



НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ
АДВОКАТІВ УКРАЇНИ



МІНВЕТЕРАНІВ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо етичної та безбар'єрної комунікації адвоката
з клієнтами-ветеранами війни та членами їхніх сімей

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПІДГОТОВЛЕНІ
МІНІСТЕРСТВОМ У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ УКРАЇНИ ТА КОМІТЕТОМ НААУ
З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ ПРОТИ УКРАЇНИ,
КОМПЕНСАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ТА ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНОГО
ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДНОВЛЕННЯ

Київ 2026

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Нормативно-правова та етична основа.....	4
3. Основні принципи комунікації.....	5
4. Підготовка та організація комунікації.....	6
5. Перша консультація та з'ясування потреб клієнта.....	7
6. Отримання інформації та робота з обставинами справи.....	8
7. Роз'яснення правової позиції та прийняття клієнтом рішень.....	9
8. Адвокатська таємниця, конфіденційність і захист персональних даних.....	10
9. Безбар'єрність та індивідуальне пристосування комунікації.....	11
10. Комунікація з членами сім'ї, представниками та особами, які супроводжують клієнта.....	12
11. Дії у разі емоційного напруження, конфлікту або погіршення самопочуття.....	13
12. Професійні межі та взаємодія з іншими суб'єктами.....	14
13. Організаційні заходи в адвокатському бюро або об'єднанні.....	15
14. Прикінцеві положення.....	16
Додатки:	
Додаток 1. Чек-лист підготовки та проведення першої консультації.....	17
Додаток 2. Приклади коректних і некоректних формулювань.....	18
Додаток 3. Алгоритм дій у разі емоційного напруження або погіршення самопочуття клієнта.....	19
Додаток 4. Чек-лист безбар'єрності правничої допомоги.....	20



1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

•1.1. Ці Методичні рекомендації щодо етичної та безбар'єрної комунікації адвоката з клієнтами-ветеранами війни та членами їхніх сімей (далі – Рекомендації) розроблено з метою сприяння належній організації професійної комунікації під час надання правничої допомоги, забезпечення поваги до людської гідності, рівності, самостійності клієнта у прийнятті рішень, доступності правничої допомоги та дотримання гарантій адвокатської діяльності.

•1.2. Рекомендації адресовані адвокатам, помічникам адвокатів, адвокатським бюро та адвокатським об'єднанням, а також особам, які забезпечують організацію прийому, комунікацію та документообіг під час надання правничої допомоги клієнтам-ветеранам війни та членам їхніх сімей.

•1.3. Рекомендації мають інформаційно-методичний характер. Вони не встановлюють нових професійних прав чи обов'язків адвоката, не змінюють вимог законодавства України та Правил адвокатської етики, не обмежують незалежність адвоката у виборі правової позиції, форм і засобів надання правничої допомоги та не є підставою для оцінювання професійної діяльності адвоката поза межами, визначеними у законі.

•1.4. Для цілей цих Рекомендацій термін «клієнт – ветеран війни» вживається щодо особи, яка має статус ветерана війни відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та звернулася за правничою допомогою або якій така допомога надається.

•1.5. Положення цих Рекомендацій щодо членів сімей застосовуються до членів сімей ветеранів війни, а також, залежно від предмета звернення, до членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України у значенні, визначеному у законодавстві.

•1.6. Використання у цих Рекомендаціях узагальнених термінів не звужує коло прав відповідних осіб і не підміняє встановлених у законі критеріїв набуття статусів, права на пільги, безоплатну правничу допомогу чи інші види державної підтримки.

•1.7. Статус ветерана війни сам собою не є підставою припускати наявність у клієнта інвалідності, посттравматичного стресового розладу, когнітивних чи поведінкових особливостей, труднощів у комунікації або зниженої здатності усвідомлювати значення своїх рішень. Індивідуальні потреби враховуються за їх фактичної наявності, на прохання клієнта або коли вони очевидно впливають із конкретних обставин взаємодії.

•1.8. Адвокат не здійснює психологічного чи медичного оцінювання клієнта, не встановлює діагнозів і не пов'язує поведінку особи з її військовим досвідом без належних підстав. У центрі професійної взаємодії перебувають правова проблема, воля клієнта та погоджений зміст правничої допомоги.



2. НОРМАТИВНА ТА ЕТИЧНА ОСНОВА

•**2.1.** Рекомендації ґрунтуються на Конституції України, законах України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про захист персональних даних», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про безоплатну правничу допомогу», Правилах адвокатської етики, інших нормативно-правових актах, що регулюють відповідні правовідносини.

•**2.2.** Під час застосування Рекомендацій враховуються Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод, Конвенція про права осіб з інвалідністю, інші міжнародні договори України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, а також Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року.

•**2.3.** Обов'язкові вимоги щодо незалежності адвоката, пріоритетності інтересів клієнта, компетентності та добросовісності, неприпустимості конфлікту інтересів, дотримання адвокатської таємниці та захисту персональних даних застосовуються незалежно від статусу клієнта.

•**2.4.** Положення цих Рекомендацій застосовуються з урахуванням процесуального статусу особи, характеру правовідносин, змісту договору про надання правничої допомоги та обсягу повноважень адвоката у конкретній справі.



3. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ КОМУНІКАЦІЇ

3.1. Повага до гідності та рівне професійне ставлення

Клієнт-ветеран війни або член його сім'ї сприймається передусім як особа, яка звернулася за правничою допомогою, а не як носій узагальнених уявлень про військовий чи травматичний досвід. Комунікація має бути коректною, неупередженою і вільною від жалю, зверхності, надмірної героїзації чи знецінення.

3.2. Самостійність клієнта та інформоване прийняття рішень

Адвокат поважає право клієнта самостійно визначати цілі звернення, обирати між запропонованими правовими варіантами, погоджувати або не погоджувати процесуальні дії та визначати обсяг інформації про особистий досвід, яку він готовий повідомити. Рішення клієнта мають ґрунтуватися на зрозумілому роз'ясненні правових наслідків, ризиків, витрат і можливих строків.

3.3. Недискримінація та відсутність стереотипних припущень

Рішення щодо прийняття доручення, вибору допустимих способів комунікації та оцінювання відомостей, наданих клієнтом, не повинні ґрунтуватися на дискримінаційних або стереотипних припущеннях, пов'язаних зі статусом ветерана війни, інвалідністю, фактом поранення, перебування в полоні, зверненням по психологічну допомогу чи іншими обставинами, не пов'язаними безпосередньо з предметом доручення. Це положення не обмежує передбачене у законі і Правилах адвокатської етики право адвоката самостійно вирішувати питання про прийняття доручення.

3.4. Індивідуальний підхід без патерналізму

Доцільно з'ясовувати, який формат спілкування, темп консультації, спосіб отримання документів і канал зв'язку є зручними для конкретного клієнта. Допомога пропонується, але не нав'язується. Адвокат не приймає рішення замість клієнта і не обмежує його участь у справі під приводом захисту від складної інформації чи емоційного навантаження.

3.5. Необхідність і пропорційність запитуваної інформації

Питання про військову службу, участь у бойових діях, поранення, стан здоров'я, полон, втрату близьких або інші чутливі обставини ставляться лише тоді, коли відповідна інформація необхідна для надання правничої допомоги. Обсяг деталізації має відповідати предмету доручення і не виходити за межі обґрунтованої професійної потреби.

3.6. Передбачуваність і прозорість взаємодії

Клієнту доцільно завчасно пояснювати порядок консультації, орієнтовну тривалість, необхідні документи, умови договору, спосіб подальшого зв'язку, строки підготовки матеріалів та обставини, за яких строки чи план дій можуть змінитися.



4. ПІДГОТОВКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЇ

•4.1. До першої консультації доцільно визначити, хто саме звертається за правничою допомогою, хто потенційно буде клієнтом, у чому полягає загальний предмет звернення та чи існують обставини, що потребують термінового реагування, зокрема процесуальні строки або ризик втрати доказів.

•4.2. Під час запису на консультацію не слід вимагати докладного викладення чутливих обставин через незахищені канали зв'язку. Для попередньої організації прийому достатньо мінімального обсягу інформації, необхідного для перевірки конфлікту інтересів, визначення спеціалізації адвоката та підготовки до зустрічі.

•4.3. Якщо клієнт повідомляє про потребу в доступному приміщенні, перекладі жестовою мовою, текстовому форматі спілкування, участі особи, яка супроводжує, додатковому часі чи іншому пристосуванні, адвокат або уповноважена особа завчасно узгоджує практичний спосіб забезпечення такої потреби в межах можливого та відповідно до законодавства.

•4.4. Місце консультації має забезпечувати приватність і можливість розмови без присутності сторонніх осіб. У разі дистанційної консультації сторони узгоджують канал зв'язку, перевіряють можливість конфіденційного спілкування та, за потреби, спосіб ідентифікації клієнта й обміну документами.

•4.5. Повідомлення про зустріч, записи у календарі, назви електронних папок та інші організаційні позначення не повинні без потреби розкривати ветеранський статус, стан здоров'я або предмет звернення особам, які не залучені до надання правничої допомоги.

•4.6. Реалізуючи право самостійно вирішувати питання про прийняття доручення, адвокат дотримується вимог закону і Правил адвокатської етики та не пов'язує своє рішення з дискримінаційними або стереотипними припущеннями щодо ветеранів війни. Комунікація про неможливість прийняти доручення має бути коректною. За можливості клієнту може бути надана нейтральна інформація про інші доступні способи пошуку правничої допомоги.



5. ПЕРША КОНСУЛЬТАЦІЯ ТА З'ЯСУВАННЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТА

•5.1. На початку консультації доцільно представитися, коротко пояснити її порядок, орієнтовну тривалість, правила конфіденційності та мету запитань, які можуть стосуватися чутливих обставин.

•5.2. Комунікацію доцільно починати з відкритого питання про правову проблему, наприклад: «Яке питання Ви хотіли б вирішити?» або «Якого результату Ви очікуєте від правничої допомоги?». Не слід починати розмову з розпитування про бойовий досвід лише через відомий статус клієнта.

•5.3. Адвокат з'ясовує, хто є клієнтом, хто укладатиме договір, чи звернення здійснюється в інтересах іншої особи, а також чи не відрізняються інтереси членів сім'ї, які разом звернулися по допомогу. Факт оплати послуг іншою особою сам собою не визначає її клієнтом і не надає їй права отримувати конфіденційну інформацію.

•5.4. Перед обговоренням особливо чутливих обставин доцільно коротко пояснити їх правове значення. Клієнт має розуміти, чому адвокат запитує про службу, поранення, лікування, полон, загибель чи зникнення близької особи, майновий стан або сімейні відносини.

•5.5. За наявності кількох взаємопов'язаних проблем адвокат допомагає структурувати їх, визначити пріоритетність і відокремити питання, що входять до предмета доручення, від питань, які потребують іншої спеціалізації або звернення до інших суб'єктів.

•5.6. Наприкінці першої консультації доцільно узагальнити встановлені обставини, перевірити правильність їх розуміння, визначити перелік відсутніх документів, погодити наступні кроки, строки та спосіб зв'язку надалі.

•5.7. Перевірка розуміння не повинна мати форму іспиту або бути пов'язана з припущенням про когнітивні труднощі. Доцільно запитати, чи достатньо зрозумілим було пояснення, які питання залишилися та чи бажає клієнт отримати коротке письмове резюме.



6. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА РОБОТА З ОБСТАВИНАМИ СПРАВИ

•6.1. Адвокат визначає перелік фактів і документів, необхідних для правового аналізу, та пояснює клієнту, які обставини мають юридичне значення. Слід розмежовувати відомості, потрібні для підтвердження правового статусу або факту, і деталі особистого досвіду, що не впливають на вирішення справи.

•6.2. Запитання формуються конкретно, нейтрально та без оцінювальних припущень. Замість загальних прохань докладно розповісти про травматичну подію доцільно з'ясувати визначені юридично значущі факти: дату, місце, суб'єкта, документ, рішення, звернення, строк, наслідок або іншу обставину, необхідну для правової кваліфікації.

•6.3. Не слід ставити питання з цікавості, просити демонструвати фото чи відео, які не мають доказового значення, або спонукати клієнта повторно викладати болісні події, якщо потрібна інформація вже зафіксована в документах і може бути отримана з них.

•6.4. Якщо повторне уточнення неминуче, адвокат пояснює причину, обмежує питання необхідним обсягом та, за згодою клієнта, використовує попередньо складену хронологію, письмові пояснення чи копії документів, щоб не вимагати багаторазового усного відтворення тих самих подій.

•6.5. У разі суперечностей у викладі подій адвокат уточнює їх професійно, без автоматичного висновку про недостовірність, пов'язану з ветеранським статусом, станом здоров'я або емоційною реакцією. Водночас адвокат зобов'язаний добросовісно оцінити докази, правові ризики та допустимість обраної позиції.

•6.6. Документи, що містять відомості про здоров'я, інвалідність, проходження служби, полон, сімейні обставини або місце проживання, запитуються і копіюються лише в обсязі, потрібному для виконання доручення або вимог закону.

•6.7. Якщо обставини справи стосуються загиблості, зниклої безвісти, полоненої або позбавленої особистої свободи особи, комунікація має залишатися юридично точною. Не слід без достатніх правових підстав використовувати формулювання, що наперед визначають статус особи або результат відповідної процедури.



7. РОЗ'ЯСНЕННЯ ПРАВОВОЇ ПОЗИЦІЇ ТА ПРИЙНЯТТЯ КЛІЄТНОМ РІШЕНЬ

•7.1. Адвокат викладає правову оцінку зрозумілою мовою, не спрощуючи її до викривлення змісту. Професійні терміни, процесуальні етапи та вимоги до доказів роз'яснюються настільки, наскільки це необхідно для усвідомленого рішення клієнта.

•7.2. Не допускається створення нереалістичних очікувань, зокрема тверджень, що статус ветерана війни сам собою забезпечує позитивне рішення суду, органу державної влади чи іншого суб'єкта. Адвокат окремо пояснює правове значення статусу, пільги або спеціальної гарантії лише тоді, коли вони справді застосовні до конкретних правовідносин.

•7.3. Клієнту доцільно повідомляти не лише рекомендований варіант дій, а й юридично допустимі альтернативи, їх переваги, ризики, витрати, можливу тривалість та наслідки бездіяльності.

•7.4. Якщо клієнт не погоджується з професійною оцінкою адвоката, комунікація має залишатися коректною. Адвокат пояснює межі можливого, вимоги законності та професійної етики, а за наявності підстав вирішує питання про продовження або припинення надання правничої допомоги у встановленому порядку.

•7.5. Важливі рішення, погодження процесуальної позиції, відмова від вимог, укладення мирової угоди, оскарження чи відмова від оскарження доцільно фіксувати у спосіб, який дає змогу підтвердити поінформоване волевиявлення клієнта та не суперечить вимогам закону і договору.

•7.6. За потреби клієнту надається короткий письмовий план дій, перелік документів або резюме консультації. Такий матеріал не замінює договору, процесуального документа чи офіційного правового висновку, якщо інше не погоджено сторонами.



8. АДВОКАТСЬКА ТАЄМНИЦЯ, КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

•8.1. Відомості, що становлять адвокатську таємницю, охороняються в порядку, визначеному у Законі України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» і Правилах адвокатської етики. Ветеранський статус клієнта не звужує і не розширює встановлений у законі обсяг цих гарантій.

•8.2. Адвокат та залучені ним особи не розголошують без належної правової підстави інформацію про факт звернення, зміст консультації, предмет доручення, військову службу, стан здоров'я, інвалідність, поранення, полон, сімейні обставини, місце перебування чи інші дані клієнта.

•8.3. Присутність члена сім'ї, перекладача, фахівця, особи, яка супроводжує, або іншої третьої особи під час консультації погоджується з клієнтом, крім випадків, коли її участь визначена у законі. До початку обговорення адвокат пояснює можливі наслідки присутності третьої особи для конфіденційності та визначає обсяг її участі.

•8.4. Якщо правничу допомогу оплачує третя особа, адвокат роз'яснює їй та клієнту, що обов'язок діяти в інтересах клієнта і зберігати адвокатську таємницю не залежить від джерела оплати. Передання платнику інформації про справу допускається лише у межах, погоджених клієнтом і дозволених у законодавстві.

•8.5. Оброблення персональних даних здійснюється для визначеної законної мети, у необхідному та пропорційному обсязі. Не слід створювати окремі неформальні переліки клієнтів за ознакою ветеранського статусу, стану здоров'я чи інвалідності, якщо це не зумовлено законом і чітко визначеною метою.

•8.6. Електронні документи та повідомлення передаються з використанням каналів, що відповідають характеру інформації та погодженому способу зв'язку. Особливо чутливі документи не слід надсилати до спільних сімейних чатів, на адреси третіх осіб або через профілі, доступ до яких може мати невизначене коло осіб, без усвідомленої згоди клієнта.

•8.7. Публічне використання історії клієнта, фото, відгуку, інформації про результат справи чи факту надання правничої допомоги з просвітницькою, звітною або рекламною метою можливе лише за наявності належної правової підстави, з дотриманням адвокатської таємниці, законодавства про персональні дані та Правил адвокатської етики.



9. БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА ІНДИВІДУАЛЬНЕ ПРИСТОСУВАННЯ КОМУНІКАЦІЇ

•**9.1.** Безбар'єрна правнича допомога передбачає усунення фізичних, інформаційних, цифрових, комунікаційних та організаційних перешкод, які фактично ускладнюють доступ клієнта до консультації, документів або участі у справі.

•**9.2.** Необхідність конкретного пристосування не слід визначати лише за зовнішніми ознаками. Коректним є нейтральне запитання: «Чи потрібні Вам додаткові умови або інший формат комунікації, щоб консультація була зручною та доступною?».

•**9.3.** Залежно від індивідуальної потреби можуть застосовуватися:

- доступне приміщення або інше місце зустрічі;
- дистанційна консультація;
- додатковий час; короткі перерви;
- текстове дублювання усної інформації;
- матеріали у доступному електронному форматі;
- переклад жестовою мовою;
- можливість користування допоміжними засобами;
- інший погоджений спосіб комунікації.

•**9.4.** Під час спілкування з клієнтом, який користується послугами перекладача жестової мови, асистента або особи, яка супроводжує, адвокат звертається безпосередньо до клієнта, підтримує з ним професійний контакт і не підмінює його волю поясненнями третьої особи.

•**9.5.** Документи мають бути структурованими, читабельними та придатними для використання в погодженому форматі. За можливості доцільно уникати сканів низької якості, зображень без текстового шару, надмірно складних таблиць і матеріалів, які неможливо прочитати за допомогою допоміжних технологій.

•**9.6.** Якщо повна фізична доступність приміщення об'єктивно не забезпечена, адвокат завчасно повідомляє про це та пропонує реальну альтернативу, яка не погіршує конфіденційність і якість правничої допомоги.

•**9.7.** Гнучкість у виборі часу чи способу консультації не повинна створювати ризик пропуску процесуального строку або втрати права. Адвокат пояснює такі ризики та погоджує з клієнтом рішення, яке одночасно враховує його потреби й вимоги справи.



10. КОМУНІКАЦІЯ З ЧЛЕНАМИ СІМ'Ї, ПРЕДСТАВНИКАМИ ТА ОСОБАМИ, ЯКІ СУПРОВОДЖУЮТЬ КЛІЄНТА

•**10.1.** На початку взаємодії адвокат чітко встановлює, хто є клієнтом, хто звертається від його імені, які повноваження має представник і чи відповідає участь третьої особи волі клієнта та вимогам законодавства.

•**10.2.** Член сім'ї не набуває права визначати правову позицію або отримувати інформацію про справу лише через родинний зв'язок. Обсяг його участі визначається у законі, договорі, процесуальним статусом і волевиявленням клієнта.

•**10.3.** Якщо кілька членів сім'ї мають спільний інтерес, адвокат до прийняття доручення оцінює можливість конфлікту інтересів. Поява розбіжностей у цілях, способах розпорядження майном, розподілі виплат, спадкуванні, сімейних чи інших питаннях потребує повторної оцінки можливості продовження спільного представництва.

•**10.4.** Якщо присутність близької особи допомагає клієнту спілкуватися або орієнтуватися в документах, її участь може бути погоджена. Водночас адвокат має переконатися, що клієнт може висловити власну волю без тиску, а за потреби запропонувати частину консультації провести наодинці.

•**10.5.** У справах, що стосуються дитини, адвокат враховує її вік, обсяг цивільної та процесуальної дієздатності, найкращі інтереси дитини, повноваження законного представника та право дитини бути почутою у випадках, передбачених у законі.

•**10.6.** Під час комунікації із сім'ями загиблих, померлих, зниклих безвісти або полонених осіб слід уникати невиправдано категоричних формулювань, припущень про переживання сім'ї та вимог повідомляти особисті подробиці, які не мають правового значення.

•**10.7.** Якщо члени сім'ї передають адвокату документи або інформацію без участі клієнта, адвокат визначає правову підставу їх отримання, можливість використання та межі повідомлення надалі клієнту чи іншим особам.



11. ДІЇ У РАЗІ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ, КОНФЛІКТУ АБО ПОГІРШЕННЯ САМОПОЧУТТЯ

•11.1. Емоційна реакція під час обговорення важливої справи не повинна автоматично тлумачитися як прояв неповаги, недостовірності або нездатності клієнта приймати рішення. Водночас ветеранський статус не виправдовує погроз, насильства, приниження чи іншу поведінку, несумісну з безпекою та професійною взаємодією.

•11.2. У разі помітного напруження доцільно знизити темп розмови, не підвищувати голос, коротко назвати практичний вибір і запитати клієнта, чи бажає він продовжити, зробити перерву, перейти до письмового формату або перенести частину консультації.

•11.3. Не слід торкатися клієнта без його згоди, різко наближатися, перекривати вихід, збирати навколо нього сторонніх осіб або вимагати пояснити психологічний стан. Доцільно забезпечити простір, приватність і можливість спокійно завершити розмову.

•11.4. Якщо напруження спричинене незгодою з правовою оцінкою чи організацією роботи, адвокат відокремлює зміст конфлікту від припущень про військовий досвід, повторно пояснює позицію і професійні межі, фіксує досягнуті домовленості та за потреби діє відповідно до договору і Правил адвокатської етики.

•11.5. У разі погіршення фізичного самопочуття доцільно запитати, яка практична допомога потрібна, та діяти за повідомленням клієнта. Якщо існує очевидна невідкладна загроза життю чи здоров'ю, викликається екстрена допомога відповідно до обставин.

•11.6. Адвокат не встановлює причини емоційної реакції, не повідомляє третім особам припущення про діагноз і не ставить звернення до психолога або іншого фахівця умовою продовження правничої допомоги, крім випадків, прямо передбачених у законі або об'єктивно зумовлених вимогами безпеки.

•11.7. Якщо консультацію перервано або перенесено, необхідно окремо визначити, як зберігаються документи, які строки залишаються актуальними, хто і коли відновлює зв'язок та які дії мають бути виконані невідкладно.



12. ПРОФЕСІЙНІ МЕЖІ ТА ВЗАЄМОДІЯ З ІНШИМИ СУБ'ЄКТАМИ

•12.1. Завдання адвоката полягає у наданні правничої допомоги в межах договору та закону. Адвокат не підміняє лікаря, психолога, соціального працівника, фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, реабілітолога або іншого спеціаліста і не надає рекомендацій поза межами власної професійної компетенції.

•12.2. Якщо для вирішення питання потрібні послуги іншого суб'єкта, адвокат за згодою клієнта може надати загальну інформацію про можливий напрям звернення. Така інформація не повинна подаватися як гарантія отримання послуги, статусу, виплати чи позитивного рішення.

•12.3. Перед переданням документів або інформації іншому фахівцю, установі чи організації адвокат визначає правову підставу, обсяг необхідних даних, отримує потрібне погодження клієнта та забезпечує дотримання адвокатської таємниці.

•12.4. Якщо клієнт може мати право на безоплатну правничу допомогу, адвокат може поінформувати його про можливість звернення до системи надання безоплатної правничої допомоги. Наявність або обсяг такого права визначаються відповідно до закону, а не лише на підставі загальної належності до ветеранської спільноти.

•12.5. Адвокат утримується від використання залежного становища клієнта, нав'язування додаткових послуг, політичної агітації, залучення до публічних заходів або збору історій для комунікаційних матеріалів, якщо це не пов'язано з предметом доручення і не ґрунтується на вільній та поінформованій згоді.

•12.6. За потреби міждисциплінарної взаємодії адвокат зберігає незалежність, визначає юридичну складову роботи, не допускає стороннього впливу на правову позицію та розмежовує відповідальність учасників.



13. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ В АДВОКАТСЬКОМУ БЮРО АБО ОБ'ЄДНАННІ

•**13.1.** Адвокатським бюро та об'єднанням доцільно встановити зрозумілий порядок запису на консультацію, прийому документів, повідомлення про строки, оброблення персональних даних і реагування на запити про доступність.

•**13.2.** Працівники, які першими контактують із клієнтом, мають бути поінформовані про необхідність мінімізації збору чутливих даних, недопущення публічного оголошення предмета звернення, коректного з'ясування потреб у доступності та передачі інформації адвокату лише в необхідному обсязі.

•**13.3.** Внутрішні навчання з етичної та безбар'єрної комунікації доцільно будувати на принципі рівного ставлення і практичних навичках, а не на узагальнених описах «типової поведінки ветерана». Навчальні приклади не повинні закріплювати образ ветерана як конфліктного, психологічно нестабільного або неспроможного клієнта.

•**13.4.** Доцільно періодично перевіряти фізичну і цифрову доступність, конфіденційність зон очікування та консультацій, зрозумілість письмових матеріалів, можливість дистанційної взаємодії, а також наявність альтернативного способу надання допомоги у разі виявлення бар'єру.

•**13.5.** Механізм зворотного зв'язку має бути доступним і не вимагати від клієнта повторного розкриття надмірного обсягу особистої інформації. Скарги на некоректну комунікацію розглядаються по суті без автоматичного пояснення ситуації емоційністю чи військовим досвідом клієнта.

•**13.6.** Доступ до матеріалів справи, електронних папок, записів консультацій і контактних даних обмежується колом осіб, залучених до виконання доручення. Правила зберігання та знищення матеріалів застосовуються однаково до всіх клієнтів з урахуванням особливої чутливості окремих категорій даних.



14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

•**14.1.** Етична та безбар'єрна комунікація є складовою якісної правничої допомоги, але не замінює професійної компетентності, належного правового аналізу, дотримання процесуальних строків і виконання умов договору.

•**14.2.** Застосування цих Рекомендацій має ґрунтуватися на індивідуальних обставинах, волі клієнта та принципі розумної достатності. Не кожен клієнт – ветеран війни потребує спеціального формату взаємодії, а однакова потреба може виникати у клієнтів незалежно від їхнього статусу.

•**14.3.** У разі суперечності між положеннями цих Рекомендацій і нормами законодавства України або Правил адвокатської етики застосовуються відповідні норми законодавства та актів адвокатського самоврядування.

•**14.4.** Рекомендації можуть використовуватися під час підготовки навчальних програм, внутрішніх стандартів комунікації та інформаційних матеріалів за умови збереження їх основних принципів: рівності, поваги до гідності, самостійності клієнта, конфіденційності, професійних меж та недопущення стереотипних припущень.



ЧЕК-ЛИСТ З ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПЕРШОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Додаток 1

До консультації:

- з'ясовано мінімальну інформацію, необхідну для перевірки конфлікту інтересів і визначення предмета звернення;
- не запитувалися подробиці військового або травматичного досвіду, які не потрібні для організації прийому;
- узгоджено місце, час, формат і безпечний канал зв'язку;
- з'ясовано, чи потрібні додаткові умови доступності або участь особи, яка супроводжує;
- забезпечено приватність приміщення або дистанційного зв'язку;
- підготовлено перелік документів без надмірного збору чутливих даних.

На початку консультації:

- представлено адвоката та пояснено порядок консультації;
- встановлено, хто саме є клієнтом і хто може бути присутнім;
- пояснено засади конфіденційності та адвокатської таємниці;
- з'ясовано правову проблему і очікуваний результат;
- запитано про зручний формат комунікації без припущень щодо потреб клієнта.

Під час консультації:

- запитання стосуються юридично значущих обставин;
- пояснено, навіщо потрібна чутлива інформація;
- не використовуються стереотипні припущення про ПТСР, інвалідність або поведінку ветеранів;
- правові терміни і процедури роз'яснюються зрозуміло;
- клієнту надано реальний вибір правових варіантів;
- визначено ризики, строки, витрати та наслідки бездіяльності;
- у разі напруження запропоновано практичний вибір: продовжити, зробити перерву, змінити формат.

Наприкінці консультації:

- узагальнено встановлені обставини і перевірено правильність їх розуміння;
- погоджено обсяг доручення або порядок його оформлення надалі;
- визначено відсутні документи, відповідальних осіб і строки;
- погоджено канал зв'язку та межі інформування членів сім'ї чи інших осіб;
- за потреби надано коротке письмове резюме або план наступних дій.



ПРИКЛАДИ КОРЕКТНИХ І НЕКОРЕКТНИХ ФОРМУЛЮВАНЬ

Додаток 2

Не рекомендується

«Розкажіть усе, що Ви пережили на війні».

«У Вас, напевно, ПТСР».

«Ветеранам завжди важко повертатися до звичайного життя».

«Не хвилюйтеся, з Вашим статусом суд точно стане на Ваш бік».

«Нехай дружина / чоловік пояснить замість Вас».

«Вам краще не читати ці матеріали, вони надто важкі».

«Заспокойтеся, інакше ми не продовжимо».
«Я знаю, що Ви відчуваєте».

«Покажіть посвідчення ветерана, тоді я вирішу, чи можу Вас консультувати».

«Ми повідомимо Вашій родині, як просувається справа».

Доцільніше

«Для правового аналізу потрібно уточнити такі обставини... Чи зручно Вам відповісти зараз?»

Не робити припущень про діагноз.
За потреби: «Чи потрібна Вам перерва або інший формат розмови?»

«Чи є організаційні умови, які допоможуть Вам зручно отримати консультацію?»

«Статус має таке правове значення...
Водночас результат залежить від норм закону, доказів і оцінки уповноваженого органу або суду».

Звертатися безпосередньо до клієнта:
«Чи бажаєте Ви, щоб ця особа допомагала під час розмови, і в якому обсязі?»

«Матеріали містять складну інформацію. Як Вам зручніше з ними ознайомитися: зараз, частинами чи у письмовому форматі?»

«Можемо зробити коротку перерву, перейти до письмового формату або повернутися до питання пізніше. Який варіант Вам підходить?»

«Я не можу повністю знати Ваш досвід. Зосередьмося на тому, яка правнича допомога зараз потрібна».

Спочатку з'ясувати правову проблему. Документ про статус запитувати лише тоді, коли він необхідний для конкретного права або процедури.

«Кому і в якому обсязі Ви дозволяєте повідомляти інформацію про справу? Зафіксуємо це погодження».

Наведені приклади не є універсальними сценаріями. Формулювання добираються з урахуванням ситуації, предмета доручення, волі клієнта та звичайних правил професійної звичливості.



АЛГОРИТМ ДІЙ У РАЗІ ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ АБО ПОГІРШЕННЯ САМОПОЧУТТЯ КЛІЄНТА

Додаток 3

Крок 1. Зберегти професійний тон.

Не підвищувати голос, не сперечатися щодо емоційної реакції, не робити припущень про її причини або зв'язок із військовим досвідом.

Крок 2. Зменшити інтенсивність взаємодії.

Говорити короткими зрозумілими фразами, прибрати зайвих учасників, припинити демонстрацію чутливих матеріалів, не ставити серію нових запитань.

Крок 3. Запропонувати практичний вибір.

Запитати, чи бажає клієнт продовжити, зробити перерву, змінити формат, перейти до іншого приміщення або перенести частину консультації.

Крок 4. Поважати особистий простір.

Не торкатися клієнта без згоди, не перекривати вихід, не вимагати розповісти про психологічний стан і не залучати сторонніх осіб без потреби.

Крок 5. Забезпечити правову визначеність.

Якщо зустріч переривається, нагадати про невідкладні строки, погодити спосіб передачі документів і визначити, хто та коли відновлює зв'язок.

Крок 6. Діяти відповідно до стану здоров'я.

Запитати, яка допомога потрібна. За очевидної невідкладної загрози життю чи здоров'ю викликати екстрену допомогу відповідно до обставин.

Крок 7. Забезпечити безпеку.

У разі погроз або поведінки, що створює реальну небезпеку, пріоритетом є безпека присутніх. Ветеранський статус не є підставою ігнорувати небезпечну поведінку або застосовувати до особи упереджені заходи.

Крок 8. Не виходити за межі компетенції.

Не встановлювати діагноз, не призначати лікування і не ставити звернення по психологічну допомогу умовою надання правничої допомоги. Інформацію про інші послуги надавати коректно та переважно за згодою клієнта.

Крок 9. Зберегти конфіденційність.

Не обговорювати ситуацію з особами, які не залучені до виконання доручення, і не фіксувати в документах припущення про психологічний стан, якщо це не має законної професійної мети.



ЧЕК-ЛИСТ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

Додаток 4

Фізична доступність:

- клієнт завчасно може отримати достовірну інформацію про доступність приміщення;
- вхід, маршрут до місця консультації та зона очікування не створюють невинуватених перешкод;
- за відсутності доступного приміщення пропонується рівноцінна конфіденційна альтернатива;
- є можливість користуватися допоміжними засобами та собакою-поводирем відповідно до законодавства;
- меблі та розміщення учасників дають змогу підтримувати прямий контакт із клієнтом.

Інформаційна та комунікаційна доступність:

- порядок запису, перелік документів, вартість і умови консультації викладено зрозуміло;
- доступні різні канали комунікації: голосовий, текстовий, електронний або інший погоджений формат;
- за потреби може бути організовано переклад жестовою мовою або інший спосіб підтримки комунікації;
- важливі пояснення можуть бути надані письмово без надмірно складних конструкцій;
- адвокат звертається безпосередньо до клієнта, а не лише до особи, яка його супроводжує.

Цифрова доступність:

- електронні документи мають читабельний текстовий шар і зрозумілу структуру;
- файли мають логічні назви, а посилання супроводжуються зрозумілим описом;
- не використовуються лише зображення тексту, якщо можливо надати доступний документ;
- дистанційна консультація передбачає захищений канал і можливість конфіденційної розмови;
- за технічної недоступності певного сервісу пропонується альтернативний спосіб обміну інформацією.

Організаційна доступність:

- тривалість і темп консультації можуть бути адаптовані без шкоди для строків справи;
- за потреби передбачаються короткі перерви;
- погоджено, хто може бути присутнім і кому дозволено отримувати інформацію;
- чутливі дані не озвучуються у зоні очікування та не відображаються у відкритих календарях;
- клієнт може надати зворотний зв'язок доступним способом.



МІСЦЕ ДЛЯ НОТАТОК



МІСЦЕ ДЛЯ НОТАТОК



МІСЦЕ ДЛЯ НОТАТОК





НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ
АДВОКАТІВ УКРАЇНИ



МІНВЕТЕРАНІВ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо етичної та безбар'єрної комунікації адвоката
з клієнтами-ветеранами війни та членами їхніх сімей

Усі узагальнення, пам'ятки, чек-листи можна
переглянути на сайті «Адвокат+» за посиланням:
<https://advokatplus.unba.org.ua/baza-znan>



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПІДГОТОВЛЕНІ
МІНІСТЕРСТВОМ У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ УКРАЇНИ ТА КОМІТЕТОМ НААУ
З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ ПРОТИ УКРАЇНИ,
КОМПЕНСАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ТА ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНОГО
ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДНОВЛЕННЯ

Київ 2026