

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Соціальна робота
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка
до дипломного проєкту (роботи)
бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Медіація як складова соціального супроводу сімей вимушених
переселенців в умовах війни
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СН-211
Спеціальності 231 Соціальна робота
(код і найменування спеціальності)
Освітня програма (спеціалізація)
Соціальна робота
ЖДАНОВСЬКА К. С.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)
Керівник БАЛУХТІНА О. М.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)
Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
Кафедра «Соціальна робота»
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Соціальна робота
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«14» лютого 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ЖДАНОВСЬКОЇ Кристини Сергіївни

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Медіація як складова соціального супроводу сімей вимушених переселенців в умовах війни

керівник проєкту (роботи) к.і.н., доц. БАЛУХТІНА Олена Миколаївна

(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «14» лютого 2025 року № 50

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «12» травня 2025 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 90 сторінок, 3 таблиці, 8 рисунків, 46 джерел літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати концептуальні особливості, нормативно-правове забезпечення соціального захисту вимушених переселенців; виділити гуманітарні, соціальні і психологічні проблеми вимушених переселенців в приймаючих громадах; проаналізувати сучасні напрями і технології соціального супроводу вимушених переселенців в умовах війни; розглянути специфіку медіації в системі соціального супроводу сімей вимушених переселенців; за результатами емпіричного дослідження виявити особливості медіації як соціальної послуги в системі соціальної роботи і соціального

супроводу сімей вимушених переселенців; розробити системно-діяльнісну модель медіації для вимушених переселенців в приймаючих громадах.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) таблиця 1.1. Психологічні особливості внутрішньо переміщених осіб; таблиця 2.1. Визначення поняття «соціально-психологічного супроводу»; таблиця 2.2. Трудові функції, професійні компетентності, знання, уміння та навички соціального працівника (Професійний стандарт); рис. 3.1. Найбільш затребувані і актуальні потреби вимушено переміщених осіб (результати опитування ВПО); рис. 3.2. Рівень задоволеності потреб ВПО у приймаючих громадах (результати експертного опитування); рис. 3.3. Оцінка значимості теоретико-методологічних і практико-орієнтованих підходів у формуванні моделі соціальної роботи в Україні в умовах воєнного стану (результати експертного опитування); рис. 3.4. Напрямки соціальної роботи і надання соціальних послуг ВПО у приймаючих громадах (результати експертного опитування); рис. 3.5. Оцінка ВПО користування соціальною послугою медіації з боку соціальних служб (результати опитування вимушених переселенців); рис. 3.6. Найбільш затребувані послуги з медіації і посередництва за результатами опитування ВПО (можна було обрати декілька варіантів); рис. 3.7. Оцінка розвитку соціальної послуги з медіації в Україні (результати експертного опитування); рис. 3.8. Чинники підвищення ефективності організації надання соціальних послуг з медіації для вимушених переселенців в умовах воєнного стану (результати контент аналізу висловлювань експертів);

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	БАЛУХТІНА О. М., доцент	17.02.2025	03.03.2025
2	БАЛУХТІНА О. М., доцент	04.03.2025	24.03.2025
3	БАЛУХТІНА О. М., доцент	25.03.2025	11.04.2025
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	29.04.2025	02.05.2025

7. Дата видачі завдання «14» лютого 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	14.02.2025	
2	Затвердження завдання на дипломний проект (роботу)	14.02.2025	
3	Складання змісту	17.02.2025	
4	Виконання першого розділу	03.03.2025	
5	Виконання другого розділу	24.03.2025	
6	Виконання третього розділу	11.04.2025	
7	Формування висновків	14.04.2025	
8	Перевірка роботи керівником	21.04.2025	
9	Оформлення дипломного проекту (роботи)	28.04.2025	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	02.05.2025	
11	Попередній захист дипломного проекту (роботи)	05.05.2025	
12	Подання роботи на кафедру	12.05.2025	
13	Одержання відгуку та рецензії	13.05.2025	
14	Захист дипломного проекту (роботи)	11.06.2025	

Студент(ка) _____ Кристина ЖДАНОВСЬКА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи) _____ Олена БАЛУХТІНА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 90 сторінок, 3 таблиці, 8 рисунків, 46 джерел літератури.

Об'єктом дослідження є соціальна робота і соціальний супровід вимушених переселенців в приймаючих громадах.

Предметом дослідження є особливості медіації як складової соціального супроводу сімей вимушених переселенців.

Метою дослідження є обґрунтування системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців в приймаючих громадах.

У ході дослідження використано такі методи: логіко-історичного і структурно-функціонального аналізу – для визначення стану і психосоціальних проблем сімей вимушених переселенців; структурно-функціонального аналізу і прогнозування – для визначення перспективних напрямків соціального супроводу сімей вимушених переселенців в приймаючих громадах; розроблення системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців; соціологічного та експертного опитування – для виявлення специфіки медіації соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) у приймаючих громадах в умовах воєнного стану в Україні.

Практичне значення дослідження полягає в обґрунтуванні системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу сімей вимушених переселенців, що сприятиме підвищенню ефективності системи соціальної роботи і надання соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у приймаючих територіальних громадах в умовах воєнного часу.

МЕДІАЦІЯ, СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД, ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ (ВПО), КОНФЛІКТ, СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ

ЗМІСТ

ВСТУП	12
РОЗДІЛ 1. ВИМУШЕНІ ПЕРЕСЕЛЕНЦІ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ: СТАН І ПРОБЛЕМИ.....	15
1.1. Вимушені переселенці як об'єкт соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні	15
1.2. Психосоціальні проблеми вимушених переселенців та їх сімей....	29
РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ВИМУШЕНИМИ ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ	42
2.1. Напрями і технології соціального супроводу вимушених переселенців в умовах війни	42
2.2. Медіація в системі соціального супроводу сімей вимушених переселенців.....	56
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ МЕДІАЦІЇ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ В УМОВАХ ВІЙНИ	68
3.1. Особливості медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців (результати емпіричного дослідження)	68
3.2. Системно-діяльнісна модель медіації для вимушених переселенців в приймаючих громадах	79
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	91

ВСТУП

Процес реформування і модернізації системи соціального захисту і соціальної роботи в Україні, розпочатий за роки незалежності відбувався як формування принципово нової моделі надання соціальних послуг з урахуванням найкращих зарубіжних практик і напрямів, що дозволило адаптуватися до сучасних соціальних змін і викликів. Починаючи з 2014 року з початком збройної агресії росії в Криму і Східних регіонах змістило акценти в системі соціального захисту населення, що пов'язано насамперед із появою нових вразливих категорій населення – вимушених переселенців і їхніх сімей, військовослужбовців, які поверталися до цивільного життя, а також з удосконаленням нормативно-правової бази щодо соціально-правового захисту як вразливих категорій населення, так і учасників АТО / ООС.

24 лютого 2022 року повномасштабний збройний напад рф на Україну позначився і на функціонуванні сфери соціального захисту населення, мобілізувавши ресурсний потенціал системи соціальної роботи і соціального обслуговування і переформатувавши пріоритети надання соціальної допомоги і соціальних послуг, а Указ Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» актуалізував потребу у формуванні ефективної моделі соціальної роботи з вимушеними переселенцями у приймаючих громадах де медіація як складова соціального супроводу виступає як провідна соціальна послуга в умовах воєнного стану, що спрямована на захист прав та інтересів ВПО на основі виконання соціальними працівниками і соціальними службами в загалі посередницьких функцій в організації надання соціальних послуг.

Поняття «вимушені переселенці» і «внутрішньо переміщені особи» знайшли своє відображення у вітчизняній науковій літературі: В. Андрієнко, В. Євінгов, В. Муравйов, Є. Герасименко М. Буроменський, С. Чехович, Ю. Шемшученко, В. Шепель, В. Новік, С. Вовк, О. Гончаренко,

О. Малиновська, О. Поєдинок, С. Бритченко, О. Кузьменко, М. Шульга, Ю. Римаренко, М. Сірант.

Питанням ВПО, моделям інтеграції мігрантів у приймаючий соціум, аналізу міграційної політики присвячено праці таких зарубіжних учених: Дж. Беррі, К. Бран, П. Качмарчик, К. Кельдстадлі, Е. Муні, К. Фіонг та ін.

Однак при всій значущості даних досліджень вони здебільшого зосереджені на правових, економічних, соціальних питаннях захисту внутрішньо переміщених осіб, у той час, як проблема розроблення моделі медіації як складової соціального супроводу сімей вимушених переселенців потребує ґрунтовного системно-діяльнісного аналізу.

Проблемам медіації в загалі і в сфері соціальної роботи з вимушеними переселенцями зокрема присвячені наукові праці таких вітчизняних науковців як: Ю. Борисова, Н. Голова, О. Кірдан, С. Котловий, Н. Мазаракі, В. Петрінко, О. Урусова та інші

Метою дослідження є обґрунтування системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців в приймаючих громадах.

Поставлена мета зумовила необхідність розв'язання таких завдань:

- проаналізувати концептуальні особливості, нормативно-правове забезпечення соціального захисту вимушених переселенців;
- виділити гуманітарні, соціальні і психологічні проблеми вимушених переселенців в приймаючих громадах;
- проаналізувати сучасні напрями і технології соціального супроводу вимушених переселенців в умовах війни;
- розглянути специфіку медіації в системі соціального супроводу сімей вимушених переселенців;
- за результатами емпіричного дослідження виявити особливості медіації як соціальної послуги в системі соціальної роботи і соціального супроводу сімей вимушених переселенців;

– розробити системно-діяльнісну модель медіації для вимушених переселенців в приймаючих громадах.

Об'єктом дослідження є соціальна робота і соціальний супровід вимушених переселенців в приймаючих громадах.

Предметом дослідження є особливості медіації як складової соціального супроводу сімей вимушених переселенців.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові методи пізнання соціальних явищ і процесів (аналіз, синтез, узагальнення, класифікація) та соціологічні методи отримання емпіричних даних (соціологічне опитування, експертне опитування).

У ході дослідження використано такі методи: логіко-історичного і структурно-функціонального аналізу – для визначення стану і психосоціальних проблем сімей вимушених переселенців; структурно-функціонального аналізу і прогнозування – для визначення перспективних напрямків соціального супроводу сімей вимушених переселенців в приймаючих громадах; розроблення системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців; соціологічного та експертного опитування – для виявлення специфіки медіації соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) у приймаючих громадах в умовах воєнного стану в Україні.

Практичне значення дослідження полягає в обґрунтуванні системно-діяльнісної моделі медіації як складової соціального супроводу сімей вимушених переселенців, що сприятиме підвищенню ефективності системи соціальної роботи і надання соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у приймаючих територіальних громадах в умовах воєнного часу. Результати дослідження можуть бути використані: в діяльності органів державного управління соціальною сферою і місцевого самоврядування для підвищення їх ефективності; представниками недержавних і громадських організацій, що надають соціальні послуги, керівниками соціальних служб і закладів соціального обслуговування.

РОЗДІЛ 1

ВИМУШЕНІ ПЕРЕСЕЛЕНЦІ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ: СТАН І ПРОБЛЕМИ

1.1. Вимушені переселенці як об'єкт соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні

Російсько-українська війна, розпочата 24 лютого 2022 року, бойові дії на українських територіях, окупація деяких регіонів призвели до того, що чимало людей покинули свої домівки та переїхали у безпечніші місця України або в інші держави. Поява вимушено переміщених осіб (ВПО) – виклик для України та її соціальної політики, системи соціальних служб та соціальних працівників, адже чинна в країні система соціальної підтримки не передбачала роботи з такою групою клієнтів, а фахівці не були підготовлені для неї, не володіли належним методологічним інструментарієм для роботи.

За оцінками ІДСД ім. М.В. Птухи НАН України у березні 2022 р., які спирались на дані Державної прикордонної служби, кількість вимушених емігрантів, переважно жінок та дітей, становила 3,2 млн; чисельність тих, хто вимушено змінив місце проживання в межах України, досягала 5,0-5,5 млн осіб [39, с. 7]. «Пік міграційної хвилі» спостерігався у перші місяці війни, однак, хоча із звільненням частини окупованої території частина населення повернулась, у жовтні соціологічна група «Рейтинг» зазначила, що зростає кількість респондентів, які змушені були покинути місце постійного проживання з 24 лютого 2022 року, тобто кількість вимушених мігрантів продовжувала зростати [8].

Відповідно до інформації на порталі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у січні 2023 р., кількість біженців, які прибули до країн Європи з України з початку повномасштабного російського вторгнення, досягла майже 8 млн осіб, а у національних програмах тимчасового захисту та

підтримки беруть участь 4,9 млн. біженців [6]. На сайті УВКБ ООН (Агентства ООН у справах біженців) в Україні у грудні 2022 р. повідомлено, що в країні було 5,91 млн. внутрішньо переміщених осіб і 17,7 млн людей, які терміново потребували гуманітарної допомоги [46].

Наразі простежується безпрецедентна чисельність ВПО, станом на 24.01.2023 року на обліку ВПО перебуває майже 5 млн людей (Міністерство соціальної політики України, 2023) і ці дані постійно змінюються. Так, за даними Міжнародної організації з міграції (МОМ), влітку 2022 року більше 7 млн. українців стали внутрішніми переселенцями, залишивши своє постійне місце проживання та виїхавши з районів бойових дій і з тимчасово окупованих територій. І якщо раніше ВПО були тільки з Донецької та Луганської областей, то тепер це представники майже 80 % областей України [21, с. 80].

Внутрішньо переміщені особи – особи, змушені раптово тікати зі своїх будинків у великих кількостях в результаті збройного конфлікту, внутрішньої ворожнечі, систематичних порушень прав людини або стихійних лих і знаходяться на території власної країни [16].

Розвиток поняття ВПО виник в 40-х роках з ХХ століття, так Греція в 1947 р на засіданнях III Комітету Генеральної Асамблеї ООН запропонувала надавати міжнародну допомогу особам, переміщеним усередині країни внаслідок громадянської війни. Хоча такі особи не мають потреби в юридичному захисті, будучи громадянами держави, але матеріальної допомоги потребують, а країна їх громадянства в силу кризової ситуації не може її надати.

Дане питання знову актуалізувалося на початку 70-х рр. в силу громадянських воєн, які відбувалися на території Судану, В'єтнаму, Камбоджі, Анголи і викликали масові внутрішні переміщення мешканців цих країн. У 1972 р УВКБ ООН, керуючись гуманними міркуваннями, включило «осіб, переміщених всередині країни», в свої Програми в області допомоги та відновлення для біженців і репатріантів.

Разом з тим збройні конфлікти, які розпочалися на території колишньої Югославії з 1991 р, активізували діяльність УВКБ ООН з надання допомоги внутрішньо переміщеним особам і викликали необхідність розробки принципів і форм надання такої допомоги. Зазначена специфіка була підкреслена в резолюції 46 / 82 ГА ООН від 19 грудня 1991 року, яка вказувала на необхідність отримувати згоду потерпілої сторони і поважати суверенітет, територіальну цілісність і національну єдність государства. У резолюції 47/105 ГА ООН 1992 містилися такі критерії участі УВКБ ООН в наданні гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам: прохання Генерального секретаря чи іншого компетентного органу; згода зацікавленої держави [10].

Велика кількість озброєних конфліктів після розвалу СРСР викликала нову лавину ВПО, які шукали безпеки в середині своїх країн. Озброєні конфлікти Грузія (Абхазія та Південна Осетія); Азербайджан, Вірменія (Нагорний Карабах); Югославія; Росія (Чечня та Північна Осетія); Молдова (Придністров'я); громадянська війна в Таджикистані.

Так, у Грузії з 1998 р. до 2001 р. громадяни брали участь у виборах відповідно до їхніх місць проживання. Щоб отримати право проголосувати, внутрішньо переміщеним особам потрібно було зареєструвати свої місця тимчасового перебування як нові місця постійного проживання. А це було однією з підстав для припинення статусу внутрішнього переселенця, що призводило до скасування всіх пільг, пов'язаних із цим статусом. Тож внутрішньо переміщені особи не могли жертвувати пільгами заради реалізації виборчого права на місцевих виборах [22]. Лише в 2001 р. завдяки зусиллям правозахисників парламент прийняв Органічний закон про Єдиний виборчий кодекс, який надав внутрішньо переміщеним особам право голосувати на місцевих виборах за їх тимчасовим місцем перебування. Однак через наявність правил реєстрації, які передбачали позбавлення статусу та пільг внутрішньо переміщеної особи, реалізація виборчих прав залишалася під питанням [22].

На відміну від Грузії, внутрішньо переміщені особи Боснії й Герцеговини мають право голосувати як за поточним місцем перебування, так і за постійним місцем проживання. Крім того, вони можуть обирати, чи хочуть вони голосувати особисто, чи заочно за відкріпними талонами. Вважається, що голосування за постійним місцем проживання може сприяти поверненню вимушених переселенців додому та примиренню між ними та місцевими громадами у звичних місцях проживання. Метою надання такої можливості переселенцям було сприяння процесу їх реінтеграції, при цьому міжнародне співтовариство сподівалося, що переселенці будуть голосувати в основному в тих місцевостях, де вони жили до початку конфлікту, а не за їх поточним місцем проживання [22].

У 1992 р. Республіка Молдова зіштовхнулася з гуманітарною кризою, коли внаслідок війни, за підрахунками науковців, перемістилося близько 130 тис. людей. Аналіз законодавства цієї держави дає змогу констатувати той факт, що воно не забезпечує належного нормативного гарантування реалізації цією категорією осіб їхніх прав і свобод. Стосовно виборчих прав внутрішньо переміщених осіб, то ст. 123 Кодексу про вибори Республіки Молдова зазначає, що у виборах місцевої ради не беруть участь виборці, які не проживають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці [11, с. 79].

Сьогодні Україна стикнулася з проблемою вимушено переміщених осіб в повній мірі.

Теоретичний аспект визначення категорії «внутрішньо переміщені особи» досліджений рядом науковців. Зокрема М. Ніколайчук зауважує, що «внутрішньо переміщені особи – це специфічна цільова група реалізації міграційної політики, якій притаманні різноманітні ознаки, детерміновані особливими потребами, особистісними характеристиками та впливами зовнішнього середовища». Г. Гудвін-Гілл визначає ВПО як осіб, котрі змушені раптово втікати зі своїх будинків у великих кількостях у результаті збройного конфлікту, внутрішньої ворожнечі, систематичних порушень прав людини або

стихійних лих і перебувають на території власної країни. Ототожнюючи поняття «внутрішньо переміщена особа» та «переселенець», автор підкреслює, що фактично ВПО – це особи, які підпадають під визначення «вимушені переселенці», але які, покинувши місце свого постійного проживання, залишаються в країні своєї громадянської належності й можуть користуватися її захистом [14, с. 314-315].

У своїй дисертації «Адміністративно-правовий статус біженців і вимушених переселенців в Азербайджанській Республіці» Р.Наджафгулієв зазначає, що під поняттям «внутрішньо переміщена особа» слід розуміти, особу, яка є громадянином своєї держави, але змушена покинути місце постійного проживання і переселитися в інше місце в результаті військової агресії, стихійного або техногенного лиха [46, с. 52]. Автор до основних причин, що змусили внутрішньо переміщених осіб мігрувати відносить: військову агресію, стихійні або техногенні лиха.

Також М. Сірант зазначає, що особи, переміщені всередині країни, – це люди чи групи людей, які були вимушені покинути свої домівки, щоб урятуватися від збройних конфліктів, проявів насильства, або масових порушень прав людини [17, с. 158]. Науковець стверджує, що основними причинами внутрішнього переселення є збройні конфлікти, прояви насильства та масові порушення прав людини. У науковій публікації «До проблеми сутності поняття «внутрішньо переміщені особи»: державна політика та регіональна практика» М. Малиха визначає внутрішньо переміщених осіб, як громадян держави, які через військові дії та їх наслідки змушені покинути постійне місце проживання задля убезпечення свого життя, при цьому не перетинаючи межі державного кордону [43, с. 10]. Виходячи з аналізу вищенаведених понять, можна дійти висновку, що основною та найбільш поширеною причиною внутрішньої міграції є конфлікт із застосуванням зброї або військового потенціалу країни. Наступною за значущістю є загальновідоме, системне порушення прав людини і стихійні або техногенні лиха, що унеможливають подальше перебування на територіях, де відбулася

катастрофа. Разом з тим, внутрішньо переміщені особи вимушено здійснюють переміщення, тобто самостійно з вищезазначених обставин, та примусово, якщо переміщення відбувається не з власної волі, а з примусу держави.

А. Путінцев та Ю. Пашенко контексті проведеного науково-теоретичного розгляду досліджуваного поняття виокремили наступне визначення даної категорії осіб: «Вимушено внутрішньо переміщені особи – це особи, або група осіб, які змушені покинути своє місце проживання в результаті ускладнення політичної, соціальної, економічної, екологічної ситуації у відповідній адміністративно-територіальній одиниці з метою уникнення порушень прав людини, воєнного конфлікту, жорстокого поводження і потребують правового та соціального захисту держави».

Зауважимо, що, беручи до уваги визначення поняття «внутрішньо переміщені особи», варто зробити акцент на тому, що останніх заведено також називати «вимушеними переселенцями» або просто «переселенцями».

Так, відповідно до статті 1 Закону України «Про вимушених переселенців» вимушений переселенець є громадянином України, який змінив місце проживання щоб уникнути негативних наслідків збройного конфлікту, вчиненого щодо його або членів його сім'ї насильства або інших форм переслідування або реальної небезпеки піддатися переслідуванню за ознакою громадянства, расової чи етнічної приналежності, віросповідання, мови, а також за ознакою приналежності до певної соціальної групи або політичних переконань, що стали приводом для проведення ворожих компаній щодо конкретної особи чи групи осіб, масових порушень громадського порядку, порушень прав людини та основних свобод, внаслідок голоду, епідемії чи надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру [22].

За обставинами, передбаченими пунктом 1 цієї статті, вимушеним переселенцем визнається:

- громадянин України, змушений залишити місце проживання на території іноземної держави і прибув на територію України;
- громадянин України, змушений залишити місце проживання на

території одного суб'єкта України і прибув на територію іншого суб'єкта України.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це громадяни України, особи без громадянства або іноземці, які легально проживають на території України, що були змушені залишити свої будинки або місця звичайного проживання, зокрема, в результаті/або для того, щоб уникнути наслідків збройного конфлікту, окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини, стихійних або антропогенних лих, і які не перетинали міжнародно визнаний кордон України [24].

Для розроблення ефективної моделі соціальної роботи з вимушено переміщеними особами слід розглянути нормативно-правове підґрунтя соціального захисту ВПО у міжнародному і вітчизняному контексті.

Міжнародне законодавство у сфері захисту прав вимушено переміщених осіб (ВПО).

У 1998 р. структури ООН схвалили Керівні принципи з питання переміщення осіб всередині країни. Світова спільнота виходила з того, що, хоча чинне міжнародне гуманітарне право та норми із захисту прав людини поширюються на внутрішніх переміщених осіб, але в деяких аспектах вони не є достатніми для забезпечення належного захисту. Керівні принципи не є обов'язковим правовим документом, проте засновані на нормах міжнародного права, передусім таких, як Міжнародний пакт про громадянські та політичні права, Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція про статус біженців. Вони деталізують положення названих актів, які відповідають специфічним потребам ВПО, і пояснюють, як необхідно їх застосовувати в умовах внутрішніх недобровільних переміщень.

Керівні принципи містять визначення ВПО. Відповідно до них це особи, або групи осіб, яких змусили рятуватися втечею або залишити свої домівки чи місця звичайного проживання в результаті або з метою уникнути наслідків воєнного конфлікту, масового насильства, порушень прав людини, стихійного

чи викликаного людською діяльністю лиха, й які не перетинали міжнародно визнаних державних кордонів.

Вони передбачають захист від недобровільного переміщення, допомогу при переміщенні, гарантії безпечного повернення, переселення та реінтеграції, а також визначають гарантії, що мають надаватися на всіх фазах процесу, або специфічні для кожної з них.

Цей документ покликаний захистити ВПО від дискримінації, пов'язаної з їхнім становищем, забезпечити їм права і свободи, визначені міжнародним та національним законодавством. Разом з тим він не звільняє ВПО від індивідуальної кримінальної відповідальності за здійснення геноциду, злочинів проти людяності чи воєнних злочинів. У Керівних принципах зазначено, що основний обов'язок і відповідальність за надання захисту і гуманітарної допомоги ВПО покладається на національну владу. ВПО має забезпечуватися захист від насильства, тортур, від голоду як методу ведення війни, від використання людей як захисного щита, недобровільного вербування до збройних формувань та від загроз подібних дій.

Важливий для України ключовий принцип напрацьованого досвіду полягає в тому, щоб уряд країни та місцева влада поселень, які приймають ВПО, докладали зусилля й ресурси для досягнення здебільшого другої з двох цілей УВКБ ООН (перша – визнання поселень законними місцями життя та реалізації природних прав ВПО не піддається сумніву в українській практиці): максимізації захищеного простору (*protection space*) [12].

Поняття захищеного простору (доступного для ВПО та гуманітарних організацій, які їх підтримують) виникло з розуміння того, що між ВПО та постійним населенням відповідних територій можуть створюватися напружені стосунки, які мають не тільки суб'єктивні (нетолерантність до новоприбульців, психологічне неприйняття їхніх культурних відмінностей від місцевих норм і традицій тощо), але й об'єктивні передумови, зокрема обмеженість місцевих ресурсів, не розрахованих на збільшення чисельності населення за рахунок ВПО.

Основні способи влаштування захищеного простору стосуються дев'яти сфер діяльності щодо ВПО, забезпечення:

- їхніх прав;
- відповідальності держави;
- партнерства;
- оцінки потреб;
- врахування вікових, гендерних та інших соціальнодемографічних відмінностей ВПО;
- справедливості;
- орієнтації на місцеву громаду;
- взаємодії з ВПО;
- умов для їхнього самозабезпечення.

Принципові підходи до застосування названих способів повинні включати таке:

1. У сфері діяльності щодо забезпечення прав ВПО мають застосовуватися способи, спрямовані на влаштування можливостей реалізації прав ВПО на захист, вільні рішення, здійснення прав людини згідно з Конвенцією ООН про біженців 1951 р. та інших документів міжнародного права щодо прав людини. Ці способи наразі є менш актуальними для України, приєднаної до більшості названих документів, значною мірою імплементованих у національне законодавство. Найактуальнішими є способи практичного забезпечення безперешкодного доступу до системи правосуддя, рівності перед законом, відсутності будь-яких форм дискримінації з боку органів правозастосування та інших органів (окремих представників) держави.

2. У сфері відповідальності держави мають застосовуватися всі законні способи, спрямовані на досягнення головної мети – влаштування безперешкодного доступу ВПО до систем соціального забезпечення, якими користуються інші громадяни. Головна роль у цьому процесі належить національним і, насамперед, місцевим органам влади, які на обмежений період (допоки будуть цілком інституційно спроможні виконувати основні функції

відносно ВПО самостійно) користуватимуться підтримкою УВКБ ООН щодо зміцнення їхнього потенціалу та вдосконалення оперативної діяльності (процедур надання статусу, послуг і допомоги).

3. У сфері партнерства ключовими є способи налагодження ефективних робочих взаємин між національними, муніципальними органами влади (мерами, радами, адміністраціями – їхня роль є провідною у влаштуванні захищеного простору для ВПО), правоохоронними, судовими органами, приватним сектором, громадськими об'єднаннями, неурядовими, правовими та іншими організаціями, громадянського суспільства, міжнародними агенціями розвитку та УВКБ ООН, яке залучатиме до партнерства заради влаштування захищеного простору, зокрема агенції ООН для вирішення проблем ВПО в межах таких ініціатив як, Загальні оцінки країн, Спільні процеси апеляцій, Стратегія Світового банку із скорочення бідності та ПРООН.

4. У сфері оцінки потреб доцільно використовувати процес Комплексної оцінки потреб (*Comprehensive Needs Assessment*) – ініційований УВКБ ООН інструмент, який є невід'ємною стандартною частиною планування діяльності щодо біженців у всьому світі. СНА націлений на визначення реальних потреб ВПО, вартості задоволення цих потреб і можливих наслідків дефіциту фінансування. Необхідно забезпечити включення ВПО в діяльність з оцінки потреб (визнаючи водночас, що брак фінансування може перешкоджати задоволенню цих потреб належною мірою) та відстеження й відображення місцевих ситуацій спеціальним програмним забезпеченням організації *Focus*, яке сприяє приведенню у відповідність потреб ВПО, цілей допомоги й бюджетів.

5. У сфері вікових, гендерних та інших відмінностей доцільно дотримуватися рекомендованого УВКБ ООН підходу *Age, Gender and Diversity Mainstreaming* (AGDM), який визнає, що різні групи ВПО мають різні інтереси, потреби, здібності й уразливості, згідно з якими має будуватися програма допомоги. Відповідно слід виявляти специфіку груп та адекватно

реагувати на ситуації жінок, дітей, осіб похилого віку, неповнолітніх без супроводження та етнічних меншин.

6. У сфері справедливості потрібно забезпечити рівне ставлення до всіх ВПО, але слід уникати стандартного до всіх підходу, пристосовуючи стратегії рішень, захисту й допомоги до конкретних життєвих обставин переселенців, здібностей і уразливостей різних груп, родин та індивідів.

7. У сфері орієнтації на місцеву громаду найефективнішим є той принцип, що рівень громади є основним. Відповідно до цього необхідно: готувати самих ВПО (мобілізувати до діяльності, підтримувати їхню самоповагу, гідність, виробничий і творчий потенціал) через регулярні спільні оцінки ситуації; сприяти розвитку гармонійних відносин різних груп ВПО, які перебувають у конкретному місці; сприяти позитивній взаємодії ВПО з місцевим населенням через боротьбу з дискримінацією та забезпечення того, щоб послуги для ВПО водночас були корисними для місцевої громади, особливо найбільш нужденним її членам і тим, хто живе по сусідству з ВПО.

8. У сфері взаємодії з ВПО основна відповідальність усіх агентів захисту серед працівників державних і місцевих адміністративних органів і служб, неурядових та громадських організацій, волонтерів тощо у співпраці з УВКБ ООН, іншими агенціями ООН полягає, як мінімум, у: 1) встановленні регулярної та безпосередньої взаємодії з ВПО; 2) створенні механізмів підтримки зв'язку й забезпечення ВПО вичерпної інформації про їхні права та обв'язки, доступні можливості та послуги.

9. У сфері створення умов для самозабезпечення ВПО агенти захисту мають взяти на себе зобов'язання щодо підтримки соціально-економічного положення ВПО, зокрема, через надання доступу до освіти, професійного навчання, засобів до існування та сприяння самозабезпеченню. Виконання таких зобов'язань особливо ускладнене в умовах обмеженості місцевих ринків праці, як це є нині в Україні, але варто докладати можливих зусиль у співпраці з місцевою владою, щоб ВПО отримували хоча б тимчасовий доступ до таких можливостей, який відіграє життєво важливу роль у підготовці ВПО до

довгострокових рішень. Реалізація зазначених принципових підходів до застосування названих способів розширення захищеного простору відбуватиметься ефективніше, якщо застосовуватиметься комплексна стратегія захисту, яка конкретизує дані способи за 11 складовими:

- організація приймальних пунктів;
- реєстрація та збір даних;
- забезпечення ВПО документами;
- визначення статусу ВПО;
- підтримка зв'язку з громадою;
- взаємодія з ВПО;
- підтримка безпеки;
- сприяння забезпеченню засобами для життя та самозабезпеченню;
- забезпечення доступу до охорони здоров'я, освіти та інших послуг;
- задоволення матеріальних потреб;
- сприяння довгостроковим рішенням;
- переміщення.

Важливе місце у формуванні політики щодо ВПО займає поняття «довгострокових рішень» (англ. *«durable solution»*), що передбачає зникнення потреб і загрози, пов'язаних із переміщенням. Одним з принципів довгострокових рішень вирішення проблем ВПО є їхня можливість вільно обирати місце свого проживання та свобода пересування. Ключовими умовами формування довгострокових рішень проблем ВПО є безпека та відсутність дискримінації.

У даний час нормативно-правова база щодо захисту прав і свобод ВПО та населення окупованих територій є вже доволі розвиненою. Засадничими нормативними документами в цій сфері є Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» та Національна стратегія у сфері прав людини, яку було затверджено Указом Президента України від 25.08.2015 р. № 501 /2015. Окремо слід також відзначити Постанову Кабінету Міністрів № 1074-VIII від 31.03.2016 р., якою було затверджено Рекомендації

парламентських слухань на тему «Стан дотримання прав внутрішньо переміщених осіб та громадян України, які проживають на тимчасово окупованій території України та на тимчасово неконтрольованій території в зоні проведення антитерористичної операції». Але останні два документи, попри свою принципову важливість для вирішення проблем ВПО, мають насамперед орієнтуєчий рамковий характер і потребують подальшого переведення у формат діючих нормативно-правових документів та програм. Що стосується організації безпосередньої практичної діяльності щодо захисту прав ВПО та вирішення їх проблем, то тут орієнтиром є Комплексна державна програма щодо підтримки, соціальної адаптації та реінтеграції громадян України, які переселилися з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції в інші регіони України, на період до 2017 р. [34].

Гарантоване Конституцією України право на соціальний захист знайшло своє відображення у нормативно-правових актах, які регулюють правове становище внутрішньо переміщених осіб та їх соціальний захист, зокрема у Законі України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Постановах Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб», від 8 червня 2016 року № 365 «Деякі питання здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам», від 20.03.2022 № 332 «Порядок надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», від 30.03.2023 р. № 446 «Про затвердження порядку реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу», від 26.06.2019 № 582 «Про затвердження порядку формування фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб і порядку надання в тимчасове користування житлових приміщень з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб» та інших.

Зasadничим нормативно-правовим документом у сфері захисту прав і свобод внутрішньо переміщених осіб, який безпосередньо спрямований на

вирішення цих питань, є Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». Ухвалення цього Закону безперечно є правовим здобутком держави, яка прагне пом'якшити негативні наслідки збройного конфлікту, тимчасової окупації, порушення прав людини, а також надати першочергову допомогу тим громадянам України, які для реалізації своїх прав на безпечні умови життя та здоров'я були вимушені переїхати з небезпечної зони.

Вказане законодавство свідчить про існування особливого правового статусу внутрішньо переміщеної особи. Внутрішньо переміщені особи є особливими суб'єктами соціального захисту, а представлені нормативно-правові акти визначають особливості їх соціального захисту.

Підставою для отримання статусу внутрішньо переміщеної особи є підстави, які виникли для особи і які передбачені у ст. 1 Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», а саме змушення особою залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

Виникнення права на соціальний захист у внутрішньо переміщеної особи пов'язане із моментом взяття її на облік та реєстрацією у Єдиній інформаційній базі даних про внутрішньо переміщених осіб. Важливим є те, що факт реєстрації особи та отримання нею довідки про взяття на облік, як внутрішньо переміщену особу є безстроковим, крім випадків, які містяться у ст. 12 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб».

Отже, в будь-якому разі реалізувати свої права на соціальний захист особа може лише після отримання довідки про її статус, як внутрішньо переміщеної особи і внесення відповідних відомостей до реєстру. Таким чином, спеціальний правовий статус внутрішньо переміщеної особи

передбачає не тільки її особливі права на соціальний захист, але й покладає певні обов'язки.

1.2. Психосоціальні проблеми вимушених переселенців та їх сімей

Війна як стресогенний чинник має катастрофічні наслідки для будь-якого суспільства і відображається у поширенні деструктивних психоемоційних станів як на індивідуальному, так і на колективному (на рівні всього суспільства) рівнях. Негативний досвід переживання війни спричиняє поширення серед населення високого рівня тривожності і соціальної напруженості, депресивних і поведінкових розладів, посттравматичного стресового синдрому, посилення інтенсивності психологічних і соціальних страхів, порушує психологічне благополуччя дітей, які зазнали досвіду агресії, насильства, втрати близьких, і як наслідок досить довго впливають на покоління, яке зазнало негативного досвіду збройного конфлікту – перебування в окупації, тортур і насильства, перебування у полоні, втрату близьких, вимушене переміщення і втрату домівки [16].

Розпочата 24 лютого 2022 року повномасштабна війна в Україні суттєво позначилася на психоемоційному стані українського суспільства. Як зазначають українські науковці, з тривалістю бойових дій психоемоційний стан населення переходить у депресивну фазу з домінуванням таких станів як постійне відчуття тривоги, апатія, песимізм, безнадія; посиленням панічних настроїв. Особливе місце в структурі населення України займають внутрішньо переміщені особи (ВПО), для яких негативний вплив збройного конфлікту гостро позначився на психоемоційному стані, що відображається як втрата автономності, суб'єктивності, порушення ідентичності, відчуття незахищеності, стан жертви, ПТСР. А як свідчать соціологічні дослідження близько 50 % населення оцінюють свій емоційний стан як напружений. Тому актуальним для України є дослідження і моніторинг психоемоційного стану і психосоціальних наслідків війни, що дозволить створити ефективну систему

соціально-психологічної допомоги, підтримки і корегування, особливо для категорій населення, що більш за всіх постраждали від наслідків активних бойових дій – ВПО і їх сімей, дітей, які отримали психологічну травму.

Як зазначає Т. Погуляйло, проблемами всіх вимушено переміщених осіб, сімей із дітьми є реєстрація, їжа, житло, соціальні виплати, освіта дітям, особливо в дитячих садках, послуги з охорони здоров'я, працевлаштування працездатних членів родини й забезпечення певного рівня життя родини для виховання, догляду й розвитку дітей, життя членів сім'ї [61, с. 80].

В. Кердивар і В. Христенко зазначають, що внутрішньо переміщені особи стикаються з комплексом психологічних труднощів гендерно-вікового змісту. Серед загальних проблем, що впливають на всіх членів сім'ї, варто відзначити втрату перспектив на майбутнє та розбалансованість, що виникає внаслідок невизначеності щодо подальшого життя. Чоловіки, що пережили внутрішнє переміщення, часто відчують почуття провини та емоційні труднощі, такі як агресивність та тривога. Внутрішньо переміщені жінки стикаються з психологічними проблемами, включаючи травматичний досвід, відповідальність за сім'ю та соціальні зміни. Діти, що зазнали вимушеного переміщення переживають широкий спектр психологічних проблем, включаючи травматичні переживання, низьку стресостійкість, труднощі з емоційною регуляцією, соціальні проблеми тощо [30, с. 71].

Вище згадані дослідники припускають, що усі аспекти особистості (мотиваційна, когнітивна, емоційна та поведінкові сфери) при вимушеному переселенні піддаються впливу. У когнітивній сфері особистості можливе погіршення таких пізнавальних процесів як: увага, пам'ять, мислення. Для емоційної сфери можливі зміни, які проявляються в емоційній байдужості, апатичному стані та агресивності. У поведінковій сфері можливе ускладнення у встановленні позитивних соціальних взаємодій. Внаслідок вимушеного переселення дані порушення в комплексі можуть сприяти виникненню кризи ідентичності, яка може виражатись глибокою трансформацією змін структури особистості [30, с. 67].

Варто також звернути увагу на той факт (відповідно до досліджень В. Педоренка), що серед психоемоційних проблем ВПО часто спостерігаються симптоми стресу та стресових розладів, стани фрустрації, агресії, невпевненості та ригідності, а також почуття сорому та провини [38, с. 6].

М. Кудінова і Д. Кожанова узагальнили результати вітчизняних досліджень щодо психологічних особливостей вимушених переселенців та членів їх сімей (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Психологічні особливості внутрішньо переміщених осіб

Мотиваційна сфера	<ul style="list-style-type: none"> - зниження рівня домагань особистості - нестабільна самооцінка - виникнення екзистенційних проблем - можлива втрата інтересу до життя - зниження рівня самооцінки та рівня домагань
Когнітивна сфера	<ul style="list-style-type: none"> - погіршення пізнавальних процесів (увага, пам'ять, мислення) - когнітивні викривлення (песимістична оцінка перспектив та життєвих подій) - почуття власної неповноцінності - очікування негативної оцінки з боку оточення
Емоційна сфера	<ul style="list-style-type: none"> - емоційна байдужість - апатичний стан - агресивність - стрес та стресові розлади - фрустрація - невпевненість - почуття сорому та провини - депресивність - невротичність - тривожність - страх - відчуття безвиході
Поведінкова сфера	<ul style="list-style-type: none"> - ускладнення у встановленні позитивних соціальних взаємодій - уникаюча поведінка - труднощі в соціальній взаємодії - швидка втомлюваність - схильність до імпульсивної поведінки - ігнорування соціальних норм - егоцентричність - труднощі в адаптації - пасивність - прагнення до захисту - перекладання відповідальності - уникнення реальних проблем

Джерело: [38, с.22]

На сьогоднішній день українські вчені активно вивчають психосоціальні проблеми та потреби осіб та сімей, котрі постраждали від війни і вимушені були залишити свої домівки. Більшість досліджень спрямовані на вивчення проблем внутрішньо переміщених осіб, пов'язаних з житлом, працевлаштуванням, фінансами, та потреб в гуманітарній допомозі, соціально-педагогічних проблем та труднощів влаштування дітей в школи та дитячі садки, соціально-медичних, правових та психологічних проблем [41, с. 50].

У дослідженні Б. Жукова, Н. Артеменко, С. Кравець, О. Зінченко обгрунтовано перелік з восьми базових потреб внутрішньо переміщених осіб: безпека; укриття та тепло; їжа та вода; медичне забезпечення; психічна стабільність; гігієна та санітарія; зв'язок та поінформованість; інфраструктура [20]. Розкриваючи проблеми внутрішньо переміщених осіб, Т. Семигіна, Н. Гусак, С. Трухан зазначають, що переміщення порушує соціальну екологію людини, зумовлює депривацію, соціальне виключення, посилює ризики насильства та виникнення психологічної «пастки бідності» [15].

Втрата житла, роботи, зв'язків з рідними та близькими, зміна місця проживання зумовлює посттравматичні стресові розлади, стреси у внутрішньо переміщених осіб, і це ускладнює процес їх адаптації в нових умовах. Тому більшість з таких осіб потребують соціальної реабілітації і соціальної адаптації до середовища, у якому перебувають наразі [39].

На думку ряду авторів, внутрішньо переміщені особи можуть відчувати дискримінацію або несправедливе ставлення, яке викликає проблеми щодо працевлаштування, оренди житла, отримання адміністративних послуг, взаємодії з місцевим населенням та охорони здоров'я [7; 53]. З іншого боку, В.Нікітіна, звертає увагу на явище позитивної дискримінації, коли внаслідок співчуття до пережитого переселенцями чи то власного статусу внутрішньо переміщеної особи роботодавці за інших рівних умов беруть на роботу саме переміщених осіб [13].

За результатами дослідження, проведеного В. Лютим та А. Дулею у 2023 році серед сімей вимушених переселенців [41, с. 52-53] майже половина

опитаних сімей (47,1 %) мали в місяці, що передували опитуванню, дохід на одного члена сім'ї, менший за 2600 грн. (тобто фактично менший за прожитковий мінімум), 43,6 % – від 2600 до 5200 грн., і лише 9,3% сімей – більший за 5200 грн. 72 % сімей під час опитування проживали в орендованому житлі, 20,6 % – в житлі, наданому родичами або знайомими, інші – в соціальному або власному житлі або місцях, не призначених для постійного проживання. Таким чином, переважна більшість сімей ВПО з дітьми, що звернулися за допомогою проєкту, перебували у скрутному матеріальному становищі, проживали в житлі, котрим не могли розпоряджатися, та вимушені були витратити значні кошти на оренду приміщення, що в свою чергу відображається на їхній здатності забезпечувати умови для задоволення потреб сім'ї.

Згідно з результатами опитування, найчастіше сім'ї не мають можливості самостійно забезпечити свої потреби в освітніх послугах та засобах відпочинку та розвитку (82 %). Більшість сімей потребують, проте не можуть за власні кошти придбати комп'ютер, дрібну та велику побутову техніку, меблі, одяг та теплі речі, постільну білизну та медикаменти, дитячі іграшки; більше половини опитаних сімей – посуд, гігієнічні засоби та побутову хімію, засоби компенсації особливих потреб. Варто зазначити, що оплатити своїми коштами проживання не могли 57,3 % сімей, утеплити приміщення – 60,8%, придбати опалення – 46,2 %. Менша частина опитаних мали труднощі із оплатою проїзду, зв'язку та харчування [41, с. 53].

За результатами факторного аналізу авторами було визначено декілька видів потреб, задоволення яких за допомогою власних ресурсів було складним для опитаних сімей. Такими потребами були:

- облаштування на новому місці проживання (придбання постільної білизни, ковдр, посуду, одягу, дрібної побутової техніки);
- поліпшення умов проживання (ремонт та утеплення, забезпечення побутовою технікою, електронікою та меблями тощо);

- постійне забезпечення предметами першої необхідності для задоволення базових потреб (їжа, засоби гігієни, ліки, зв'язок, кошти на проїзд тощо);
- забезпечення умовами розвитку та відпочинку (освітні послуги, умови відпочинку, дитячі іграшки тощо);
- оплата проживання (кошти на оплату проживання і проїзд) [41, с. 53].

У передвоєнні десятиріччя розвиток сім'ї в Україні відбувався в тому ж напрямку, що й в інших європейських країнах, і сучасні цивілізаційні особливості організації сімейного життя – плюралізація форм сімейних об'єднань та шлюбних відносин, підвищення віку одруження та народження дітей, поширення позашлюбної народжуваності – поєднувався з досить високим рівнем шлюбності та збереженням сімейної солідарності поколінь [48, с. 19-28]. Сімейна структура населення була типовою для сучасного розвиненого суспільства: поширення «класичних» типів сімей (прості та розширені нуклеарні сім'ї, в яких проживало більшість населення) поєднувалось з поступовою трансформацією сімейної структури – звичними стали однобатьківські та реструктуровані сім'ї, транснаціональні сім'ї, прийомні сім'ї, шлюбні союзи без офіційної реєстрації.

Повномасштабна війна Росії проти України, яка розпочалася 24 лютого 2022 року, перервала природний процес життєдіяльності та розвитку української родини, змінила умови її життєдіяльності, загострила наявні і спровокувала нові проблеми і ризики. Загибель великої кількості людей (військовослужбовців і цивільного населення), вимушена масова міграція всередині країни та за її межі стали причинами деформації та часткової дезорганізації демографічного та соціально-економічного розвитку. У цих умовах надважливо зрозуміти проблеми та ризики для української сім'ї, яка є базовим інститутом суспільства, а також її роль у цих екстремальних умовах.

Унаслідок військових дій та масових обстрілів у багатьох регіонах було зруйновано нормальне середовище існування населення – житло та соціальну інфраструктуру, немає умов для реалізації основного права людини – права

на безпечне життя. Трагедією для багатьох сімей та для суспільства загалом стали величезні людські втрати: втрати серед військових під час війни не розголошуються, а щодо цивільного населення – станом на 15 січня 2023 р. Управління ООН з прав людини інформувало про 18 358 жертв серед цивільного населення: 7031 вбитих і 11 327 поранених, і зазначило, що фактичні цифри можуть бути значно вище. За час війни загинула 461 дитина, поранено – 922, депортовано – 16 207 [89, с. 7]. У цих екстремальних умовах виконання основних функцій сім'ї вкрай ускладнено, забезпечення фізичного (біологічного) та соціокультурного відтворення населення значною мірою зводиться до його виживання: основним завданням сім'ї часто стає не народження і виховання наступних поколінь, а елементарне виживання членів родини, фізичний захист дітей від небезпеки.

Основними ризиками для подальшого розвитку української сім'ї на думку Л. Слюсар є [89, с. 10]:

- деформація статево-вікової структури населення внаслідок великих людських втрат, передусім чоловіків репродуктивного віку у ході бойових дій, що зменшує і деформує шлюбний потенціал країни, негативно змінює шлюбну та сімейну структуру населення. Зростає кількість удів, сиріт та одиноківських сімей, де вихованням та утриманням дітей займається лише жінка, що погіршує економічну та виховну ситуацію у сім'ях із дітьми;

- зростання кількості сімей, де утриманням та вихованням дітей займаються не батьки (внаслідок їхньої загибелі, участі у бойових діях, важкого поранення, депортації), а родичі: бабуся, дідусь, інші родичі. Відсутність батьків, а отже необхідної дитині батьківської любові, турботи, уваги дуже складно компенсувати, є ризик виникнення психологічних і емоційних проблем;

- подальше поширення одинокості серед сімей з дітьми через зниження народжуваності внаслідок міграційного відтоку населення за кордон і зміну репродуктивних планів в умовах військової небезпеки і невизначеності майбутнього;

- ослаблення і поступова руйнація подружніх зв'язків, у перспективі – зростання рівня розлучуваності населення;
- збільшення чисельності дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- зростання масштабів бідності серед українських сімей, насамперед сімей з дітьми;
- загострення гендерних проблем.

Маліннікова Д. К. також наводить кілька ключових викликів, з якими стикаються сім'ї в умовах воєнного конфлікту [44, с. 37]:

- розрив сімейних зв'язків. Військові події можуть викликати фізичне віддалення членів сім'ї через переселення, евакуації або навіть втрату рідних. Це може створювати значний стрес та призводити до втрати сімейних зв'язків;
- травми та стрес. Члени сім'ї можуть стикатися з травмами та стресом, пов'язаними з воєнними діями, які можуть впливати на їх емоційне та психічне здоров'я. Діти, особливо, можуть стати свідками насильства та мати посттравматичний стрес;
- економічна нестабільність. Воєнний конфлікт часто призводить до економічної нестабільності, що може сильно впливати на матеріальне благополуччя сімей. Втрати робочих місць, зниження економічної спроможності та зниження рівня життя можуть призвести до конфліктів у сім'ї;
- зміна ролей та відповідальності. Умови воєнного конфлікту можуть призводити до зміни ролей та відповідальностей в сім'ї. Наприклад, один із членів сім'ї може стати військовослужбовцем або вимушено брати на себе нові обов'язки через відсутність інших членів сім'ї;
- втрата близьких. Війна може призвести до трагічних втрат життів близьких людей. Такі втрати створюють емоційний біль та горе, яке може впливати на сімейні відносини і викликати потребу в підтримці;
- труднощі для дітей. Діти в умовах воєнного конфлікту можуть стикатися із специфічними труднощами, такими як втрата доступу до освіти,

зазіхання на їхні права на безпечне життя та середовище та важкість адаптації до нових умов;

– втрата житла та майна. Військові дії можуть призводити до руйнувань житла та втрати майна, що створює додатковий тиск на сімейні ресурси та призводить до значного погіршення матеріального стану, а отже і можливості звернення до суду.

Отже, війна та вимушена масова міграція населення загострила проблеми української родини (проблеми бідності, соціального сирітства, неміцності шлюбу, гендерної взаємодії), спровокувала нові ризики через деформацію статево-вікової та шлюбно-сімейної структури населення: збільшення кількості овдовілих, одиноків, дітей-сиріт, самотніх людей похилого віку. Багато родин опинилися в умовах крайньої бідності у зв'язку із втратою житла та джерел засобів існування, пережили стрес через загрозу життю та втрати близьких.

Особливе місце в порушенні психоемоційного стану населення і вимушених переселенців в умовах війни займає посттравматичний стресовий розлад (синдром). Критерії діагностики синдрому зазначені в американському національному діагностичному психіатричному стандарті та внесені до європейського діагностичного стандарту МКХ-10. Згідно з діагностичними критеріями, посттравматичний стресовий розлад визначається як відсутня або затяжна реакція на стресогенну подію чи ситуацію виключно загрозливого або катастрофічного характеру, які можуть спричинити дистрес майже в кожній здоровій людині [128, с. 52].

Велика кількість випадків ПТСР та / або депресії в осіб, які пережили війну, має серйозні наслідки для суспільства [118]:

– ПТСР і депресія як правило мають довготривалий і хронічний перебіг, що значною мірою впливає на виникнення розладів психотичного рівня і відображається на мікросоціальному оточенні постраждалих осіб;

– розлади, пов'язані з функціональними порушеннями, впливають на ширші міжособистісні стосунки, знижують продуктивність і спричиняють значні загальні витрати на здоров'я;

– дослідження вказує на зв'язок між гнівом, на який не відреагували, і ПТСР, що може бути причиною подальшого домашнього насильства, посилити бажання помститися і таким чином підвищити ймовірність майбутніх конфліктів.

ПТСР зазвичай співіснує з іншими формами психопатології, і 90% тих, хто пережив ПТСР, мають принаймні одне супутнє захворювання протягом життя. Найбільш поширеними супутніми захворюваннями є депресія, зловживання алкоголем або залежність, а також інші тривожні розлади, і є все більше доказів поєднання супутніх захворювань із межовим розладом особистості. ПТСР характеризується наявністю 4 основних та в той самий час взаємозалежних груп симптомів: повторне переживання травматичних спогадів, активне уникання зовнішніх чи внутрішніх нагадувань про травматичну подію, зміни в когнітивній та емоційній сферах, симптоми надмірного збудження (роздратованість, спалахи гніву, саморуйнівна поведінка, порушення сну), що тривають більше ніж 1 місяць після травматичної події [15].

Ознаки ПТСР дітей різного віку в наслідок психотравмуючих подій:

– у дітей 5-12 років картина посттравматичного розладу характеризується такими ознаками: діти плутають порядок подій в розвитку психотравмуючої ситуації; в іграх, малюнках, розповідях на відсторонену тему повторюється сюжет психотравми; втягують частину психотравмуючого досвіду в повсякденне життя; дратівливість, тенденції до регресивної поведінки;

– у віці 12-18 років картина розладу являє собою суміш дитячої та дорослої симптоматики: імпульсивність, порушення поведінки, агресивність; розвивається страх власної смерті, тривога, почуття самотності, знижена

самооцінка, порушується сон, розвивається уникнення соціуму і замкнутість, весь світ сприймається вороже [14, с. 260].

Серед наявної симптоматики найчастіше мають місце декілька провідних клініко-психопатологічних комплексів симптомів з різними клінічними варіантами: з домінуванням астенії (соматичний та астенічний клінічні варіанти), з домінуванням тривожнофобічної симптоматики (тривожний та іпохондричний клінічні варіанти), з домінуванням поведінкових порушень (дисфоричний і змішаний клінічні варіанти). Для таких дітей характерні загальна дезорганізація, напади роздратування, експресивна плаксивість, уникнення контактів, сепараційна тривога, недовіра, повторне відтворення травматичних подій, страхітливі сни без чіткого змісту або нічні страхіття, почуття безперспективності та імпульсивність.

Особливості поведінкових реакцій на воєнні дії у дітей:

- 1 до 6 років – поява загального страху, нічні кошмари, гостра реакція на голосні звуки, енурез, велика амплітуда коливань нервових процесів (діти то надто збуджені, то різко стають загальмованими), скутість та сором'язливість, з'являється значний страх розлуки (судорожно чіпляються за батьків та не відпускають їх);

- від 6 до 11 років – активно програють отриманий ними травматичний досвід, підвищується відчуття відповідальності та провини, демонструють неконтрольовану агресію, виникають сплески гніву, з'являється біль психосоматичного походження;

- від 12 до 18 років – наявні загальні прояви переживання стресу (порушення сну, харчування тощо), неконтрольована агресія на оточуючих, жага до помсти, прагнуть уникати соціум та суспільство, можливі депресії й небезпечна для життя поведінка [35].

На інтенсивність психологічного стресу можуть впливати наступні параметри: ворожість травматичної ситуації (загроза життю, фізичній або психічній цілісності); інтенсивність негативних впливів; тривалість негативних впливів; невизначеність ситуації (її непередбачуваність,

багатозначність); неможливість контролю над ситуацією; відсутність соціальної підтримки; несумісність нового досвіду із звичною реальністю; неможливість раціонального пояснення того, що сталося. Психологічний захист у таких випадках включається автоматично і є неусвідомленим механізмом збереження психічної рівноваги в тяжкій життєвій ситуації. До типових захисних реакцій дітей відноситься відмова (пасивний протест), опозиція (активний протест), імітація, компенсація, емансипація, заміщення, регресія [5].

Таким чином, для населення і особливо для вимушених переселенці та їх сімей в сучасних умовах повномасштабної російської воєнної агресії відбувається паралельне формування як індивідуальної, так і колективної травматизації, що, відповідно, негативно позначається на рівні як індивідуального психосоматичного, так і громадського здоров'я. Соціальна адаптація та інтеграція внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в приймаючих громадах виступає як актуальна психосоціальна проблема. Важливим суб'єктом інтеграції ВПО є приймаюча громада. У науковій літературі місцева громада розглядається як спільність людей, які проживають на одній географічно обмеженій території і мають спільні інтереси [13, с. 65]. У цьому сенсі поняття місцевої громади співвідноситься з поняттям локальності. Локальний означає місцевий, який не виходить за певні межі.

Висновки до першого розділу

У першому розділі проаналізовано стан і психосоціальні проблеми внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в умовах війни в Україні. Встановлено, що масове переміщення населення стало викликом для системи соціального захисту, яка не була підготовлена до роботи з такою групою клієнтів, а соціальні працівники – до надання відповідної підтримки. Станом на січень 2023 року в Україні офіційно зареєстровано близько 5 млн ВПО, що вимагає адаптації соціальної політики відповідно до нових реалій. Виокремлено

ключові нормативно-правові акти, що регулюють права переселенців, а також основні психосоціальні проблеми сімей ВПО, серед яких – житлові, освітні, матеріальні труднощі, труднощі з адаптацією дітей, працевлаштуванням тощо. Визначено основні ризики для майбутнього української сім'ї, серед яких – зростання кількості неповних сімей, зниження народжуваності, поглиблення бідності та психологічні наслідки війни, зокрема посттравматичний стресовий розлад. Адаптація та інтеграція ВПО в приймаючі громади визнані як одні з найактуальніших психосоціальних викликів.

РОЗДІЛ 2

СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ВИМУШЕНИМИ ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

2.1. Напрями і технології соціального супроводу вимушених переселенців в умовах війни

Соціальна робота в умовах воєнного стану, військової агресії постає як одна з провідних напрямів діяльності держави і суспільства, визначення якої вимагає урахування як пріоритетів Сталого розвитку, так і принципів кризової / екстреної допомоги. На нашу думку, в цьому сенсі найбільш доцільним можна навести міжнародне визначення соціальної роботи, яке дістало назву «глобального визначення професії соціальної роботи» [25], що було схвалено у липні 2014 р. під час світового конгресу із соціальної роботи в Мельбурні. Воно звучить наступним чином: «Соціальна робота – це заснована на практиці професія та академічна дисципліна, яка сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній згуртованості, активізації та звільненню людей. Центральне місце в соціальній роботі посідають принципи соціальної справедливості, прав людини, колективної відповідальності та поваги до різноманітності. Підкріплена теоріями соціальної роботи, соціальними і гуманітарними науками, а також місцевими знаннями соціальна робота залучає людей і структури для вирішення життєвих проблем та підвищення добробуту. Наведене вище визначення може бути посилене на національному та / або регіональному рівнях» [14, с. 13]. Таке визначення враховує не тільки сутнісні ознаки практики соціальної роботи, пов'язані із підтримкою особистості в кризових умовах, але й апелює до цінностей соціальної справедливості, солідарності і свободи, що під час війни набуває загальнолюдського значення.

Серед різних тлумачень соціальної роботи можна виділити три основні парадигмальні групи, які широко розповсюджені у вітчизняних наукових

дослідженнях: по-перше, соціальна робота розглядається як інструмент реалізації державної політики взагалі, і соціальної політики через створення механізму соціального забезпечення, зокрема; по-друге, соціальна робота передбачає (як основне завдання) надання соціальної допомоги і підтримки населенню, окремим групам та особам у важких та кризових ситуаціях; по-третє, соціальна робота виступає переважно у формі надання соціальних послуг; по-четверте, соціальна робота розглядається як допомога у виявленні та реалізації внутрішніх ресурсів можливостей індивіда або групи осіб у різних суспільних ситуаціях [40, с. 21]. Виділені інтерпретаційні підходи до розуміння соціальної роботи об'єднує той факт, що діяльність у сфері соціальної роботи потребує управління, а саме моделі управління, причому на різних його рівнях, – макро-, мезо- і мікрорівнях, де керуючими соціальними суб'єктами управління виступають держава і державні органи управління, керівники соціальних служб, самі соціальні працівники і взаємодія між ними.

Управління соціальною роботою полягає насамперед в організації системи надання соціальних послуг, які в Законі України «Про соціальні послуги» поділяються на послуги, спрямовані на:

- соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та / або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;
- соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин;
- соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду [27].

Власне сутність соціальних послуг полягає в тому, що вони надаються людям, які опинились у біді та не можуть самотійно з цим впоратись, що і визначає надважливість організації їх надання в умовах воєнного стану, що в свою чергу вимагає створення адаптивної і гнучкої системи менеджменту соціальної роботи. Саме тому Президентом України 26 квітня 2022 року було підписано прийнятий Верховною Радою України 14 квітня 2022 року Закон

України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [23].

Серед таких змін, що безпосередньо впливають на спрощення і підвищення ефективності системи менеджменту соціальної роботи в умовах воєнного стану, слід виділити наступні:

- розширюються повноваження обласних, Київської міської державних адміністрацій, виконавчих органів сільських, селищних, міських рад шляхом надання їм можливості визначати особливості прийняття рішення про надання соціальних послуг;

- визначається, що ведення випадку не застосовується для прийняття рішення про надання соціальних послуг – соціальні послуги надаються екстрено / кризово, а право приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено / кризово (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) надається безпосередньо надавачам соціальних послуг, що забезпечить негайне надання допомоги людям;

- встановлюється, що особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією всі соціальні послуги надаються безоплатно;

- надані соціальні послуги в умовах воєнного стану внутрішньо переміщеним особам фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;

- розширюються повноваження військових адміністрацій в частині управління надавачами соціальних послуг, організації надання ними соціальних послуг [27]. Реалізація прийнятого закону дасть можливість забезпечити оперативне надання соціальних послуг особам/сім'ям, які постраждали в умовах введення на території України надзвичайного або воєнного стану з метою збереження їх життя та здоров'я.

Отже, організація надання соціальних послуг і тому і сам менеджмент соціальної роботи набувають особливих рис, причому їх ефективність обумовлена доступністю і якістю тих соціальних послуг, які найбільш затребувані серед населення, і особливо серед внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

Міжнародний досвід показує, що вирішення проблем та задоволення потреб ВПО є предметом професійної діяльності соціальних працівників. Соціальна підтримка ВПО у світі почала розвиватися фактично відразу після Другої світової війни і сьогодні регулюється таким міжнародним документом, як «Переміщені особи», ухваленим у 2012 р. Міжнародною федерацією соціальних працівників [10]. У документі йдеться про те, що робота з переміщеними особами повинна спрямовуватися на забезпечення стійкості, подолання залежності від гуманітарної допомоги, відновлення виробничого потенціалу, відновлення соціально-культурних та громадських структур, а також особистої та колективної спроможності активно сприяти національному та регіональному розвитку. Метою соціальної роботи в таких випадках є сприяння незалежності та розвитку громад, а не їх виживання. Відповідно, послуги для переміщених осіб повинні бути колективними та системними, а не фрагментарними, і надаватися у вигляді разових послуг від приватних осіб.

У міжнародній соціальній роботі в умовах надзвичайних ситуацій відбулася зміна акценту з підходу, орієнтованого на «травму», на більш інтегрований підхід, що ґрунтується на самодопомозі в громаді та понятті «резилієнс» [11]. Якщо в першому підході фахівці фокусуються на травмі, після якої потрібно відновитися, то «резилієнс відображає здатність підтримувати стабільну рівновагу» [10], зокрема й у надзвичайних ситуаціях, завдяки своїм сильним сторонам, ресурсам та можливостям. Тобто визнано той факт, що «населення, яке зазнало впливу надзвичайних ситуацій, має власні здібності, навички, ресурси та можливості. Тому ігнорування цього і фокусування лише на нестачі чогось (наприклад, слабкі сторони, страждання, патологія) є поширеною помилкою» [11]. При цьому підхід резилієнс не

виключає того, що «люди можуть переживати посттравматичний стресовий розлад чи мати інші проблеми психічного здоров'я, але робота з проблемами психічного здоров'я має відбуватися лише в рамках комплексного надання послуг. До того ж лікування тяжких розладів, включно з ПТСР, мають забезпечувати підготовлені фахівці» [11].

Соціальні працівники можуть впроваджувати різні програми та проекти, спрямовані на вирішення життєвих проблем та підвищення благополуччя людей. У соціальній роботі реагування в надзвичайних ситуаціях відбувається водночас у межах двох основних комплексних підходів: гуманітарний (*Relief Approach*) та орієнтований на розвиток (*Developmental Approach*) [10; 12]. Гуманітарний підхід пов'язаний з екстремим та невідкладним реагуванням на перших етапах надзвичайних ситуацій і стосується переважно задоволення базових потреб, захисту осіб, які зазнали впливу надзвичайних ситуацій, організації і надання їм гуманітарної допомоги тощо. Підхід, орієнтований на розвиток, стосується подальших етапів надзвичайних ситуацій і пов'язаний з розвитком людини, родини, громади, залученням ресурсів для посилення резилієнс тощо.

Аналіз програм, які застосовувалися у роботі з вимушено переміщеними особами та впроваджувалися державними й недержавними організаціями різних країн світу, дає підстави виокремити з-поміж них загальні та специфічні [10]. До загальних програм належать ті, що стосуються:

- наявних умов (представництво інтересів, аутріч-робота, гуманітарна допомога, охорона здоров'я, покращення наявних умов життя);
- попереднього досвіду людей (консультування при травмі, реабілітація, підтримка, соціальні та рекреаційні програми);
- ситуації в групі (самодопомога, розвиток громад, побудова стосунків у громаді);
- майбутніх потреб (освіта, розвиток навичок та розбудова громад, формування наступних поколінь у таборах).

До специфічних програм можна віднести ті, що стосуються:

- сім'ї та окремих її членів (навчальні та психосоціальні програми для дітей, послуги для жінок, послуги для сімей, програми возз'єднання сімей, специфічні програми окремих країн);

- специфічних потреб (репатріація та реінтеграція, інтеграція, права людини, орієнтація в нормативному полі) [107].

Аналіз літератури та документів засвідчив, що у роботі з ВПО соціальні працівники можуть застосовувати різні стратегії втручання. За тривалістю їх можна умовно поділити на:

- короткострокові (кризове втручання, аутріч-робота, орієнтована на завдання модель соціальної роботи);

- довгострокові, орієнтовані на системно-екологічну модель соціальної роботи, в основі яких перебувають концепція «людина в оточенні» та концепція «економічної спроможності».

У кризовому втручанні доцільно використовувати такі техніки підтримки: надання інформації та інструкцій (куди звертатися, де і яку допомогу можна отримати, як використовувати техніки відновлення тощо); використання малюнків, буклетів та інших засобів комунікації (дорожні карти, брошури, Інтернет); визначення можливої підтримки з боку інших людей; вербалізація емоційних станів; допомога клієнтові у визначенні можливих дій та стратегій поведінки; надання достатнього часу; використання рефлексії; визначення проблеми такою, що є складною і не має розв'язання; досягнення домовленостей щодо порядку подальшої роботи; постійний перегляд процесу роботи [15]. Варто зауважити, що при використанні кризового втручання соціальний працівник не впливає на саму кризу чи психотравмуючу подію, а працює лише з її наслідками. Під час кризового втручання соціальні працівники займають директивну позицію і беруть відповідальність на себе.

Аутріч-робота передбачає надання послуги соціальним працівником за межами соціального закладу, у місцях розташування ВПО. К.Лай та Б.Толіашвілі визначають її як «мобільні інтервенції» [16]. Аутріч-працівники надають послуги у місцях компактного проживання ВПО (таборах тощо).

Орієнтована на завдання модель ґрунтується на тактиці «маленьких кроків», коли поступово виконуються певні завдання із відновлення соціального функціонування людини. Ці завдання визначаються під час зустрічі людини (родини) із соціальним працівником і виконуються поступово між зустрічами.

Довгострокові стратегії втручання [16] виходять із того, що допомога ВПО має бути багаторівневою (індивідуальна допомога, зв'язок з громадою і представництво інтересів, участь у колективних політичних діях) та орієнтованою на відновлення зв'язків між людиною і соціальними системами, побудову місцевих систем підтримки, залучення ресурсів громади, зокрема волонтерів, до допомоги людям, які опинилися за межами звичного середовища і відносин. Деякі автори наполягають, що сталі ефективні результати допомоги переміщеним особам, які постраждали унаслідок військових дій, можливі лише за умови застосування підходу, орієнтованого на розвиток громади, або локальних форм підтримки [15, с. 67].

Соціальний супровід – важливий напрям соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами. Сучасні українські науковці та практика соціальних служб визначають соціальний супровід як тривалу роботу, спрямовану на надання індивідуальної соціальної допомоги та підтримки через комплексні соціальні послуги. Метою такої роботи є мінімізація складних життєвих обставин, подолання труднощів, збереження та підвищення соціального статусу клієнта шляхом використання його внутрішніх ресурсів та сприянням його ближнього оточення.

3. Кияниця звертає увагу на те, що «соціальний супровід» має ще назву «ведення випадку», «передбачає наявність конкретного клієнта, який потребує підтримки та допомоги у зв'язку з виникненням чи поглибленням складних обставин, які негативно впливають на його життєдіяльність. Ведення випадку є об'єднаною технологією в роботі соціальних служб, тому що враховує й інтегрує інші технології, а саме: оцінку потреб, раннє втручання, кризове

втручання, надання послуг. Саме тому її можна вважати політехнологічною» [31, с. 254].

Варто детальніше розглянути поняття «соціально-психологічного супроводу». У таблиці 2.1. систематизовано визначення цього поняття різними вченими та міжнародними організаціями.

Таблиця 2.1

Визначення поняття «соціально-психологічного супроводу»

Джерело	Трактування
А. Журавель	Проведення комплексу заходів з метою подолання ускладнень, підвищення рівня загальної та ситуативної психологічної стійкості і сприяння ефективному виконанню завдань в різних умовах діяльності
Н. Волянчук	Система способів і методів, які сприяють самовизначенню суб'єкта діяльності у процесі формування його орієнтаційного поля особистісного розвитку, за дії у якому він відповідає сам
М. Бітянова	Система професійної діяльності психолога, спрямована на створення соціально-психологічних умов для успішного навчання і психічного розвитку дитини в ситуаціях шкільної взаємодії
Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю»	Вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу
Світова організація охорони здоров'я	Соціально-психологічний супровід - це комплексні послуги, спрямовані на психологічну та соціальну підтримку осіб, що пережили травматичні події чи складні життєві обставини
Міжнародна асоціація соціальних робітників	Соціально-психологічний супровід - це професійна діяльність фахівців зі соціальної роботи, спрямована на надання психологічної та соціальної підтримки особам та групам у складних ситуаціях
Соціальна служба Червоного Хреста	Професійна діяльність фахівців, спрямована на підтримку та допомогу особам у складних життєвих обставинах з метою полегшення їхнього стану
Міжнародна організація з міграції	Комплекс заходів для підтримки мігрантів та внутрішньо переміщених осіб у процесі адаптації до нових умов та спільнот
Організація Об'єднаних Націй	Соціально-психологічний супровід – це комплекс послуг, які надаються особам у складних життєвих ситуаціях для полегшення їхнього психологічного та соціального стану

Джерело: [9; 11; 21; 55; 70; 71; 75; 90]

Як зазначає М. Джоголик, соціальний і соціально-психологічний супровід сімей з дітьми вимушених переселенців повинен здійснюватися за такими напрямками:

- проведення консультацій з питань родини і виховання дітей;
- соціально-педагогічна робота з дітьми і підлітками;
- контроль за одержанням освіти дітьми і підлітками з родин вимушених мігрантів;
- спеціалізована (корекційна) соціально-педагогічна допомога дітям підліткам, що потребують її;
- соціально-педагогічна допомога дітям і підліткам, що мають проблеми в навчанні;
- професійне консультування і сприяння одержанню професійної освіти підлітками і молоддю [13, с. 12].

В. Пономарьова до системи суб'єктів здійснення соціального супроводу та соціально-педагогічної підтримки сімей ВПО відносить [13, с. 25-26]:

1. Центри надання адміністративних послуг, виконавчі органи місцевої ради, департаменти соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій, до яких переселенець може звернутися, щоб отримати довідку, що підтверджує статус ВПО, та оформити соціальні виплати (крім того, подати заявку можна також через портал Дія).

2. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, спеціалісти яких надають інформаційно-консультативні послуги, соціально-педагогічну та психологічну допомогу, здійснюють соціальний супровід, представництво інтересів та посередництво, сприяють адаптації та інтеграції переселенців у новій громаді.

3. Територіальні центри соціального обслуговування, що пропонують комплекс соціально-побутових, психологічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних та деякі інші види послуг.

4. Центри зайнятості, які допомагають у пошуку роботи, працевлаштуванні, за необхідності – організовують навчання з метою

перекваліфікації переселенців у залежності від того, які вакансії є на ринку праці, а також забезпечують оформлення матеріальної допомоги по безробіттю.

5. Заклади освіти (дошкільні, середні загальноосвітні, позашкільні, професійно-технічні, ЗВО), основним напрямом діяльності яких є навчально-виховна робота, сприяння розвитку та соціалізації підростаючого покоління, що стає дуже важливим для адаптації дітей із сімей ВПО на новому місці, у новому колективі.

6. Медичні та соціально-реабілітаційні заклади, які допомагають відновленню або компенсації втрачених функцій організму, покращенню стану здоров'я (як фізичного, так і психічного), забезпечують лікуванням та медикаментами.

7. Благодійні громадські організації: Товариство Червоного Хреста, Карітас України, Міжнародний благодійний фонд «Help Us Help UA», Міжнародна гуманітарна організація АСТЕД, Благодійний фонд «СОС Дитячі Містечка Україна», Благодійний фонд «У матусиних долонях» та ін.

8. Волонтерські організації.

Розглянемо деякі напрямки і технології соціального супроводу сімей вимушених переселенців.

Методологія кейс-менеджменту в соціальній роботі. Кейс-менеджмент або «ведення випадку» є однією із ключових технологій соціальної роботи, спрямованої на вирішення соціальних, психологічних, міжособистісних проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. У соціальній роботі кейс-менеджмент визначають як метод, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта, визначення цілей і планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи.

Метод кейс-менеджменту забезпечує можливість соціальним працівникам та іншим фахівцям, які працюють у одній чи декількох організаціях, координувати зусилля у роботі з конкретним випадком. У межах

цього випадку послуги можуть бути надані клієнту в одній або кількох організаціях, що впроваджують різні програми [15, с. 8]. Серед різноманітних програмних умов, назв, парадигм і цілей кейс-менеджмент вирізняє ряд характеристик [19, с. 17]:

- наявність особистісно орієнтованих послуг;
- пріоритетність відносин соціального працівника з клієнтом;
- застосування підходу «людина в оточенні»;
- орієнтація на сильні сторони;
- спільна робота у команді;
- втручання на мікро-, мезо- та макрорівнях.

Деякі дослідники, вказують на існування чотирьох основних моделей кейс-менеджменту:

1. Модель інтенсивного втручання (*Assertive Community Treatment Model and Intensive Case Management*) передбачає комплексний підхід у роботі з клієнтом, наявність міждисциплінарної команди, що відповідає за результати. У межах цієї моделі відбувається надання послуг, а не лише їх координація. Сам клієнт бере на себе менше відповідальності за результат і покладається на роботу мультидисциплінарної команди, яка сприяє не лише досягненню оптимального функціонування, але й розвитку клієнта [13, с. 71].

2. На відмінну від моделі інтенсивного втручання, універсальна брокерська модель кейс-менеджменту (*Brokerage / Generalist Model*) означає координацію послуг і сервісів для клієнта. Сутність її – задоволення потреб клієнта і пошук додаткових ресурсів для його життєдіяльності [83, с.12]. Ця модель продемонструвала значний, однак короткотривалий ефект у роботі з наркозалежними жінками та бездомними [13, с. 85].

3. Зосереджена на сильних сторонах модель кейс-менеджменту (*Strengths Based Case Management*) ґрунтується на переконанні, що кожна особистість має достатній внутрішній ресурс для подолання складних життєвих обставин [12, с. 72] і може бути прийнятною для клієнтів, які мають ВІЛ-позитивний статус, та особливо успішна в роботі з ВІЛ-позитивними

жінками. Її часто застосовують у роботі з сім'ями у складних життєвих обставинах, та з родинами, що мають проблеми з вихованням дітей і потребують підвищення батьківського потенціалу.

4. Ядром клінічної моделі кейс-менеджменту (*Clinical Case Management*) є стосунки «клієнт – кейс-менеджер», оскільки соціальний працівник виконує роль терапевта. Найчастіше цю модель застосовують у роботі з людьми, що мають розлади психіки (у тому числі і бездомними), клієнтами з проблемами опорно-рухового апарату, особами похилого віку для зменшення кількості випадків госпіталізації [12, с. 72].

Отже, ведення випадку можна розглядати як інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і оптимізації використання ресурсів громади у процесі соціальної роботи.

Підхід, орієнтований на сильні сторони клієнта. Підхід, орієнтований на сильні сторони клієнтів, набув у західній соціальній роботі значної популярності у 1990-х, що зумовлено критикою медичної та дефіцитної моделей надання соціальних послуг, а також доведеною ефективністю підходів із розвитку ресурсів клієнтів. Проте в Україні такий підхід все ще перебуває у зародковому плані як на рівні практики, так і теоретичного обґрунтування. Чинне законодавство спрямоване на прив'язку надання соціальних послуг до рівня доходу та спроможності задовольнити свої базові життєві потреби.

Тривалий час у професійній соціальній роботі домінувала дефіцитна модель, яка фокусується переважно на потребах і проблемах людей або допомагає людям уникнути ризиків, пов'язаних з негативними наслідками. Однак дослідження [18] засвідчують, що втручання, які базуються на ризиках, не забезпечують тривалих змін поведінки. Адже дефіцитна модель соціальної роботи базується на вирішенні проблеми в момент, коли вона вже існує, а не на роботі, щоб запобігти її виникненню. В даному підході громада / сім'я / індивід відіграють пасивну, «безпорадну» роль і повністю залежать від зовнішніх факторів та ресурсів.

Підхід, орієнтований на сильні сторони клієнтів, також спирається на розвивальну (девелопментську) теорію соціальної роботи, тобто цілісний і прагматичний підхід до соціальної роботи, заснований на принципах прав людини та соціальної справедливості, який вирішує проблему бідності та соціально-економічної нерівності на рівні особистості, домогосподарств, громади та політики. У межах цього підходу використовують різні форми роботи, зокрема соціальні інвестиції, розвиток громади, розвиток потенціалу, які побудовані на інтеграції мікро- та макропрактики.

Соціальна робота і соціальний супровід вимушених переселенців у приймаючих громадах. Найбільш вдалою вважають класифікацію моделей соціальної роботи в громаді: місцевого розвитку або розвитку територіальної громади; соціального планування та соціальної дії, запропоновану Дж. Ротманом, завдяки якій змінилося уявлення про соціальну роботу в громаді та специфіку її організації.

«Ротманський» підхід до класифікації моделей соціальної роботи в громаді описує й аналізує українська дослідниця Г. Слезанська. Місцевий розвиток або розвиток територіальної / локальної громади як модель соціальної роботи в громаді фокусується на процесі створення і розбудови громади (community building) через залучення великої кількості її представників до процесу ідентифікації, вирішення власних проблем через налагодження і ведення ефективної комунікативної кампанії [10, с. 2-20]. Передбачає активну участь усіх її членів у суспільному житті, ініціювання змін та активізацію громадських рухів; вироблення і прийняття рішень, спрямованих на вирішення проблем і розвиток громади. До дієвих форм реалізації означеної моделі науковці [16, с. 171-177] відносять: соціальні й освітні проекти; діяльність гуртків, клубів за інтересами; створення наглядових, громадських, експертних рад, громадських організацій, комітетів, фондів розвитку громад; проведення зборів, дебатів, обговорень суспільно-важливих питань, громадських слухань тощо. Соціальні працівники в межах

застосування означеної моделі виступають у ролі фасилітатора, вчителя, каталізатора, а клієнти є активними учасниками процесу вирішення проблем.

Соціальне планування як модель спрямована на налагодження взаємодії між соціальними агенціями; передбачає аналіз їх діяльності, постановку цілей і визначення пріоритетів, розробку і реалізацію соціальних програм, оцінку їх ефективності, мобілізацію ресурсів задля покращення якості і забезпечення доступності соціальних послуг в умовах територіальної громади [12]. При цьому, значна увага приділяється децентралізації самих послуг та підвищенню рівня відповідальності місцевих структур за їх надання. Означена модель є найбільш загальною в соціальній роботі в громаді. До методів залучення громадськості можна віднести: поглиблене інтерв'ю, вибіркові або суцільні опитування, робочі зустрічі та фокус-групи; при оцінюванні потреб і проблем мешканців громади – опитування, аналізу документів, соціальних показників тощо; для оцінки ресурсів – визначити види соціальних послуг і диференціювати установи, які їх надають, оцінити якість їх роботи; для покращення умов життєіснування певної категорії населення – працювати над розробкою і реалізацією соціальних програм і проектів у громаді. При реалізації моделі «соціального планування» ФСР в громаді виступає у ролі експерта, аналітика, координатора програм і проектів; клієнти виступають у ролі споживачів послуг.

Модель «соціальної дії» є ефективною, коли для задоволення потреб і вирішення проблем окремих груп, виникає необхідність зміни законодавства, перерозподілу ресурсів, влади [18, с. 26-63]; передбачає наявність у громаді пригноблених, вразливих груп, які ініціюють і беруть участь у соціальних заходах, спрямованих на вирішення власних проблем і задоволення інтересів. Ефективними тактиками в межах означеної моделі є: конфронтація, переговори та медіація. Соціальний працівник виступає у ролі представника інтересів, перекладача, активіста; в той час як клієнти – у ролі потерпілих, працівників, виборців тощо. Описані нами моделі, їх характеристики, види втручання, форми і методи роботи вважаються класичними.

2.2. Медіація в системі соціального супроводу сімей вимушених переселенців

Сучасною та ефективною технологією соціального супроводу сімей вимушених переселенців в умовах воєнного стану в Україні є соціальна послуга медіації. По суті медіація – це переговори, так як вона має на увазі участь «третьої сторони», яка добре володіє ефективними процедурами переговорів і може допомогти людям в процесі конфлікту координувати дії, щоб вони були більш ефективними в процесі переговорів. Процедура медіації – це розвиток моделі переговорного процесу, до якого включено медіатор, що створює нові змінні і динаміку у взаєминах опонентів. Без переговорів не може бути медіації [36, с. 18].

Правові засади та порядок проведення, принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки регулює Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 року № 1875-IX [25]. З прийняттям даного закону сприйняття медіації, як самостійної процедури урегулювання спору, змінилась, але суттєвого поширення, нажаль, не набула. Хоча, саме в сімейних спорах та саме на даний час, коли війна вносить свої корективи у всі сфери нашого життя, популяризація медіації є надважливою.

Зі змісту державного стандарту випливає, що соціальна послуга посередництва (медіації) надається у два етапи: посередництво – перший етап, а медіація – другий. Кожен з яких різниться суб'єктом безпосередньої реалізації заходів, що утворюють зміст соціальної послуги посередництва (медіації). На першому етапі соціальна послуга посередництва (медіації) надається посередником, функції якого можуть виконувати психологи, соціальні робітники і фахівці з соціальної роботи. Тоді як другий етап передбачає участь медіатора, спеціально підготовленої особи (за кордоном або в Україні), яка підтвердивши набуті компетентності медіатора, отримала відповідний сертифікат (ч. 8 ст. 16 Закону України «Про соціальні послуги», п. 2 ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 9 Закону України «Про медіацію»).

Заходи, які згідно державного стандарту мають реалізовувати посередник і медіатор, майже ідентичні. Адже, як на етапі посередництва, так і медіації полягають у: допомозі врегулювати конфлікт, веденні переговорів між конфліктуючими сторонами, опрацюванні умов і шляхів розв'язання конфлікту. У той же час державний стандарт визначив, що звернення отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) до медіатора можливе після такого, як вони пройдуть процедуру посередництва і коли їм запропонує звернутися до медіатора [12, с. 421-422].

К. Шумова визначає медиативну процедуру, як діяльність уповноважених осіб, спрямовану на примирення сторін і гармонізацію соціально-економічних відносин в суспільстві, а інститут медіації, як сукупність правових норм, що регламентують цю діяльність. О. Михайловою зроблений висновок про те, що медіація являє собою переговори сторін за участю уповноваженої, незалежної і неупередженої особи (в даному випадку соціального працівника) щодо можливих у майбутньому угод. За словами С. Карфантана, ми маємо справу з парадоксальною ситуацією, в якій, хоча конфлікт розглядається як форма відносин, насправді це не відношення, а криза відносин, це «вихід зі стану ізоляції» [12, с. 108].

Аналізуючи медіацію як соціальний інститут, О. Носирева виділяє:

– існування соціальної потреби з об'єктивної (медіація є допоміжною для правосуддя системою та дозволяє розвантажити судову систему і забезпечити її ефективне функціонування) та суб'єктивної (учасники конфліктів зацікавлені у швидкому та ефективному їх вирішенні найбільш доступним способом) точки зору;

– наявність особливого культурного середовища – системи цінностей, етичних норм, зразків діяльності і, як наслідок, формування певної субкультури;

– доступність необхідних ресурсів (матеріальних, фінансових, трудових, організаційних), а саме: наявність та широка пропозиція послуг із врегулювання спорів/конфліктів за допомогою висококваліфікованих

спеціалістів – медіаторів, які пройшли навчання та здійснюють свою діяльність одноособово чи під егідою спеціально створених організацій.

У свою чергу, К. Гафнер зазначає наступні специфічні особливості медіації як соціального інституту:

- установки та зразки поведінки – чесність, добровільність, неупередженість, конфіденційність, протидія недобросовісним прийомам у переговорах, незалежність від сторони процедури медіації;

- культурні символи у якості образів, уявлень про інститут, які відображають його специфічні риси – переговорний процес, процедура, ввідне слово, кокус тощо;

- утилітарні культурні риси у вигляді матеріального втілення соціального інституту – кімната для переговорів, стіл переговорів тощо;

- усні та письмові кодекси поведінки – Кодекс етики медіатора, договір про проведення медіації;

- ідеологія – позасудове вирішення протиріч сторін з виробленням взаємовигідного рішення, ефективні переговори тощо [42, с. 170].

Н. Голова виділяє наступні підходи втручання до втручання в конфліктні ситуації. Найбільш радикальне втручання соціального працівника в соціальні взаємодії припускає принципове руйнування старих відносин і заміну їх новими. Другим за ступенем поширення втручання в соціальні взаємодії є директивний підхід. В основі директивного підходу лежить метод примусу, які спираються:

- на систему законодавчих актів держави та регіону;
- систему нормативно-директивних і методичних (обов'язкових до застосування) документів соціальних служб;

- систему планів, програм, завдань, алгоритму роботи соціального працівника;

- систему оперативного керівництва включаючи соціально-психологічні аспекти. Третю, максимально нейтральну форму включення

соціального працівника в соціальні взаємодії, здатна забезпечити медіація [12, с. 109-110].

Статус медіації як «базової соціальної послуги» передбачає обов'язок ОМС сприяти реалізації права на медіацію з урахуванням потреб кожного отримувача соціальної послуги та забезпечувати її надання максимально наближено до місця проживання осіб/сімей (груп населення), які її потребують, тобто дбати про доступність медіації. І це можливо за умови ефективного здійснення ОМС усіх повноважень, якими наділені як уповноважені особи у сфері надання соціальних послуг [10, с. 48].

Задля реалізації права на соціальну послугу медіації ОМС наділені й іншими повноваженнями:

– використовувати заходи щодо виявлення осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або вразливі груп населення. Постанова уряду за № 587 від 01.06.2020 «Про організацію надання соціальних послуг» визначає широке коло суб'єктів та порядок виявлення таких осіб. Таке виявлення має здійснюватися «суб'єктами у процесі виконання ними службових / посадових обов'язків (вжиття заходів реагування на отримані особисті заяви / звернення, телефонні, письмові, електронні, усні повідомлення про таких осіб / такі сім'ї, матеріали в засобах масової інформації)» (п. 5 і п. 6) [69];

– забезпечувати згідно потреб осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або вразливих груп населення, надання соціальної послуги медіації, створивши мережу надавачів соціальних послуг (недержавного, державного і комунального секторів). Слід визнати, що на сьогодні існує недостатня кількість суб'єктів надання соціальної послуги медіації. І на це є багато причин, одна з яких: необізнаність про неї як населення ТГ, так і багатьох представників ОМС. Проте уже сьогодні спостерігаємо активізацію в даному напрямку спільноти медіаторів;

– затверджувати регіональні програми у частині забезпечення потреб осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або ж

вразливих груп населення у соціальній послугі медіації, розроблених за результатами визначення потреб населення; здійснювати забезпечування цих програм та їх фінансування;

- окреслювати особливості надання у ТГ соціальної послуги медіації, на випадок введення в Україні чи в окремих її місцевостях воєнного або надзвичайного стану;

- забезпечувати підвищення професійної кваліфікації / компетентності працівників надавачів соціальної послуги медіації (у випадку їх утворення ОМС);

- координувати на місцевому рівні діяльність суб'єктів системи надання соціальних послуг, зокрема медіації;

- забезпечувати взаємодію між надавачами соціальної послуги медіації та ФОП, закладами, установами, органами, які у межах наявної компетенції на території ТГ надають допомогу і/або здійснюють захист осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або вразливих груп населення;

- збирати, аналізувати і поширювати інформацію про надання соціальної послуги медіації; допомагати запровадженню якісного досвіду з надання медіації як соціальної послуги;

- забезпечувати ведення на місцевому рівні Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, який міститиме зокрема інформацію про надавачів соціальної послуги медіації;

- здійснювати моніторинг надання соціальної послуги медіації, оцінки її якості, а також оприлюднювати отримані результати;

- контролювати цільове використання бюджетних коштів, спрямованих на фінансове забезпечення соціальної послуги медіації;

- контролювати дотримання вимог Закону України «Про соціальні послуги» (згідно порядку, затвердженого урядом 01.06.2020 за № 427) [17];

- забезпечувати дотримання прав отримувачів соціальної послуги медіації;

– призначати керівників надавачів соціальної послуги медіації (утворених ОМС, а відповідно фінансування діяльності яких відбувається за рахунок коштів комунального бюджету;

– вирішувати відповідно до закону інші питання, пов'язаних із наданням соціальної послуги медіації [27].

Наказом Міністерства соціальної політики від 17.08.2016 р. було затверджено Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Чинний стандарт надає тлумачення таких релевантних зазначеному процесу понять, як «конфлікт / спір», «надавач та отримувач соціальної послуги медіації», «сторони медіації» та інших. Посередництво (медіація) визначається як «метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання» [15].

В. Петрінко виділяє такі етапи у перебігу медіації: на першому етапі відбувається спільна зустріч з учасниками конфлікту (спору) з метою з'ясування того, як бачить ситуацію кожна зі сторін, вивільнення негативних емоцій і налаштування на обговорення дій; на другому етапі плануються окремі зустрічі зі сторонами (кокуси), спрямовані на в'яснення того, що залишилося незрозумілим під час першої зустрічі, та складання проєктів угод в термінах очікуваних і небажаних дій; третій етап – це спільне засідання за участю обох сторін, яке передбачає вирішення основного завдання, а саме – досягнення угоди [60, с. 175-176]. Порозуміння сторін може відбуватися вже на одній з перших стадій, тоді тривалість медіації скорочується.

Медіація як соціальна послуга, яка надається сім'ї, передбачає від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна; за потреби їх кількість і тривалість може бути збільшена. Провідними каналами, через які сьогодні формуються запити на роботу із подружжям, є центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, служби у справах дітей, служби із надання безоплатної

правової допомоги, сімейні медіатори – приватні підприємці або представники фірм, організацій, що спеціалізуються на цьому виді допомоги сім'ям.

Медіація як напрям діяльності менеджерів із соціальної роботи, психологів, юристів спирається на сукупність прийомів, принципів, технік, які були напрацьовані протягом минулих десятиліть у роботі з подружніми діадами, сім'ями, терапевтичними групами та індивідуальними клієнтами. Провідну роль серед них займають техніки активного слухання – перефразування, рефреймінг, відзеркалення, резюмування, ехо-повтор, або shadowing, «розшифровка» мови комунікантів, синтез розрізненої інформації, робота з мімікою і проксимікою тощо [18, с. 291].

Ю. Борисова визначає ключові переваги медіації як технології врегулювання подружніх конфліктів:

- медіація планується і реалізується з врахуванням потреб і можливостей обох сторін;
- пропонує засоби для вирішення спорів, неможливі або недоступні для судового розгляду, є менш формалізованою (не зважаючи на певні обов'язкові етапи, правила, процедури, якими, зокрема, передбачене підписання договору про медіацію);
- є більш гнучкою, сприяє вираженню поглядів сторін, їх почуттів один до одного; дозволяє, у разі досягнення ефективного результату, уникнути судових витрат;
- оптимізує комунікацію та взаєморозуміння між сторонами, що може сприяти збереженню відносин;
- має для подружжя та інших учасників конфлікту менш стресогенний характер, ніж участь у судових засіданнях;
- позиція сімейного медіатора, на відміну від адвоката, є нейтральною щодо обох сторін; це забезпечує неупередженість процедури та досягнутих результатів [4, с. 44-45].

Вагомим внеском у подальший розвиток інституту сімейної медіації є проєкти, впроваджені в Україні під егідою міжнародних організацій. Одним

з них є проєкт «Сімейна медіація в період війни» громадської організації «Ліга медіаторів України»; він реалізовувався з 01 липня 2022 до 30 червня 2023 р. і передбачав «надання послуги сімейної медіації для українських сімей, побут та спілкування яких зазнали докорінних змін у зв'язку з війною – вимушене внутрішнє переміщення, виїзд з країни через бойові дії, невизначеність та тривалі перерви у спілкуванні родини, у зв'язку з перебуванням одного з членів в умовах активних бойових дій, що призводило до погіршення родинних стосунків та виникнення сімейних конфліктів» [29].

Сімейна медіація – це процес вирішення конфліктів, в якому третя нейтральна сторона (медіатор) допомагає сім'ї прийти до взаємодопомоги та знайти компромісне рішення. Сімейна медіація базується на декількох основних принципах, які визначають її ефективність та відмінності від інших методів вирішення конфліктів. Основні принципи сімейної медіації включають:

- добровільність. Участь в сімейній медіації повинна бути добровільною. Жодна сторона не повинна бути примусово залучена до медіаційного процесу. Учасники мають вільно вибирати, чи хочуть вони брати участь у вирішенні конфлікту через медіацію чи ні;

- нейтралітет. Медіатор повинен залишатися нейтральною стороною, не виражаючи власних думок або впливу на прийняття рішення. Його завдання – сприяти спільному пошуку рішення, а не підтримувати або визначати «правильність» позицій сторін;

- конфіденційність. Принцип конфіденційності гарантує, що всі обговорення та інформація, яка виникає під час сімейної медіації, є конфіденційною. Це створює довіру та сприяє відкритому обговоренню проблем;

- активна участь у процесі сторін. Сторони конфлікту виступають активними учасниками процесу, висловлюючи свої погляди, інтереси та потреби. Медіатор допомагає сторонам взаємодіяти та розуміти одне одного, але прийняття рішення залишається за ними;

- спрямованість на майбутнє. Медіація орієнтована на пошук конструктивних рішень для майбутнього. Замість вивчення минулих помилок або обвинувачень, акцент робиться на тому, як сторони можуть спільно працювати для покращення майбутніх відносин;

- інформаційна прозорість. Медіатор повинен забезпечити чітку інформаційну прозорість щодо процесу медіації, включаючи правила, етапи, очікування та можливі результати. Це допомагає учасникам розуміти, що вони можуть очікувати від медіації [44, с. 38-39].

Ці принципи складають основу етики та дієвості сімейної медіації, створюючи сприятливу середовищу для вирішення конфліктів та відновлення сімейних відносин.

Д. Маліннікова стверджує, що в умовах воєнного стану в країні та загострення кризи в приватно – правових відносинах правильно проведена медіація може відіграти ключову роль у вирішенні сімейних спорів, а саме:

- швидке вирішення конфліктів та зниження напруги. Воєнний стан може призводити до зростання конфліктів у сім'ях через стрес, економічні труднощі та загрози безпеки. Сімейна медіація створює безпечне середовище для обговорення проблем, розкриття побоювань та пошуку конструктивних рішень;

- підтримка психологічного благополуччя. Воєнні події можуть масштабно впливати на психічний стан осіб та сімей в цілому. Сімейна медіація допомагає учасникам виражати свої почуття, зменшує соціальну ізоляцію та сприяє зниженню психологічного стресу;

- захист інтересів дітей. Діти є особливо вразливими в умовах війни. Сімейна медіація може сприяти створенню планів захисту та підтримки для дітей, розглядати їхні особливі потреби та визначати спільні рішення стосовно їхнього добробуту;

- посилення сімейної рівноваги. Сімейна медіація допомагає в розбудові довіри та взаєморозуміння між членами сім'ї, що може мати

позитивний вплив на соціальну стабільність та загальну рівновагу в умовах воєнного стану;

- поширення культури миру та мирного врегулювання конфліктів.

Сімейна медіація сприяє поширенню культури миру, вирішенню конфліктів шляхом діалогу та сприянню взаєморозумінню між членами родини. Медіація надає можливість різним сторонам конфлікту вести відкритий діалог. У цьому процесі учасники можуть краще розуміти погляди та потреби одне одного, що сприяє взаєморозумінню та зменшенню конфліктів [44, с. 39].

Подальшому прогресу у впровадженні сімейної медіації в практику регулювання подружніх конфліктів сприятиме успішне розв'язання у найближчій перспективі таких питань, на що вказує авторка:

- популяризація послуги медіації серед населення, її можливостей у вирішенні сімейних спорів (в тому числі і на безоплатній основі) через висвітлення позитивних прикладів її застосування, демонстрацію переваг;

– подолання вкорінених у масовій свідомості стереотипів щодо безальтернативності такого способу вирішення сімейного конфлікту, як повний розрив відносин між подружжям, від якого часто страждають інтереси дітей, їх психоемоційне благополуччя; покращення поінформованості населення і фахівців щодо культури со-батьківства, важливості підтримання колишнім подружжям здорових відносин після розлучення;

– усвідомлення фахівцями, які стикаються з різноманітними проявами та наслідками сімейних конфліктів (психологами, соціальними педагогами, фахівцями соціальних служб, юристами тощо), спроможності процедури медіації у їх конструктивному розв'язанні; розвінчання хибних уявлень щодо «всемогутності» судових рішень щодо сімейних питань і «незамінності» офіційних формальних процедур вирішення сімейних спорів;

- сприяння розвитку інституту медіації з боку держави, впровадження програм навчання та супервізії фахівців, розширення медіаційних та конфліктологічних компетенцій працівників соціальних служб, інших суб'єктів соціальної та соціально-педагогічної роботи;

- включення посади медіатора у штатний розпис центрів надання соціальних послуг, вдосконалення процедури взаємодії соціальних служб із організаціями, які спеціалізуються на наданні послуги сімейної медіації [4, с. 45].

У контексті соціальної роботи медіація є важливим інструментом вирішення складних міжособистісних, сімейних та соціальних конфліктів, зокрема в роботі з вразливими категоріями населення, такими як внутрішньо переміщені особи, багатодітні родини, сім'ї в кризі, особи, які постраждали від насильства, тощо. Соціальний працівник, який виконує функцію медіатора, повинен володіти не лише загальними комунікативними, етичними та аналітичними навичками, а й спеціальними компетентностями: знаннями основ конфліктології, технік переговорів, фаз і методів медіації, а також здатністю зберігати нейтралітет, повагу до обох сторін і конфіденційність інформації. Ефективне надання соціальних послуг потребує чіткого визначення функціональних обов'язків, необхідних знань, умінь і навичок фахівців, які працюють з вразливими категоріями населення. З цією метою впроваджено професійний стандарт соціального працівника, що слугує орієнтиром для формування кадрової політики, розробки освітніх програм, атестації фахівців та оцінювання якості їхньої роботи.

У таблиці нижче систематизовано ключові трудові функції, професійні компетентності, а також знання, уміння і навички, якими має володіти соціальний працівник для успішного виконання своїх завдань у відповідності до стандартів професійної діяльності. Цей узагальнений перелік дозволяє цілісно оцінити професійний портрет фахівця, визначити пріоритетні напрями його підготовки та професійного розвитку, а також сприяє підвищенню якості соціальних послуг в Україні.

Трудові функції, професійні компетентності, знання, уміння та навички
соціального працівника (Професійний стандарт)

Трудові функції	Професійні компетентності	Знання	Уміння / навички
В. Організація та надання соціальних послуг особам/сім'ям, які потрапили у складні життєві обставини та потребують соціальної допомоги чи послуг у територіальній громаді	В 3. Здатність забезпечувати посередництво та представлення інтересів отримувача соціальних послуг в установах, організаціях, закладах, на підприємствах	В 3.33. Процедуру подання скарг, вирішення суперечностей у судах. В 3.34. Основи ділового спілкування. В 3.35. Сутність посередництва та Представництва інтересів отримувачів соціальних послуг. В 3.36. Принципи конфіденційності А 1.31 Законодавчі та нормативно-правові акти у сфері соціального захисту населення	В 3. У4. Представляти інтереси отримувача соціальних послуг в установах, організаціях, закладах, на підприємствах, перед фізичними особами, в тому числі у суді

Джерело: [32, с.98; 73]

Висновки до другого розділу

У другому розділі проаналізовано особливості соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах воєнного стану в Україні. Доведено, що ефективність надання соціальних послуг залежить від їх доступності, якості та орієнтації на актуальні потреби сімей переселенців. Виокремлено ключові напрямки соціального супроводу, зокрема технології кейс-менеджменту, підхід, орієнтований на сильні сторони клієнта, підхід «резилієнс» та моделі роботи в приймаючих громадах. Особливу увагу приділено медіації як інноваційній технології соціального супроводу, що допомагає регулювати подружні та сімейні конфлікти в кризових обставинах. Розкрито роль соціального працівника як медіатора, визначено професійні компетентності, необхідні для реалізації медіаційних послуг у громадах, особливо під час роботи з дітьми та сім'ями ВПО.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ МЕДІАЦІЇ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ В УМОВАХ ВІЙНИ

3.1. Особливості медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців (результати емпіричного дослідження)

Для вивчення особливостей медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців у приймаючих громадах в умовах воєнного стану в Україні було проведено соціологічне опитування серед вимушених переселенців м. Запоріжжя (n=250, лютий-березень 2025 р.) та експертне опитування серед науковців, представників органів державного управління в сфері соціального захисту населення, керівників громадських організацій, що надають соціальні послуги, керівників соціальних служб і закладів соціального обслуговування м. Запоріжжя (n=44, лютий-березень 2025 р.). За віковими категоріями опитані респонденти розподілилися наступним чином: 16-30 років – 18 осіб, 31-50 років – 20 осіб, більше 50 років – 6 осіб. Вибірка випадкова, сформована за критерієм доступності до переселенців і встановленим рівнем довіри. Більшість ВПО і експертів було опитано через соціальну мережу Facebook.

Мета дослідження полягає у визначенні напрямків соціальної роботи із ВПО у приймаючих громадах в умовах воєнного стану в Україні і особливостей практики медіації в роботі з ВПО.

Завданнями дослідження виступили:

- 1) виявлення найбільш затребуваних і актуальних соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО);
- 2) визначити напрямки соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) в приймаючих громадах;

3) визначити особливості і специфіку медіації як технології соціального супроводу ВПО.

Об'єкт дослідження – соціальна робота з ВПО у приймаючих громадах в умовах воєнного стану в Україні.

Предмет дослідження – особливості медіації як напрямку соціальної роботи з ВПО.

Найбільш затребувані і актуальні соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Найбільш затребувані і актуальні потреби вимушено переміщених осіб (результати опитування ВПО)

Найбільш затребуваними потребами ВПО є фінансово-матеріальна і гуманітарна допомога. На даний час з боку держави досить відчутна фінансова допомога, яка спрямована як на підтримку категорій осіб, що втратили роботу внаслідок бойових дій (е-Підтримка), так і на внутрішньо переміщених осіб (в розмірі 2000 грн. на дорослого і 3000 грн. на одну дитину в місяць). Оперативність надання такої фінансової допомоги досягнута завдяки впровадженню і розвитку в Україні до введення воєнного стану і повномасштабного вторгнення такої сучасної системи державного управління

як електронне урядування, сутність якого полягає у спрощенні взаємодії держави і суспільства через застосування інформаційно-комунікаційних технологій (наприклад, через застосунок «Дія»).

Не менш потужною силою в наданні допомоги гуманітарного характеру є волонтерська діяльність вже існуючих і новостворених громадських і волонтерських організацій. Волонтерський рух в Україні має власну історію започаткування та розвитку, проте вписується в загальний контекст глобального масштабу. Спалах волонтерської активності, що охопив усю країну, відбувся наприкінці 2013 р. і з особливою силою розгорнувся у 2014 р. у зв'язку з воєнним конфліктом на Донбасі. Локалізація волонтерської допомоги зумовлювалася гострими потребами врятування життя людей окупованих територій, що набуло актуальності і через події після 24 лютого 2022 р. через повномасштабну військову агресію з боку РФ. Тому актуальним нараз є визначення волонтерської діяльності в Україні є надане О. Паньковою, О. Касперович та О. Іщенко у 2016 році: «під «волонтерською діяльністю» в Україні розуміють, насамперед, добровільну діяльність громадян чи громадських об'єднань, прямо чи опосередковано пов'язану з допомогою постраждалому від воєнного конфлікту мирному населенню, переселенцям і військовим» [17, с. 27]. Сьогодні волонтерство виступає як рівноправний соціальний суб'єкт в наданні соціальних послуг для ВПО (до речі м. Запоріжжя виступає як потужний гуманітарний хаб для переселенців з окупованих Південно-східних територій України), діючи не лише на самоорганізаційних і самоврядних началах, але й на основі закріпленої нормативно-правової бази.

Під час воєнних дій психіка людини перебуває в постійному напруженні та стресі. Вони можуть спричинити різні реакції та мати індивідуальні фізичні прояви, тому актуальною допомогою для ВПО є кризове психологічне втручання, на значимість якого вказали 46 % експертів. Також серед актуальних потреб і допомог є соціально-медичні послуги у вигляді

супроводу, консультування, інформування (44 %), юридичні послуги (26,7 %), послуги у працевлаштування (25,6 %).

Особливе місце в переліку актуальних і затребуваних соціальних послуг у воєнний час є он-лайн соціальні послуги, зокрема психологічні у вигляді консультування і тренінгів та педагогічні як дистанційне навчання і освітньо-виховні дистанційні платформи. Надання психологічних і педагогічних електронних послуг вже набуло розповсюдження і розвитку під час карантинних обмежень у зв'язку пандемії COVID-19 у 2020-2021 рр. Наприклад, В. Панок, І. Марухіна, Д. Романовська визначили основні форми та технології роботи практичного психолога: «консультування онлайн з метою зниження можливих негативних ефектів (паніка, чутки, агресивні прояви); консультування за принципом «телефон довіри» через електронну пошту та оперативна допомога через соціальні мережі; психологічна просвіта та психопрофілактика шляхом створення цікавого відеоконтенту, прямих ефірів, вебінарів тощо; організація у дистанційній формі груп взаємопідтримки для батьків, учнів, педагогів, підвищення стресостійкості в домашніх умовах, підвищення рівня комунікацій у сім'ї», що наразі досить широко застосовується у інтернет-просторі.

Отже, визначений перелік найбільш затребуваних видів допомоги для ВПО в умовах воєнного часу відображає актуальність вітальних і безпекових потреб ВПО і населення в цілому, задоволення яких передбачає належну організацію надання відповідних соціальних послуг категоріям населення, що постраждали від бойових дій і окупації.

Для визначення напрямків соціальної роботи із вимушено переміщеними особами у приймаючих громадах було визначено рівень задоволеності (на думку експертів) основних потреб ВПО (рис. 3.2). За результатами відповідей на поставлене питання можна простежити наступну динаміку задоволення рівня потреб: у 36 % переселенців рівень адаптації був поганий, а у 63 % мешканців не виникало значних проблем при переселенні на нове місце проживання. 37 % вимушених переселенців не мають жодних

психологічних проблем і жодного разу не звертались за допомогою до психолога. 43 % переселенців зазначали, що не мають ніяких психологічних проблем, але декілька разів відвідували лекції. 6 % переселенців неодноразово звертаються за допомогою до психолога, який в свою чергу надає підтримку та проводить індивідуальну роботу з даними людьми. 95 % населення мають гарні та дружні відносини у родині та всіляко підтримують один одного, і лише 3 % мають певні розбіжності в відносинах, які спричиняють родинні конфлікти.

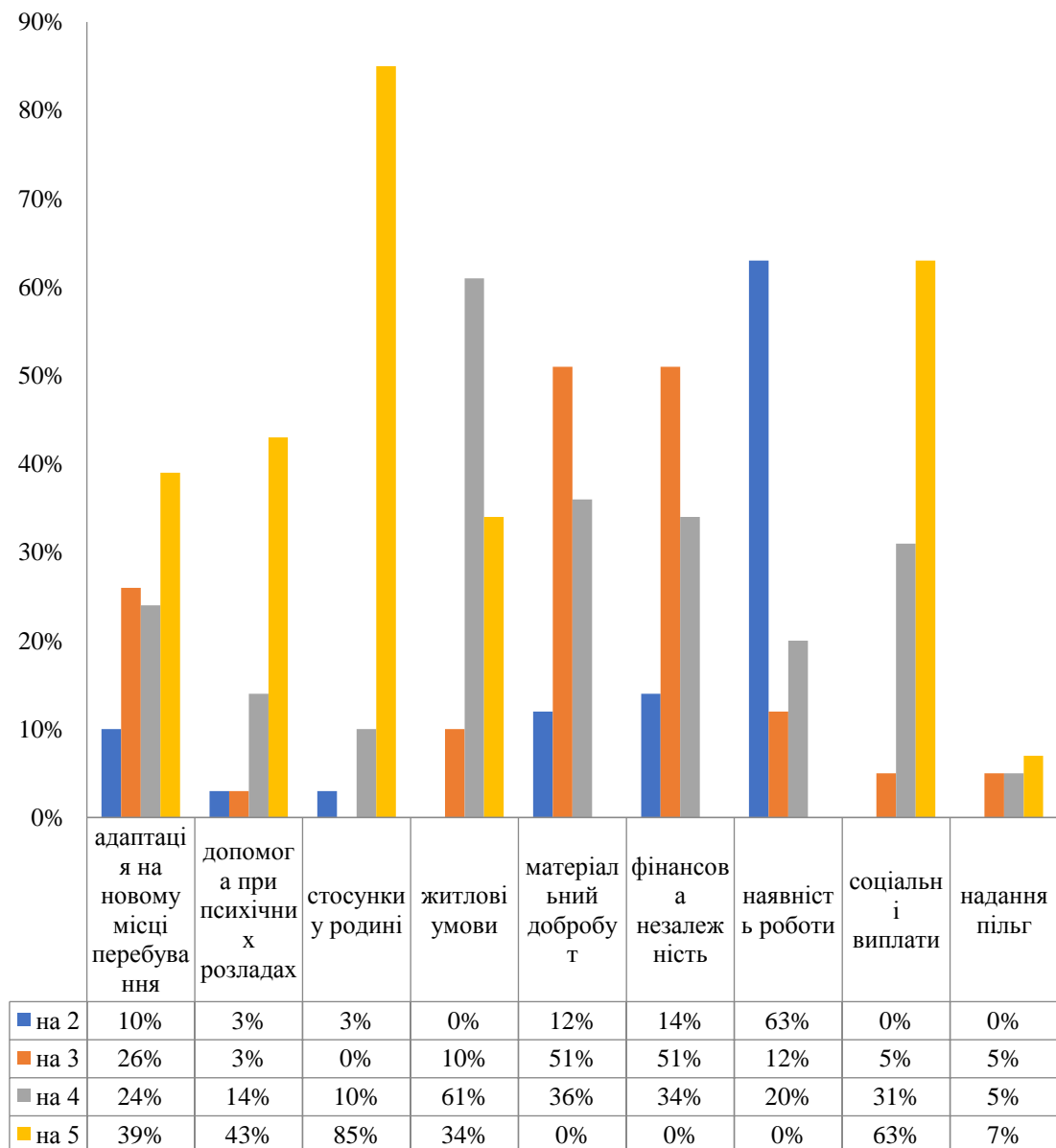


Рис. 3.2. Рівень задоволеності потреб ВПО у приймаючих громадах (результати експертного опитування)

Для визначення пріоритетних напрямків розвитку і формування ефективної моделі соціальної роботи з ВПО експертам було запропоновано оцінити значимість (за 5-ти бальною шкалою) інноваційних теоретико-методологічних концепцій і практико-орієнтованих моделей соціальної роботи з урахуванням чинників соціальних змін в глобальному і локальному середовищі (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Оцінка значимості теоретико-методологічних і практико-орієнтованих підходів у формуванні моделі соціальної роботи в Україні в умовах воєнного стану (результати експертного опитування)

На рис. 3.4 представлено основні напрямки соціальної роботи і надання соціальних послуг ВПО у приймаючих громадах (за результатами контент-аналізу відповідей експертів). Ці напрямки відображають найбільш актуальні потреби внутрішньо переміщених осіб, зокрема в частині житлового забезпечення, працевлаштування, психологічної підтримки та адаптації до нових умов. Отримані результати дозволяють сформулювати цілісне уявлення

про пріоритети соціальної підтримки в умовах війни та обґрунтувати подальші кроки з удосконалення практик соціальної роботи на місцевому рівні.

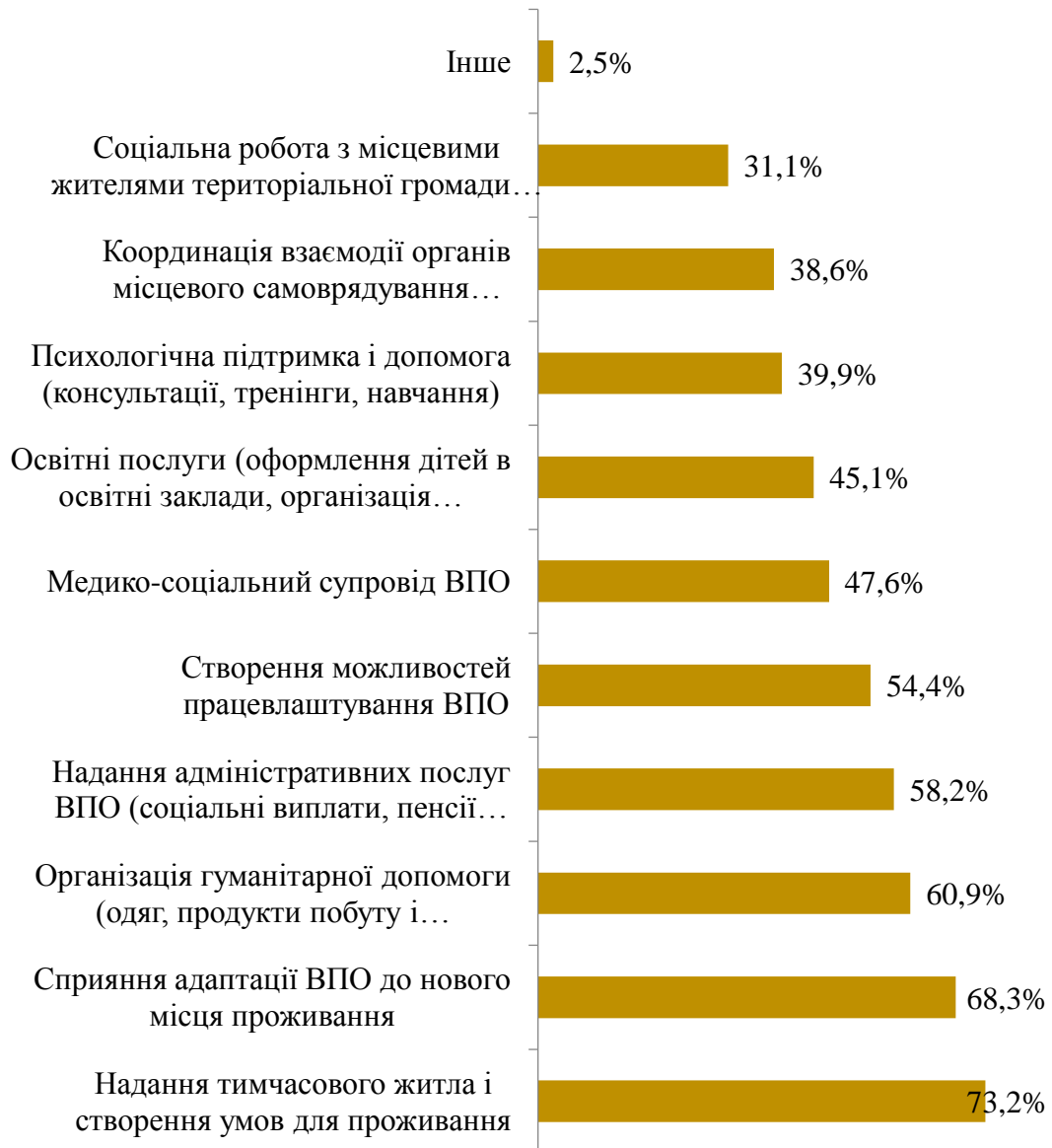


Рис. 3.4. Напрямки соціальної роботи і надання соціальних послуг ВПО у приймаючих громадах (результати експертного опитування)

Згідно результатів дослідження основними напрямками соціальної роботи з ВПО у приймаючих громадах (подано за показником значимості) є:

- 1) надання тимчасового житла і створення умов для проживання; сприяння адаптації ВПО до нового місця проживання;
- 2) організація гуманітарної допомоги (одяг, продукти побуту і харчування тощо);

3) надання адміністративних послуг ВПО (соціальні виплати, пенсії тощо);

4) створення можливостей працевлаштування ВПО, медико-соціальний супровід ВПО;

5) освітні послуги (оформлення дітей в освітні заклади, організація дистанційного навчання);

6) психологічна підтримка і допомога (консультації, тренінги, навчання);

7) координація взаємодії органів місцевого самоврядування громади, органів державної влади, громадськими організаціями і підприємствами на території громади в організації соціальної підтримки ВПО;

8) соціальна робота з місцевими жителями територіальної громади (лекції, навчання, роз'яснювальна робота).

Особливості і специфіка медіації як технології соціального супроводу ВПО. Вимушеним переселенцям було запропоновано відповісти на питання «Чи отримували Ви соціальну послугу медіації (посередництва) у вирішенні проблем і задоволення актуальних потреб? (рис. 3.5).

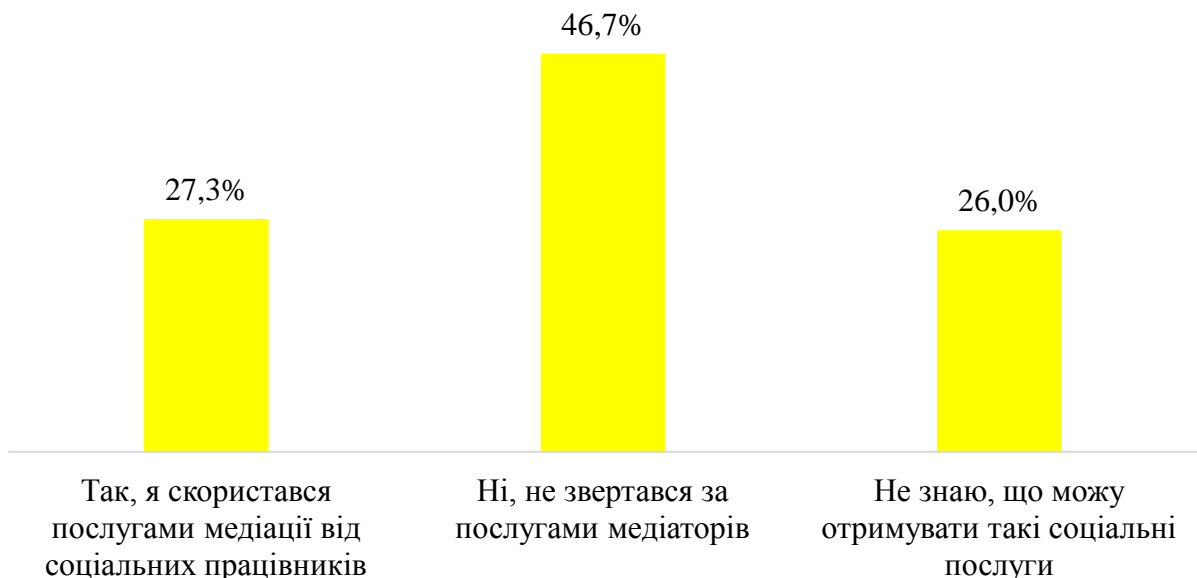


Рис. 3.5. Оцінка ВПО користування соціальною послугою медіації з боку соціальних служб (результати опитування вимушених переселенців)

Як бачимо з результатів опитування вимушених переселенців, майже половина опитаних не зверталися за такою послугою, ще 26 % нічого не знають про можливість користуватися послугами соціальних працівників як медіаторами – посередниками у вирішенні проблем різного характеру.

Серед тих, хто користувався послугою медіації, найбільш затребуваними послуги з медіації і посередництва є послуги з організації матеріально-фінансової і юридичної допомоги (рис. 3.6).

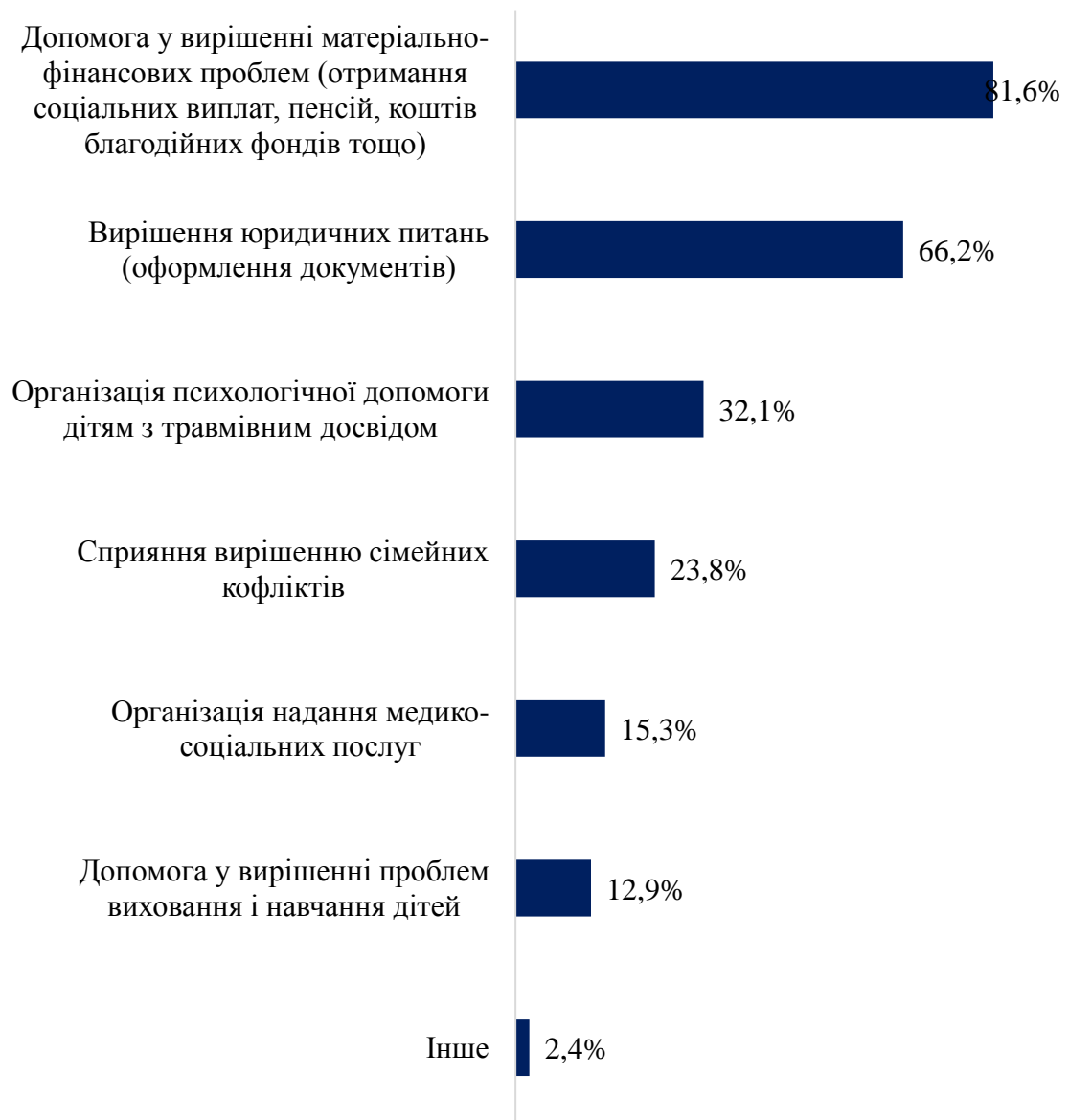


Рис. 3.6. Найбільш затребувані послуги з медіації і посередництва за результатами опитування ВПО (можна було обрати декілька варіантів)

На рис. 3.7 представлено результати експертного опитування щодо оцінки розвитку соціальної послуги медіації для вимушених переселенців.

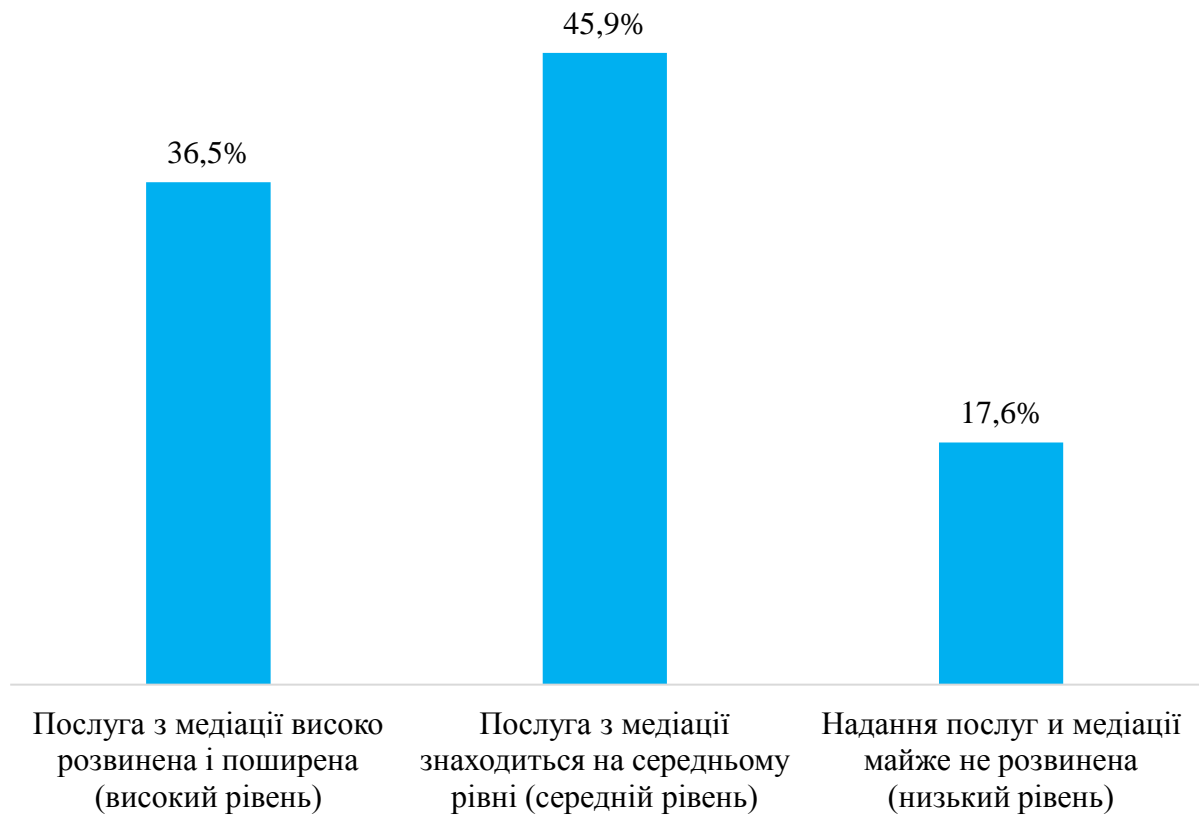


Рис. 3.7. Оцінка розвитку соціальної послуги з медіації в Україні (результати експертного опитування)

Отже, більшість експертів оцінюють розвиток соціальної послуги з медіації на середньому рівні (45,9 %), що вказує на необхідність створення ефективної моделі соціальної роботи з вимушеними переселенцями і підготовки фахівців з медіації.

Для визначення чинників підвищення ефективності менеджменту соціальної роботи в умовах воєнного стану експертам було запропоновано надати відповідь на відкрите питання: «Що б, на Вашу думку, сприяло підвищенню ефективності організації надання соціальних послуг з медіації для ВПО в умовах воєнного часу і ведення бойових дій?». Результати представлено на рис. 3.8.

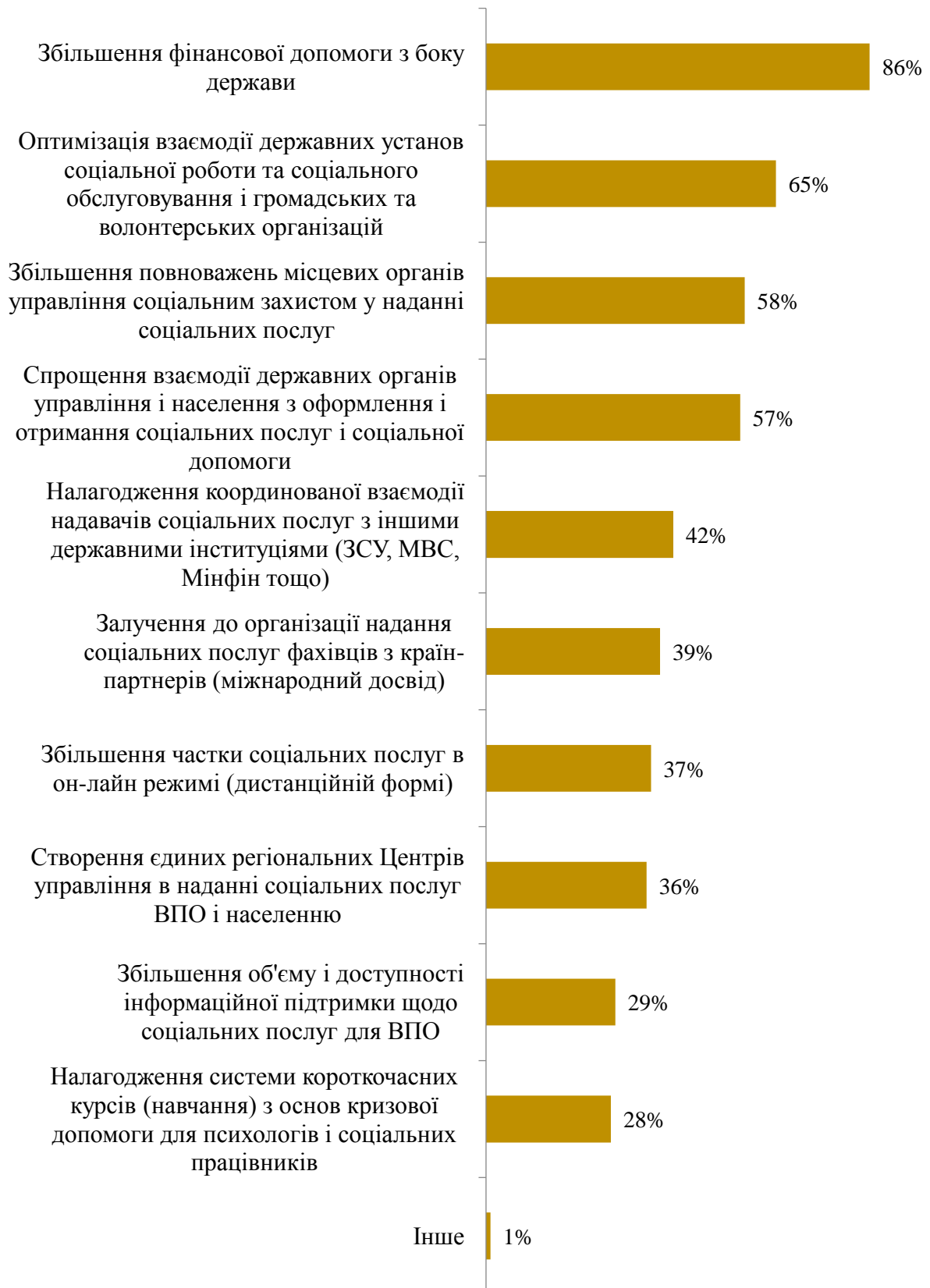


Рис. 3.8. Чинники підвищення ефективності організації надання соціальних послуг з медіації для вимушених переселенців в умовах воєнного стану (результати контент аналізу висловлювань експертів)

Як видно з показників контент-аналізу відповідей експертів, найбільш вагомим чинником підвищення ефективності організації надання соціальних послуг з медіації для вимушених переселенців в умовах воєнного часу є фінансування, що є очевидним фактом в період збільшення категорій населення, які потребують соціальної допомоги, але слід зазначити позитивні моменти в цьому напрямку у зв'язку із збільшенням допомоги з боку міжнародних партнерів. Також важливим чинником експерти визначають взаємодію в управлінні соціальною роботою державних соціальних служб, громадських і волонтерських організацій.

Цікавим виявилось уявлення експертів про збільшення повноважень місцевих органів влади і надавачів соціальних послуг. Також експерти виявляють потребу у залученні міжнародної професійної спільноти соціальних працівників у створенні ефективної системи надання соціальних послуг в умовах воєнних дій з урахуванням координації спільних дій з іншими державними установами України. На нашу думку, з цими чинниками пов'язано із потребою в терміновій організації навчання співробітників сфери соціального захисту для надання соціальної і психологічної допомоги ВПО і місцевому населенню.

3.2. Системно-діяльнісна модель медіації для вимушених переселенців в приймаючих громадах

На формування моделі сучасної соціальної роботи в Україні впливає багато чинників, але, на нашу думку, найбільш впливовішими сьогодні є: по-перше, військова агресія з боку Росії сприяла появі великої кількості нових вразливих верств населення, які потребують соціальної і психологічної допомоги з боку соціальних служб – учасників бойових дій, вимушених переселенців тощо, і, по-друге, процеси децентралізації, що вимагає модернізацію системи надання соціальних послуг на рівні об'єднаних

територіальних громад (ОТГ), включаючи соціальну підтримку вимушено переміщених осіб (ВПО) у приймаючих громадах.

Різноманітність підходів до організації та надання соціальних послуг (допомога за принципом «єдиного соціального вікна», введення в штат фахівця із соціальної роботи, укладання угод про співробітництво, надання соціальних послуг територіальними центрами соціального обслуговування, створення власних установ відповідного профілю тощо) зумовили різний стан фінансування (в окремих об'єднаних територіальних громадах – незабезпеченість за рахунок власних фінансових ресурсів), та відповідно, надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах.

Зазначені нововведення в систему надання соціальних послуг на рівні територіальної громади значно підвищили ефективність управління системою соціальної роботи і якість соціальних послуг, але умови воєнного часу вимагають мобілізацію ресурсів як органів місцевого самоврядування і закладів інфраструктури соціальної роботи, так і членів територіальної громади для соціальної підтримки людей, які постраждали від бойових дій і були змушені переселитися в більш безпечні місця. Тому особливої уваги є створення ефективної моделі соціальної роботи з ВПО у приймаючій громаді з метою їхньої адаптації та інтеграції.

Моделювання, як загальнонауковий метод пізнання, дає змогу вивчати об'єкт за допомогою моделі – певної системи, яка, відображаючи і відтворюючи об'єкт дослідження, здатна заміщати його таким чином, що її вивчення забезпечує нову інформацію про об'єкт дослідження. Термін «модель» (від латинської – *modulus* – міра, зразок) в методології та логіці науки має декілька визначень:

1) по-перше, це мисленневий або умовний образ, аналог будь-якого об'єкта, процесу чи явища, що відображає в символічній формі їх основні типологічні властивості;

2) по-друге, це формалізована теорія, на основі якої може бути зроблений ряд певних передбачень;

3) по-третє, це символічне відображення структури, типу поведінки чи зразків взаємодії в соціальних процесах;

4) по-четверте, це певний соціальний стандарт для вимірювання відхилень в реальних процесах, що відбуваються в реальних процесах [5, с. 23].

Ідеальні моделі використовуються практично на всіх напрямках наукового пошуку. Ідеальні моделі класифікують за наступними критеріями: за рівнем модельованої системи – мікро- і макромоделі; за орієнтованістю на відтворення тих або інших сторін оригіналу – субстанціональні, структурні, функціональні і змішані моделі; за способом відображення в модельних конструкціях законів і закономірностей, яким підкоряється об'єкт дослідження – детерміністичні і стохастичні моделі; за орієнтованістю на вивчення функціонування або розвитку системи – моделі з постійною структурою і структурою, що змінюється; за місцем в структурі наукового пізнання – вимірювальні, описові, пояснювальні, прогностичні і критеріальні; за рівнем формалізації – концептуальні і формально-логічні (математичні) моделі. Концептуальна, структурна (змістовна) модель – це абстрактна модель, що визначає структуру модельованої системи, властивості її елементів і причинно-наслідкові зв'язки, властиві системі.

Системно-діяльнісна модель медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців у приймаючих громадах повинна включати наступні елементи:

- 1) механізми формування і функціонування моделі;
- 2) суб'єкти і об'єкти соціальної роботи (надавачі і отримувачі соціальних послуг);
- 3) актуальні послуги, яких потребують ВПО і методи практичної соціальної роботи для їх надання і реалізації потреб ВПО;
- 4) результат соціальної роботи з ВПО у приймаючих громадах – досягнення певного рівня соціальної адаптації і соціальної інтеграції ВПО у приймаючих громадах.

Соціальний механізм трактується як взаємодія соціальних структур, норм, інститутів і зразків поведінки, за допомогою якої забезпечується функціонування будь-якої соціальної системи. Або як «сукупність дій, вчинків, відносин, невід'ємних від суб'єктів-носіїв, завдяки яким відбувається те чи інше соціальне явище, здійснюється соціальний процес і які становлять внутрішній каркас їх (явища, процесу) існування (функціонування) або перетворення» [1, с. 20].

Соціальний механізм, як ключовий засіб суспільних перетворень має також власну структуру, до якої входять, зокрема, такі елементи:

- 1) суб'єкти (субстрат) соціальної дії;
- 2) їх взаємодія у межах певної соціальної (наприклад, господарської) діяльності, яка може носити характер спонтанної чи свідомо організованої;
- 3) способи та засоби взаємодії, за допомогою яких відбувається власне сам соціальний процес, які включають в себе відповідні норми і цінності, соціальні інститути тощо [1, с. 20-21].

Отже, соціальний механізм у соціологічному дискурсі представляє собою необхідний елемент будь-якої соціальної системи, виконуючи регулятивну функцію її розвитку, і передбачає взаємодію соціальних суб'єктів, норм, інститутів і моделей соціальної поведінки і здійснює управлінський вплив на соціальну систему. В цьому аспекті соціальний механізм є невід'ємною частиною формування системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту внутрішньо переміщених осіб у приймаючих громадах.

Виходячи із положення про управлінські і регулятивні функції соціальних механізмів, вони в сучасній науковій думці найчастіше асоціюються з такими категоріями як механізм управління, механізм соціального управління, механізмом державного управління.

Розглянемо поняття «механізм управління». Зауважимо, що науковці визначають два основних підходи до визначення цієї категорії. У першому підході акцентується увага на виокремленні в механізмі управління системи

складових елементів, які утворюють певну організаційну структуру, у другому – механізм управління розглядається не тільки в організаційному аспекті, а й у динамічному й функціональному. На думку Н. Нижник і О. Машкова, механізм управління забезпечує управлінський вплив на внутрішні фактори (наприклад, в управлінні організаційною структурою системи надання електронних соціальних послуг) та зовнішні фактори (управління механізмами взаємодії з іншими організаціями, що надають соціальні послуги в електронній формі), від яких залежить результат діяльності управлінського об'єкта (наприклад, закладу соціального обслуговування). Тобто, у зазначених підходах в теорії управління механізм оптимізації у сфері соціальної роботи може бути розглянутий в організаційному, функціональному і динамічному аспектах, що здійснює вплив як на зовнішні, так і на внутрішні чинники формування і функціонування моделі соціальної роботи з ВПО у приймаючих громадах.

На основі теоретичного аналізу і результатів експертного опитування стило розглянемо виділені групи механізмів.

Нормативно-правові механізми пов'язані із удосконаленням законодавчої бази щодо соціального захисту ВПО, управлінням інфраструктурою соціальної роботи в територіальних громадах, стандартизацією соціальних послуг, що надаються в територіальних громадах. На даний час створена досить потужна нормативно-правова база в цьому аспекті. Так, система соціальної роботи з ВПО у приймаючих громадах наразі регулюється такими законами і підзаконними актами як: Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях», Наказ М.С.П. «Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення», Закон України «Про медіацію» тощо.

Фінансово-матеріальні механізми стосуються фінансового забезпечення функціонування моделі соціального супроводу ВПО. Першим кроком сучасних реформ в Україні стала адміністративно-територіальна реформа і, відповідно, створення ОТГ. Децентралізація влади, що супроводжує адміністративно-територіальну реформу має сприяти підвищенню ефективності і гнучкості апарату управління, децентралізації державного управління, економії бюджетних коштів та уникнення дублювання повноважень. Є дві обов'язкові умови реалізації цієї реформи – це передача частини повноважень на регіональний та (або) місцевий рівень та перерозподіл ресурсів для їх виконання. Тому закономірно, що паралельно з адміністративно-управлінською децентралізацією в Україні відбуваються фінансова (бюджетна) децентралізація, яка спрямована на створення ресурсної основи для розвитку спроможних об'єднаних громад та розширення можливостей для залучення та акумулювання фінансових ресурсів розвитку територіальних громад. Однак, в умовах воєнного часу матеріальне забезпечення соціальної роботи в приймаючих громадах потребує додаткового бюджетного фінансування.

Соціально-управлінські механізми пов'язані, насамперед, із налагодженням ефективної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства, структур соціально-відповідального бізнесу, членів територіальної громади в управлінні сферою соціального захисту ВПО у приймаючих громадах.

Ще одним соціально-управлінським механізмом є проектний менеджмент або управління проектами в соціальній сфері. Дійсно, сучасним підходом до управління розвитком системи соціальної роботи на місцевому рівні (як в традиційній моделі управління, так і в моделі управління сталим (збалансованим) розвитком)) є проектно-орієнтований підхід. Управління проектами, або *Project Management* – це мистецтво керівництва та координації людських і матеріальних ресурсів протягом життєвого циклу проекту шляхом застосування сучасних методів і техніки управління для досягнення

визначених у проекті результатів за складом та обсягом робіт, вартістю, часом, якістю та задоволеністю учасників проекту. Т. Козаченко інтерпретує проектне управління як «сферу діяльності, у процесі якої визначаються і досягаються цілі проекту при балансуванні між обсягом робіт, ресурсами, якістю та ризиками». Управління проектами у публічній сфері – це процес інституалізації у програмно-цільовий формат способів втручання державних органів влади чи органів місцевого самоврядування у соціальну дійсність з метою розв’язання публічної проблеми. При цьому в умовах обмеженого часу та ресурсів створюються унікальні продукти чи послуги, які не розроблялися раніше та відрізняються від існуючих аналогів. Реалізація соціальних проектів щодо соціальної адаптації та інтеграції ВПО в приймаючих громадах може здійснюватися через взаємодію всіх секторів суспільства, включаючи державні і недержавні бенефіціарії.

Інституційно-організаційні механізми спрямовані на підтримку вже існуючої інфраструктури соціальної роботи на території приймаючої громади, так і створення нових організаційних структур. Як провідний інституційно-організаційний механізм розвитку управління соціальною сферою територіальної громади є створення проектного офісу або уповноваженого за управління і відбору соціальних проектів. Проектні офіси – одна з унікальних форм забезпечення ефективності державної служби, прояв відповідальності громадянського суспільства за діяльність органів державної влади. Проектний офіс є нетиповим явищем для українського суспільства – це одночасно доповнення системи державної служби і певна незалежна альтернатива. Проектний офіс є самостійним у прийнятті рішень, не підпорядковується керівникові відповідного органу та має можливість залучати законні джерела фінансування, не передбачені для державної служби. Усі ці чинники роблять проектний офіс ефективним під час розробки стратегії реформування відповідної галузі, підготовки відповідного аналітичного та нормативного матеріалу з урахуванням релевантного іноземного досвіду.

Освітньо-кадрові механізми забезпечують функціонування моделі соціальної роботи з ВПО у приймаючій громаді через:

- 1) залучення фахівців з надання допомоги ВПО;
- 2) підвищення кваліфікації соціальних працівників в сфері кризового втручання;
- 3) проведення короткострокового навчання соціальних працівників в он-лайн режимі (тренінги, курси, лекції, семінари, круглі столи).

Інформаційно-комунікаційні механізми передбачають скоординовану інформаційно-комунікаційну взаємодію органів державної влади і місцевого самоврядування, ефективну взаємодію місцевої влади і ЗМІ, поширення і розвиток електронного урядування.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі розкрито практичні аспекти застосування медіації як інноваційної технології соціального супроводу сімей вимушених переселенців в умовах воєнного стану. Представлено результати емпіричного дослідження, проведеного у м. Запоріжжя серед ВПО (n=250) та експертів (n=44), які дали змогу проаналізувати затребуваність соціальних послуг, актуальні напрямки соціальної роботи та особливості впровадження медіації в діяльність соціальних служб. Виявлено, що медіація розглядається як перспективна та ефективна технологія у роботі з сім'ями ВПО, особливо у контексті вирішення конфліктів, подолання психосоціальних криз і налагодження взаємодії в новому соціальному середовищі. На основі аналізу розроблено системно-діяльнісну модель медіації, яка охоплює механізми її функціонування, визначає основні суб'єкти та об'єкти взаємодії, описує актуальні послуги та методи їх реалізації, а також орієнтована на досягнення ключової мети — сприяння успішній соціальній адаптації та інтеграції вимушених переселенців у приймаючих громадах.

ВИСНОВКИ

Визначено особливості соціального і правового статусу вимушених переселенців, який регулюється як міжнародними правовими нормами, так і національним законодавством про вимушених переселенців, яке було удосконалено з початком повномасштабної російсько-української війни: за обставинами вимушеним переселенцем громадянин України, змушений залишити місце проживання на території одного суб'єкта України і прибув на територію іншого суб'єкта України; ВПО – громадяни України, які були змушені залишити свої будинки або місця звичайного проживання, зокрема, в результаті/або для того, щоб уникнути наслідків збройного конфлікту, окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини, стихійних або антропогенних лих, і які не перетинали міжнародно визнаний кордон України; згідно міжнародного права (Керівні принципи ООН з питання переміщення осіб всередині країни) основний обов'язок і відповідальність за надання захисту і гуманітарної допомоги ВПО покладається на національну владу; основою нормативно-правової бази щодо захисту прав і свобод ВПО та населення окупованих територій є Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»; внутрішньо переміщені особи є особливими суб'єктами соціального захисту, а прийняті нормативно-правові акти визначають особливості їх соціального захисту.

Виокремлено основні психосоціальні проблеми вимушених переселенців та їх сімей: соціально-економічні і гуманітарні проблеми (забезпечення житлом, працевлаштування, матеріально-фінансове забезпечення, освіта і виховання дітей тощо); проблеми розвитку української сім'ї (зростання кількості сімей, де утриманням та вихованням дітей займаються не батьки, а родичі; поширення одностатевості серед сімей з дітьми; ослаблення і поступова руйнація подружніх зв'язків; збільшення чисельності дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; зростання

масштабів бідності серед українських сімей; загострення гендерних проблем); психоемоційні проблеми (стрес та стресові розлади, стани фрустрації, агресії, невпевненості та ригідності, почуття сорому та провини, криза ідентичності, проблеми самотності, переживання втрати близьких, депресивні та тривожні стани тощо); ризик виникнення дезадаптивної поведінки і посттравматичного стресового синдрому (ПТСР) у дітей; соціальна адаптація та інтеграція внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в приймаючих громадах як актуальна психосоціальна проблема.

Розглянуто особливості соціальної роботи, напрямки і технології соціального супроводу сімей вимушених переселенців в умовах воєнного стану: соціальний супровід сімей вимушених переселенців в умовах війни відбувається водночас у межах двох основних комплексних підходів: гуманітарний і орієнтований на розвиток; у роботі з ВПО соціальні працівники можуть застосовувати різні стратегії втручання: короткострокові (кризове втручання, аутріч-робота, орієнтована на завдання модель соціальної роботи); довгострокові, орієнтовані на системно-екологічну модель соціальної роботи, в основі яких перебувають концепція «людина в оточенні» та концепція «економічної спроможності»; серед напрямків і технологій соціального супроводу сімей вимушених переселенців найбільш ефективними є: технологія кейс-менеджменту; підхід, орієнтований на сильні сторони клієнта; підхід «резилієнс»; соціальний супровід вимушених переселенців у приймаючих громадах

Визначено особливості надання соціальної послуги медіації (як технології соціального супроводу) сімей вимушених переселенців: по-перше, прийняття ЗУ «Про медіацію» і Державного стандарту щодо процедури медіації дозволило розширити повноваження органів місцевого самоврядування і закладів соціальної роботи і соціального обслуговування в сфері визначення пріоритетів в роботі з сім'ями вимушених переселенців з метою їх адаптації до нових умов соціального середовища; по-друге, в умовах війни особливого значення набуває сімейна медіація як технологія вирішення

сімейних конфліктів, в тому числі між батьками і дітьми; по-третє, виникає необхідність удосконалення системи підготовки соціальних працівників через надання професійних знань, умінь та навичок в сфері медіації як базової соціальної послуги.

За результатами емпіричного дослідження особливостей медіації як складової соціального супроводу і соціальної роботи з ВПО в умовах воєнного стану в Україні зроблено наступні висновки:

– по-перше, найбільш затребуваними соціальними послугами для населення і ВПО є фінансово-матеріальна допомога, оперативність надання якої досягнута завдяки впровадженню і розвитку в Україні до введення воєнного стану і повномасштабного вторгнення такої сучасної системи державного управління як електронне урядування; гуманітарна допомога, яка здебільшого створена волонтерським рухом і міжнародними організаціями; особливе місце в переліку актуальних і затребуваних соціальних послуг у воєнний час є он-лайн соціальні послуги, зокрема психологічні у вигляді консультування і тренінгів та педагогічні як дистанційне навчання і освітньо-виховні дистанційні платформи;

– по-друге, виокремлено основні напрямки соціальної роботи з ВПО у приймаючих громадах (подано за показником значимості): надання тимчасового житла і створення умов для проживання; сприяння адаптації ВПО до нового місця проживання; організація гуманітарної допомоги (одяг, продукти побуту і харчування тощо); надання адміністративних послуг ВПО (соціальні виплати, пенсії тощо); створення можливостей працевлаштування ВПО, медико-соціальний супровід ВПО; освітні послуги (оформлення дітей в освітні заклади, організація дистанційного навчання); психологічна підтримка і допомога (консультації, тренінги, навчання); координація взаємодії органів місцевого самоврядування громади, органів державної влади, громадськими організаціями і підприємствами на території громади в організації соціальної підтримки ВПО; соціальна робота з місцевими жителями територіальної громади (лекції, навчання, роз'яснювальна робота);

– по-третє, майже половина опитаних вимушених переселенців не зверталися за послугою з медіації, ще 26% нічого не знають про можливість користуватися послугами соціальних працівників як медіаторами – посередниками у вирішенні проблем різного характеру, серед яких найбільш актуальними є послуги з організації матеріально-фінансової і юридичної допомоги;

– по-четверте, більшість експертів оцінюють розвиток соціальної послуги з медіації на середньому рівні (45,9%), що вказує на необхідність створення ефективної моделі соціальної роботи з вимушеними переселенцями і підготовки фахівців з медіації;

– по-п'яте, виділено чинники підвищення ефективності організації надання соціальних послуг з медіації для вимушених переселенців: фінансування, взаємодія в управлінні соціальною роботою державних соціальних служб, громадських і волонтерських організацій, збільшення повноважень місцевих органів влади і надавачів соціальних послуг.

Обґрунтовано системно-діяльнісну модель медіації як складової соціального супроводу вимушених переселенців у приймаючих територіальних громадах, спрямовану на соціальну адаптацію і соціальну інтеграцію ВПО в новому соціумі, структурними елементами якої є: механізми формування і забезпечення функціонування системи соціальної роботи з ВПО на рівні територіальної громади (нормативно-правові, матеріально-фінансові, соціально-управлінські, інституційно-організаційні, освітньо-кадрові, інформаційно-комунікаційні); суб'єкти і об'єкти соціального супроводу (надавачі і отримувачі соціальних послуг), органи державного управління і місцевого самоврядування, члени територіальної громади і їх взаємодія; актуальні послуги, яких потребують ВПО і методи практичної соціальної роботи для їх надання і реалізації потреб ВПО; результат медіації – досягнення певного рівня соціальної адаптації і соціальної інтеграції ВПО у приймаючих громадах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Алексеєнко Т. Ф, Бибик Д. Д., Гончар Л. В, Куниця Т. Ю. Соціально-педагогічний супровід дітей вимушених переселенців : посібник; за ред. Т. Ф. Алексеєнко. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 208 с.
2. Блинова О. Є. Соціально-психологічна адаптація дітей із родин вимушених переселенців. *Теоретичні і прикладні проблеми психології. Збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2019. № 2 (49). С. 19-30.
3. Боняк В. О. Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб : сучасний стан та перспективи удосконалення. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 6. С. 20-22.
4. Борисова Ю. В. Роль соціальної послуги медіації в урегулюванні подружніх конфліктів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Психологія*. 2024. Випуск 1. С. 42-46.
5. Бочкарь Н. П., Дубровська Е. В., Залеська О. В. Соціально-педагогічна і психологічна робота з дітьми у конфліктний і постконфліктний період : методичні рекомендації. Кьгьв : Ла Страда Україна, 2014. 176 с.
6. Вербицька К., Карпенко Р. Забезпечення потреб вимушених переселенців на території України: Актуальні питання. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2022. Вип. 4 (45). С. 66-69.
7. Голова Н. І. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2022. № 1 (349). С. 106-116.
8. Городяненко В. Г. Соціологія : підручник / За ред.. В. Г. Городяненка. Київ : ВЦ «Академія», 2008. 544 с.
9. Гусак Н. Є. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб : методичні рекомендації. Київ, 2015. 62 с.

10. Євдокімова О. О., Нечітайло І. С. Українське суспільство до і після війни. *Особистість. Суспільство. Війна*. Харків, 2022. С. 43-46.
11. Жуков Б., Артеменко Н., Кравець С., Зінченко О. Проект – менеджмент місць тимчасового перебування внутрішньо переміщених осіб. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2022. № 7 (126). С.19-42.
12. Кердивар В. В. Христенко В. Є. Синдром жертви у внутрішньо переміщених осіб із зони локального воєнного конфлікту : монографія. Харків : 2021. 143 с.
13. Кияниця З. П. Застосування ведення випадку в соціальній роботі : міжнародний досвід, практика і перспективи в Україні. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя*. 2016. № 1. С. 254.
14. Кірдан О. П. Медіація як складник соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. 2023. № 3 (144). С. 96-100.
15. Козаченко Т. П. Публічне управління на засадах проектного менеджменту : сучасний погляд. *Держава та регіони. Серія : Державне управління*. 2018. №2 (62). С. 50-55.
16. Кудінова М., Кожанова Д. Психологічні особливості внутрішньо переміщених осіб: теоретичний аналіз проблеми. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія*. 2024. Випуск 2 (63). С. 17-24.
17. Лещинський О. П. Методологія менеджменту соціальної роботи. *Інноваційний потенціал соціальної роботи в сучасному світі: на межі науки та практики* : матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції. Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2021. № 3. С. 21-22.
18. Лютий В., Дуля А. Сім'ї ВПО з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. Випуск 1. С. 49-58.

19. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні як соціальний та правовий інститут. *Часопис Київського університету права*. 2018. № 3. С. 169-173.
20. Малиха М.І. До проблеми сутності поняття «внутрішньо переміщені особи»: державна політика та регіональна практика. *Грані*. 2015. № 8. С. 6-11.
21. Маліннікова Д. К. Сімейна медіація як ефективний метод вирішення спорів в умовах воєнного стану в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки*. 2024. № 1. С. 36-40.
22. Нижник Н., Машков О. Системний підхід в організації державного управління : навч. посібник. К. : УАДУ, 2018. 160 с.
23. Николаєва В., Пономарьова В. Соціальна адаптація ВПО у територіальній громаді за новим місцем проживання в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 79-85.
24. Нікітіна В. Соціальна вразливість внутрішньо переміщених осіб як підстава соціальної роботи з ними. *Науковий вісник ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2021. Вип. 2 (49) С. 120-123.
25. Панко В. Г., Цушко І. І. Науково-методичні засади діяльності психологічної служби : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2018. 328 с.
26. Панькова О. В., Касперович О. Ю., Іщенко О. В., Розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства : специфіка, проблеми та перспективи. *Український соціум*. 2016. № 2 (57). С. 25-40.
27. Петрінко В.С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
28. Погуляйло Т. О. Проблеми внутрішньо переміщених осіб: трансформаційні зміни. *Габітус*. 2019. Випуск 10. С. 78-83.
29. Протас О. Медіація як технологія соціального супроводу дітей, які перебувають в складних життєвих обставинах. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2022. Том 3. Вип 52. С. 178-183.

30. Процик Л.С., Пампура І.І. Психологічні особливості та правовий захист дітей в період збройного конфлікту. *Психологічний журнал*. 2019. № 5 (11). С. 253-267.
31. Путінцев А. В., Пащенко Ю. Є. Адаптація внутрішньо переміщених осіб в регіонах України: сутність, поняття, підходи. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2018. № 9. С. 110-121.
32. Риндзак О. Т. Соціокультурні аспекти інтеграції внутрішньо переміщених осіб у регіональному вимірі. *Регіональна економіка*. 2016. № 3. С. 120-127.
33. Савчук О. М., Галай А. О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. Вип.188. С. 70-74.
34. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
35. Семигіна Т., Гусак Н., Трухан С. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб. *Український соціум*. 2015. № 2. С. 65-72.
36. Семигіна Т., Лиховид Д. Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*. 2015. № 128. С. 171-177.
37. Сірант М. М. Біженці та внутрішньо переміщені особи: співвідношення понять. *Митна справа*. 2015. № 2. С. 154-159.
38. Слюсар Л. Українська сім'я в умовах війни. *Демографія та соціальна економіка*. 2023. № 2 (52). С. 3-20.
39. Тітарь І. О. Поняття та критерії адаптації й інтеграції внутрішньо переміщених осіб і умови скасування статусу переселенця. *Соціологія*. 2016. № 4. С. 57-68.
40. Туленков М. В. Соціальна політика в Україні : шляхи формування та реалізації : навч.-метод. розробка. К. : ПІК ДСЗУ, 2007. 34 с.
41. Тюріна В. О., Солохіна Л. О. Вплив військових конфліктів на психічне здоров'я людини : короткий огляд зарубіжних досліджень. *Особистість. Суспільство. Війна*. 2022. № 4. С. 116-118.

42. Управління діяльністю соціальних служб : метод. посібник [авт. кол.: Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К. : К.І.С., 2013. 178 с.

43. Урусова О. Г. Застосування психологічних технологій та інструментів у медіації при вирішенні родинних конфліктів. *Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя* / за ред С. Б. Кузікової, І. М. Щербакової. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 408 с.

44. Федоренко О. Теоретична модель соціальної інтеграції внутрішньо переміщених осіб у громаду. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. 2018. №1 (3). С. 17-22.

45. Чабан О .С., Хаустова О. О. Медико-психологічні наслідки дистресу війни в Україні: що ми очікуємо та що потрібно враховувати при наданні медичної допомоги? *Український медичний часопис*. 2022. № 4 (150). С. 1-11.

46. Ющенко І. М. Специфіка стратегій адаптації молоді в умовах невизначеності, спричиненої війною. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Психологія*. 2022. № 6. С. 18-22.