «емоційні гойдалки» від сильних емоцій до пригнічення та апатії.

Щоб повернутися до емоційно стабільного стану, можна застосувати кілька способів.

Сенсорна інтеграція. Техніка 5.4.3.2.1.

Під час використання цієї техніки ви зможете відволіктися від тривожних думок та відновити контакт з реальністю через органи відчуття.

- Знайдіть 5 предметів подібних за формою або кольором.
- Торкніться пальцями 4 різних поверхонь.
- Сконцентруйте на 3 різних звуках.
- Знайдіть 2 різних запахи.
- Спробуйте щось 1 на смак.

Як зняти напруження м'язів

Вправа «Помпа»

Ви підіймаєте плечі, напружуєтеся і потім опускаєте плечі, розслабляєтеся. Робіть це повільно. Згодом треба частіше напружувати й потім скидати плечі униз, ніби скидаючи напруження.

Вправа «Лимонний шейк»

Стискайте долоні в кулаки ніби тримаєте половинки лимона, хочете вичавити сік; наступний крок — потрясти руками, плечима, усім тілом — струшуємо напругу.

Вправа «Лісоруб»

Уявіть, що у вас у руках сокира, якою потрібно розрубати дрова. Складіть долоні разом — це ваша уявна сокира. Заведіть руки за голову, зігніть у ліктях. Зробіть повільний вдих, напружте руки й натискайте долонями одна на одну. На різкому видиху різко рухайте руками вперед і вниз, наче намагаєтесь розрубати сокирою повітря.

Вправа «Гойдалка»

Мета вправи — включити вестибулярну систему, відчути положення тіла в просторі, врівноважити емоції.

Застосовуйте, якщо відчули млявість, тремтіння, втратили відчуття цілісності тіла.

Виконання.

1. Обіпріться на спинку стільця, схрестіть руки перед грудьми. Дивіться прямо перед собою.
2. Нахиліться трохи вперед, так щоб спина відхилилася від спинки стільця.
3. Продовжуйте нахилятися взад-вперед, ніби гойдаєтеся.
4. Повторіть цей рух стільки, скільки буде потрібно.
5. Можливо Вам захочеться розплести руки та розташувати їх інакше.
6. Тепер гойдайтеся вліво-вправо.
7. Закінчить вправу, коли відчуєте, що вже досить.
8. Зверніть увагу, що змінилося в тілі.

Цю вправу можна виконувати стоячи, робити переكات з носка на п'ятку, розмахуючи руками.

Вправа «Млин»

Мета вправи — покращити кровообіг у кінцівках, розрядити напруження в плечах та руках. Застосовуйте, коли відчуваєте холод у кінчиках пальців, поколювання, напруження в плечах, передпліччях та неможливість вдихнути на повні груди.

Виконання:

1. Станьте рівно, відчуйте свій центр тяжіння, рівновагу.
2. Підніміть руки вгору та почніть робити кругові оберти.
3. Дихайте так, як вам зручно.
4. Повторіть 10-15 разів вперед та назад.
5. Спробуйте рухати руками в різному напрямку. Одну крутіть назад, другу — вперед.
6. Зверніть увагу, як змінилися відчуття в тілі.

Цю вправу можна поєднати з попередньою вправою «Гойдалка».

Вправа «Самомасаж пальців та долоні»

Мета вправи — покращити кровообіг у кінцівках, сприяти зосередженню уваги.

Виконання:

1. Зручно влаштуйтеся, так, щоб під спиною відчувати опору. Ви можете сісти та обпертися на спинку стільця, або лягти на спину.
2. Пальцями однієї руки, по черзі почніть розминати вказівний палець іншої руки, наче виліплювати. Розминайте до зап'ястка. Далі зробіть масаж середнього пальця, та інші пальці по черзі, закінчуйте великим пальцем.
3. Дихайте вільно, не затримуючи подих.
4. Далі розімніть долоню рухами уздовж ліній-складок.
5. Поміняйте руки.
6. Повторіть вправу.

Зверніть увагу як змінилися відчуття в тілі.

Вправа «Мануальна терапія»

Мета вправи — допомогти собі подолати тривогу та дискомфорт.

Застосовуйте, якщо маєте неприємні відчуття в тілі, прискорене серцебиття, спазми в животі чи стравоході.

Виконання: Сядьте, або станьте зручно. Зверніть увагу на відчуття в тілі, знайдіть ділянки, де вони є неприємними. Покладіть туди долоні. Легенько притисніть. Зосередьтеся на відчуттях тепла, яке випромінюють долоні. Дихайте вільно, поступово уповільнюйте темп дихання. Уявіть собі, що ви забираєте неприємні почуття в долоні, потім в жменю та викидаєте подалі, за обрій.

Цю вправу варто виконувати після попередньої вправи для самомасажу руки. Також Ви можете застосувати цю вправу, щоб заспокоїти дитину чи іншу близьку людину.

Як відновити емоційний баланс, уповільнити серцевий ритм через дихальні вправи?

Під час конфлікту через стрес наше тіло налаштовується на боротьбу, тому дихання та серцевий ритм прискорюються, а емоції стають більш сильними. Дихальні вправи допомагають повернутися до стабільного стану. Виконуйте їх після того, як ви прибрали зайве напруження у м'язах.

● **Спостереження за диханням**

Проста техніка, яка полягає у концентрації уваги на власному диханні. Радимо почати дихальні вправи з цієї першої техніки, яку легко опанувати.

1. Сідайте або лягайте комфортно. Закрийте очі, якщо це зручно.
2. Зосередьтеся на тому, як ви вдихаєте повітря — носом чи через рот?
3. Що розширюється під час вдиху — грудна клітка чи живіт?
4. Відчуйте струмінь повітря під час видиху. Відчуйте як воно зігрілося.
5. Як ви видихаєте — носом чи через рот?
6. Скільки секунд триває ваш вдих? Скільки видих? Чи робите ви паузу між ними?

● **Техніка дихання діафрагмою, яку можна застосувати для емоційної стабілізації.**

Під час практики діафрагмального дихання живіт, а не грудна клітка, розширюється під час вдиху та звужується під час видиху.

1. Влаштуйтеся зручно. Ви можете сидіти, стояти, або лежати.
2. Покладіть одну руку на груди, а іншу — на живіт. Нижня рука має виконувати рух. Верхня рука має залишатися нерухомою.
3. Вдихайте носом приблизно чотири секунди, відчуючи, як розширюється живіт.
4. Видихайте дуже повільно і рівномірно через рот та намагайтеся втягувати живіт, щоб витиснути повітря.

● **Техніка дихання «квадрат» для емоційної стабілізації**

Ви можете дихати діафрагмою або набирати повітря в грудну клітку. Головне витримувати періоди, дихати плавно.

1. Вдихайте повільно через ніс протягом 3-5 секунд.
2. Зробіть паузу на 3-5 секунд.
3. Видихніть протягом 3-5 секунд.
4. Зробіть паузу на 3-5 секунд.
5. Повторіть цикл 10-30 разів.

Спробуйте уповільнити темп на кожному етапі, але так, щоб було комфортно.

3.2 Способи розвинути стійкість до тиску та цькування. Щоденна підтримка життєстійкості

Щоденно турбуйтеся про себе та плекайте свою життєстійкість.

● **Практика чотирьох стихій**

ЗЕМЛЯ — робіть вправи на відчуття опори під ногами, релаксацію, розтяжку. Це може бути йога, балансування, прогулянки, пробіжки, велосипед, танці.

ПОВІТРЯ — забезпечте собі достатньо кисню у приміщенні для роботи, проводьте час на свіжому повітрі, виконуйте дихальні вправи.

ВОГОНЬ — щоденно шукайте та помічайте «радість для очей»: красиві речі, краєвиди, фото та відео, оточуйте себе естетичними об'єктами — квітами, картинами, сувенірами, прикрасами інтер'єру, вишуканим посудом тощо.

ВОДА — дотримуйтеся питного режиму — не менше ніж 1,5 літри чистої води.

Практика «Баланс моєї енергії»

На кожній лінії запишіть дії, які ви виконуєте регулярно, — щодня, щотижня, щороку або з іншою періодичністю.

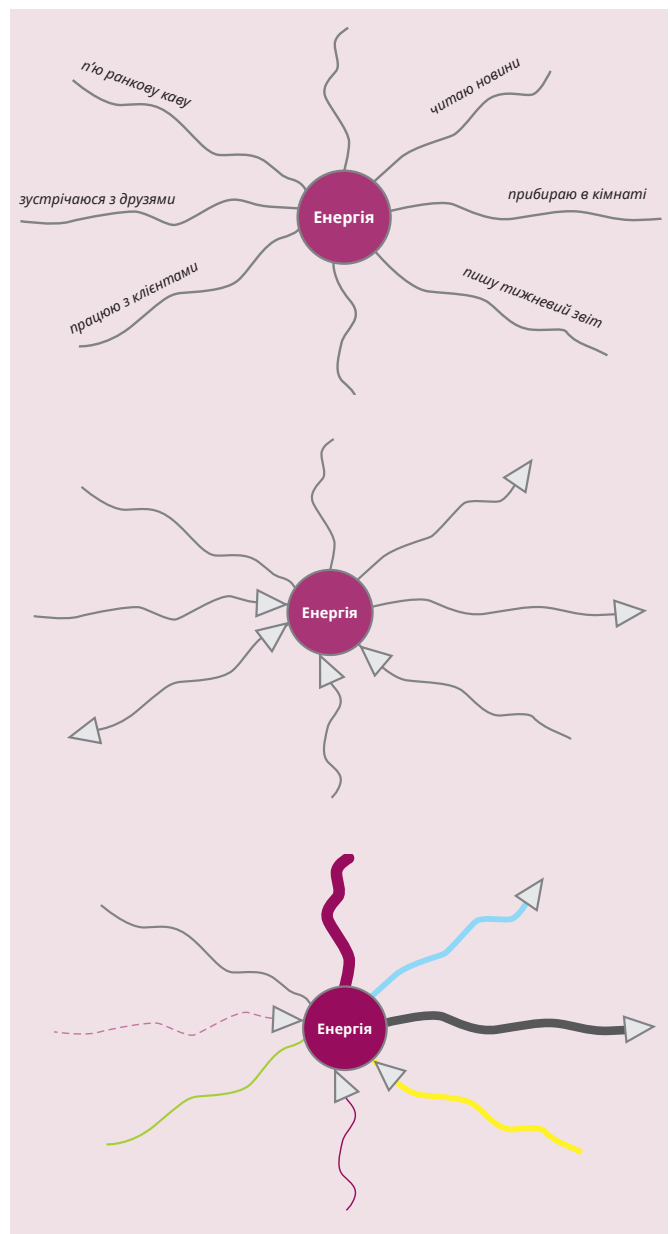
Стрілками позначте напрямок енергетичного потоку — чи ця дія приносить енергію, чи забирає її. Якщо ви виявили дію, яка одночасно додає й відбирає енергію, опишіть її детальніше. Наприклад: працюю з клієнтами — коли є емоційний контакт, відчуваю приплив енергії; коли виникає конфлікт — відчуваю виснаження.

Товщина лінії відображає силу енергетичного потоку. Візьміть кольорові олівці та позначте потоки різними кольорами.

Поміркуйте над такими питаннями:

- Які дії мені варто додати або збільшити їхню частоту?
- У кого з колег я спостерігаю подібні позитивні практики?
- Які дії можна запровадити у колективі чи родині як щоденні ритуали, що відновлюють і підсилюють енергію?

Величезний заряд життєвої сили можна одержати від близьких людей, яким ви довіряєте, які розділяють ваші погляди, можуть уважно вислухати, порадити, підтримати емоційно та морально.



Спиратися на свої цінності (Практична вправа)

З переліку цінностей виберіть ті, які для вас є джерелом стійкості та натхнення у вашій професійній діяльності.

Цінності:

- Професійна відповідальність
- Соціальна справедливість
- Гендерна рівність
- Рівність всіх людей
- Справедливість
- Етичні стандарти
- Внутрішня стійкість / Принциповість
- Професіоналізм
- Відкритий діалог
- Безпечне середовище (для професійної діяльності)
- Довіра суспільства до державних інституцій
- Гуманізм

ВИСНОВКИ

Сьогодні Україна активно захищає та зміцнює свої демократичні цінності, бореться за суверенітет і цілісність держави в умовах війни. Це підкреслює важливість підтримки демократичного устрою та правового порядку, навіть у складних обставинах. Боротьба із проявами сексизму у рекламі є складовою цієї діяльності, адже вона сприяє формуванню суспільства, заснованого на рівності та повазі.

Українське законодавство у сфері протидії булінгу та цькуванню є достатньо розвиненим і деталізованим. Однак, як показали дослідження, держслужбовці майже не використовують цими можливостями для власного захисту. Основними чинниками такої поведінки є, з одного боку, недостатня обізнаність із законодавчими нормами у цій сфері, а з іншого — недостатньо розвинена культура захисту власної гідності правовими засобами, зокрема через судові механізми, навіть серед фахівців, чий професійний обов'язок полягає у забезпеченні дотримання закону. Важливою складовою культури захисту професійної гідності є компетенції психологічного опору цькуванню. Рішенням стає постійне навчання держслужбовців та створення інформаційних матеріалів.

Впровадження чітких процедур і алгоритмів реагування допоможе державним службовцям та активістам громадянського суспільства ефективніше боротися з дискримінаційною рекламою, захищати права споживачів і забезпечувати дотримання українського законодавства, зокрема Закону України «Про рекламу». Це важливий внесок у зміцнення демократії, правової держави та створення безпечного й рівноправного середовища у сфері реклами та в суспільстві в цілому.

ДОДАТОК.

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

Агресія є емоцією, хоча часто сприймається як поведінка. Вона є природною реакцією на фрустрацію, біль або загрозу, яка спонукає до самозахисту чи досягнення цілей.

Емоційні гойдалки — це сильні емоції, які можуть швидко змінюватися та якими важко керувати. Такі перепади настрою з'являються через тривалий стрес чи небезпеку і помножуються на додаткові обтяження: обов'язки (робочі, соціальні чи сімейні), людей, які від нас залежать, і здатність до самоконтролю.

Професійна роль — це сукупність нормативно очікуваних моделей поведінки, обов'язків, завдань та очікуваних результатів, які пов'язані з конкретною посадою або діяльністю в організації. Вона визначає стандарти роботи, необхідні навички, кваліфікацію та досвід, а також включає відносини підпорядкування та повноваження, що забезпечує чіткість і підзвітність у виконанні роботи.

Світогляд — це комплексна система узагальнених поглядів, уявлень, переконань, цінностей та ідеалів, що визначає ставлення людини до світу, інших людей, природи та до самої себе. Він визначає розуміння власного місця у світі, впливає на свідомість, життєві орієнтири, принципи та моделі поведінки.

Установка в психології — це неусвідомлена готовність або схильність людини певним чином сприймати, осмислювати об'єкт або взаємодіяти з ним, що формується на основі минулого досвіду. Це внутрішня програма поведінки, що діє як «автопілот», звільняючи мозок від зайвих навантажень, і може бути як позитивною (оптимістичною), так і негативною (песимістичною).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Що таке булінг, як його розпізнати та як діяти сторонам конфлікту? Консультація Міністерства юстиції в межах проєкту «Я МАЮ ПРАВО». URL: <https://centraljust.gov.ua/news/direction/scho-take-buling-yak-yogo-rozpiznati-ta-yak-diyati-storonam-konfliktu-konsultatsiya-ministerstva-yustitsii>
2. Prevent bullying and harassment. URL: <https://www.meta.com/en-gb/safety/topics/bullying-harassment/>
3. How to report bullying. URL: <https://www.meta.com/en-gb/safety/topics/bullying-harassment/#report-bullying>
4. Women's safety. URL: <https://www.meta.com/en-gb/safety/communities/women/>
5. Safety tools and policies. URL: <https://www.meta.com/en-gb/safety/topics/safety-basics/tools/>
6. Правила TikTok щодо надсилання скарг. URL: <https://www.tiktok.com/safety/uk-ua/reporting>
7. Преамбула до Конституції Всесвітньої організації охорони здоров'я, затверджена на Міжнародній конференції з питань охорони здоров'я, Нью-Йорк, 19-22 червня 1946 року; підписана 22 липня 1946 року представниками 61 країни (Архівні документи Всесвітньої організації охорони здоров'я, №. 2, стор. 100); введена в дію 7 квітня 1948 року.
8. Європейський суд з прав людини у справі «Špadijer v. Montenegro». URL: <https://hudoc.echr.coe.int/fre#%20>
9. Верховний суд. База правових позицій. URL: <https://lpd.court.gov.ua/legal-position/192>
10. Постанова Верховного Суду від 24 жовтня 2018 року у справі № 161/4052/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/77607506>
11. Постанова Верховного Суду від 11 лютого 2019 року у справі N 725/5585/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/79834900>
12. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/82261626>
13. Верховний суд. Огляд судової практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду. URL: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/Ogliad_KCS.pdf
14. Постанова Ширяївського районного суду Одеської області від 03.04.2025 у справі №: 518/527/25. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/126351578>
15. Постанова Миколаївського районного суду Львівської області від 18.08.2025 у справі № 447/1793/25. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/129597508>
16. Департамент правового забезпечення Дніпровської міської ради. URL: <https://surl.li/bklgkb>
17. Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 №158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>
18. Берназюк Я. SLAPP-позови як виклик правосуддю: інструменти ідентифікації, юридичні підходи та захист права на свободу вираження поглядів [рукопис] : доповідь / Ян Берназюк, суддя Касаційного адміністративного суду у складі Верховного Суду, доктор юридичних наук, професор; Верховний Суд, Національна школа суддів України (Львівське регіональне відділення), Консультативна місія Європейського Союзу (КМЕС). - Семінар для суддів місцевих та апеляційних судів «Право і медіа: судова практика в умовах цифрових трансформацій», 11 лютого 2025 р. URL: https://court.gov.ua/storage/portal/supreme/prezentacii_2025/116_SLAPP_bernaziuk.pdf.
19. Поради з відповідального використання штучного інтелекту публічними службовцями. URL: https://cms.thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/docs/Porady_z_vykorystannya_AI.pdf

Опитування держслужбовців проводилось у період з 24 квітня по 23 травня 2025 року та охопило 29 респондентів — представників територіальних органів Головного управління ДПСС у таких областях: Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Житомирська, Закарпатська, Запорізька, Івано-Франківська, Кіровоградська, Київська, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Тернопільська, Харківська, Херсонська, Хмельницька, Черкаська, Чернівецька та Чернігівська.

Нотатки

Віддруковано у друкарні ТОВ «Вістка»

Україна, 01014, м. Київ, Соловцова Миколи, буд. 2, оф. 38/1, тел. +380(44) 583-50-94.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців, виготівників
і розповсюджувачів видавничої продукції Серія ДК № 7814 від 22.05.2023 р.

Наклад 200 прим.

Усі наші публікації доступні
за адресою
[➔ ukraine.fes.de](https://ukraine.fes.de)