

Хмельницький національний університет
Гуманітарно-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)
Освітній рівень

«СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ»

Назва теми

Галузь знань 23 Соціальна робота

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 231 Соціальна робота

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка

Назва освітньої програми

Спеціалізація Соціальна педагогіка

Назва спеціалізації

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка II курсу, група СРм-21-1 _____ Анастасія ДРОЗДОВА
Підпис Ім'я, прізвище

Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент _____ Юлія ОВОД
науковий ступінь, вчене звання Підпис Ім'я, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

доктор педагогічних наук, професор

_____ Юрій БРИНДІКОВ
Підпис Ім'я, прізвище

_____ 2022 р.

Хмельницький, 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ	11
1.1 Комплексна характеристика проблем внутрішньо переміщених осіб	11
1.2 Система форм та методів соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб	17
1.3 Професійний портрет соціального працівника в роботі з внутрішньо переміщеними особами.....	22
Висновки до розділу.....	29
РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ВПО.....	31
2.1 Дослідження соціальної адаптації та задоволеності потреб внутрішньо переміщених осіб.....	31
2.2 Тренінг соціальної адаптації ВПО	54
2.3 Науково – методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.....	63
Висновки до розділу.....	70
ВИСНОВКИ.....	72
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	74
ДОДАТКИ.....	82
ДОДАТОК А Анкета для соціальних працівників щодо визначення потреб внутрішньо переміщених осіб	82
ДОДАТОК Б Анкета для внутрішньо переміщених осіб з метою	

визначення ступеня задоволеності отриманими послугами

ДОДАТОК В Методика дослідження особистісної адаптованості А.В **85**

Фурмана

88

ВСТУП

В наслідок війни наша держава зіштовхнулася із невідомою раніше для неї проблемою, а саме внутрішньо переміщеними особами. Через вимушене

переселення дана категорія осіб перебуває у надзвичайно складному становищі, оскільки вони змушені були змінити звичне для них місце проживання, коло знайомств та навіть місце роботи.

Все це призвело до того, що у внутрішньо переміщених осіб виникають додаткові своєрідні проблеми та потреби, задоволення яких є основним завданням системи соціального захисту нашої держави.

Зокрема це проблеми пов'язані із втратою та відновленням власних документів, відсутність житла, роботи, подекуди засобі особистої гігієни та одягу та особливостями реалізації права на соціальний захист.

Таке становище призвело до зміни громадської свідомості стосовно внутрішньо переміщених осіб, які є дезадаптованими до певного соціального середовища. Соціальна робота з даної категорією осіб заснована на принципах їх інтеграції у суспільство через систему соціально-педагогічних засобів, які сприяють відновленню зруйнованих міжособистісних та внутрішньо сімейних зв'язків.

Відомим є той факт, що під час вимушеного переселення суттєво порушується процес соціальної адаптованості особистості: із одного звичного соціального середовища вона переміщуються в інше, коли боляче розриваються безліч зв'язків та штучним шляхом вони створюються за новим місцем проживання.

Оцінювання та вчасне задоволення потреб є основою для ефективної інтеграції внутрішньо переміщених осіб у незнайоме соціальне середовище. Шляхами подолання основних проблем вимушених переселенців є такі напрямки інтеграції як забезпечення права на житло; соціальний захист та пенсійне забезпечення; забезпечення доступу до засобів існування; реалізація права на освіту та медичне обслуговування.

Проблема соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб останнім часом перебуває в полі зору як вітчизняних, так і зарубіжних

учених, а саме В.Андрєєнкової, В.Грищенко, О.Зайцева, Л.Ковальчук, І.Зверєвої, К.Левченко, О.Малиновської, О.Ольхович, О.Піскуна, Г.Солдатова, І.Трубавіної, Л.Третиннікова, К.Халепа та інших.

Необхідність вивчення проблеми соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб спричинена наступними чинниками:

- 1) Різностороннє вивчення вимушених переселенців та членів їх сімей, усвідомлення особливостей їх становища та визначення потреб.
- 2) Дослідження потенційних можливостей їх сімей з метою налагодження ефективної взаємодії та соціального супроводу.
- 3) Сприяння у вирішенні соціальних проблем, підтримка дітей, посередництво між сім'ями внутрішньо переміщених осіб та різними установами (школа, садочок, громадські та благодійні організації)
- 4) Налаштування до самоорганізації та самостійного вирішення окремого кола питань.

Отже, дослідження соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб, належить до актуальних, важливих та не достатньо вивчених проблемних питань соціальної роботи.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічний супровід внутрішньо переміщених осіб.

Предмет дослідження – соціальна адаптація внутрішньо переміщених осіб до нового оточення.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та визначити особливості соціальної адаптації та ступінь задоволеності потреб ВПО, розробити тренінг соціальної адаптації ВПО та науково-методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Для досягнення поставленої мети було сформульовано наступні **завдання дослідження**:

- 1) здійснити теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження особливостей соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб;
- 2) охарактеризувати етапи соціально-психологічного супроводу даної категорії населення, форми та методи досягнення очікуваних результатів, а також особистісні та професійні якості соціального працівника у роботі з ВПО;
- 3) провести дослідження соціальної адаптації та ступеня задоволеності потреб внутрішньо переміщених осіб;
- 4) розробити тренінг соціальної адаптації ВПО та науково-методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Методи дослідження: *теоретичні:* (систематизація та аналіз наукової літератури, порівняння та узагальнення даних); *методи математичної обробки результатів дослідження* (кількісний та якісний аналіз результатів дослідження) та *емпіричні:* (метод спостереження, метод бесіди, методика дослідження особистісної адаптованості А.В. Фурмана, метод анкетування: Анкета для соціальних працівників щодо визначення потреб внутрішньо переміщених осіб; Анкета для внутрішньо переміщених осіб з метою визначення ступеня задоволеності отриманими послугами).

Практичне значення роботи полягає у впровадженні у професійну діяльність соціального працівника тренінгу соціальної адаптації ВПО та науково-методичних рекомендацій соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Експериментальна база дослідження: дослідження проводилося на базі Хмельницького обласного центру соціальних служб. У дослідженні прийняли участь 31 особа різного віку та статі.

Апробація результатів дослідження За матеріалами дослідження опубліковано наступні наукові статті: Дроздова Анастасія, Овод Юлія. *Внутрішньо переміщені особи як особлива категорія роботи соціального працівника в процесі соціально-психологічного супроводу* *Відповідальне батьківство XXI: зб. наук. праць за матер. II науково-методичного онлайн-семінару з міжнародною участю* (Хмельницький, 15 вересня 2022р.)/ за ред. Л.О. Данильчук. Хмельницький, 2022р. с.47-50; Овод Ю.В., Дроздова А.С. *Зміст діяльності соціального працівника із внутрішньо переміщеними особами* *Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної онлайн-конференції* (м.Хмельницький, 27-28 жовтня 2022 року)/ Ред.колегія: Бриндіков Ю. (голова) та ін./ М-во освіти і науки України, Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог.- Хмельницький: ХНУ, 2022. с.186-190.

Структура роботи. Магістерська робота складається з вступу, 2 розділів, висновків, переліку джерел посилань (70 найменувань, з них 3 – зарубіжні), 19 таблиць, 14 рисунків, 3 додатків (на 11 сторінках). Загальний обсяг магістерської роботи – 92 сторінки (81 сторінка – основний текст)

РОЗДІЛ І ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

1.1 Комплексна характеристика проблем внутрішньо переміщених осіб.

Глобальні світові проблеми, а саме військово-політичні конфлікти, етнічні розбіжності, кризи в економічній сфері держав за останні роки пришвидшили зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, що в свою чергу призвело до трансформації світосприйняття та духовного становища людей, в їх способі мислення та соціальній поведінці.

Явище вимушеної міграції є складним та різнобічним процесом, а кількість людей, які потребують економічної, соціальної та матеріальної допомоги на жаль стрімко зростає [7].

Дослідження соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами передбачає з'ясування сутності самого явища міграції (лат. *migratio* – переселення) – переміщення, яке пов'язане із зміною місця проживання.

Внутрішньо переміщені особи – це громадяни України, іноземні громадяни або особи без громадянства, які перебувають на території держави на загальних підставах, мають право на постійне проживання в країні, яких змусили залишити постійне місце проживання з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, порушення прав людини та надзвичайних ситуацій природного та техногенного характеру [21]

Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами знаходиться на початковому етапі як наукової так і практичної діяльності. Внутрішньо переміщеними є особи, які потребують соціальної підтримки та допомоги у адаптації та інтеграції.

З точки зору соціальної роботи, внутрішнє переміщення - це зміна та становлення взаємовідносин певних груп осіб в іншому незнайомому соціальному середовищі, яким притаманна єдина ознака – територіальне переміщення.

До вимушених внутрішніх мігрантів відносяться:

- тимчасово переміщені особи, тобто переселені на певний період часу, наприклад, із районів землетрусів, сходу лавин, затоплення, із районів військових дій і т.д.; в перспективі вони зможуть знову повернутися на попереднє місце проживання;
- вимушені переселенці – громадяни держав, які не за власною волею змінюють своє місце проживання, і як правило не повертаються на попереднє місце;
- переселенці із зон екологічної катастрофи (постраждалі від радіоактивного забруднення внаслідок аварії на ЧАЕС).

До внутрішніх добровільних мігрантів відносяться:

- ті особи, які переїзджають з села у місто і навпаки у пошуках кращих умов проживання;
- трудові мігранти – люди, які переміщуються всередині країни в пошуках роботи [13].

Для даних категорій внутрішньо переміщених осіб та членів їх сімей особливо актуальними є кваліфіковане соціальне обслуговування, яке надається соціальними працівниками, психологами та медиками.

Згідно аналізу наукових джерел з теми дослідження, в ситуації вимушеної міграції виділяють наступні аспекти:

1. переживання складних життєвих обставин, які пов'язані із поневіряннями, тратами, зміною звичних умов проживання;
2. переживання ситуації змін та культурних відмінностей;

3. відчуття ізоляції та депривації [24].

Події, які призвели до зміни звичного місця проживання, зміна оточення, розлучення із рідними та власною домівкою призводять до формування специфічного стану внутрішньо переміщених осіб, який пов'язаний із втратами, розлукою та незвичною обстановкою. У соціальній роботі та психології такий стан називають стресовим або травматичним [33].

Згідно визначення **стрес** – це захисна реакція організму на зовнішні подразники. Дана реакція проявляється у психологічних, фізичних та емоційних змінах з метою адаптації до навколишнього середовища.

Травма – це порушення цілісності та функцій організму. Зокрема психологічна травма – це травма, яка виникла в процесі дії на психіку людини особисто значущої інформації [22].

Виділяють критерії, які впливають на тривалість та інтенсивність стресової ситуації.

- небезпечна ситуація (небезпека для життя чи здоров'я самої особи або рідних та близьких їй людей);
- інтенсивність негативного становища;
- термін впливу негативного середовища;
- незрозумілість ситуації (непередбачуваність та неможливість прогнозування подальших дій);
- відсутність та неможливість контролювати ситуацію;
- недостатність соціальної підтримки та допомоги;
- неможливість розуміння ситуації, яка виникла, та планування подальших дій;
- неможливість усвідомлення нових реалій [9].

Соціальні працівники в процесі своєї професійної діяльності з внутрішньо переміщеними особами виділяють наступні особливості їх кризового стану:

- ✓ сильний та тривалий стрес;

- ✓ душевні та матеріальні втрати;
- ✓ відсутність контролю над власними діями а емоціями;
- ✓ відчуття провини та безпорадності;
- ✓ порушення звичного розпорядку життя;
- ✓ невизначене майбутнє [12].

Згідно аналізу наукових праць з питань внутрішньо переміщених осіб, виділяють наступні принципи державної політики з метою забезпечення адаптації та інтеграції даної категорії населення, а саме:

1. недопустимість дискримінації людей за расовою ознакою, мовою, приналежністю до певної етнічної, соціальної чи політичної групи;
2. поєднання державних стандартів та етнічних особливостей населення у відповідності з Конституцією та законодавством держави;
3. рівні права в отриманні правової, медичної та соціальної допомоги з місцевими жителями;
4. забезпечення реалізації права на свободу переміщення та вільний вибір місця проживання;
5. диференційований підхід до різних категорій внутрішньо переміщених осіб у відповідності до законодавства України[49].

Непомітні на перший погляд проблеми правового, економічного та соціокультурного характеру через невеликий проміжок часу відіграють важливу роль у процесі інтеграції внутрішньо переміщених осіб.

Зазвичай у полі зору вчених та дослідників першочергово перебувають проблеми побутового, економічного та правового характеру, досить рідко – проблеми освіти, адаптації та поєднання культур [52].

Економічні проблеми даної категорії населення виникають перш за все через те, що більшість людей залишають звичні комфортні для них умови, беруть із собою лише речі першої необхідності. Така ситуація виникає у зв'язку з тим, що військові конфлікти чи стихійні лиха важко прогнозувати, тому

населення виявляється не підготовленим до швидкої зміни ситуації, а потреба зберегти власне життя та життя дітей ставить людей в дуже жорсткі рамки.

Якщо говорити про побутові проблеми, які тісно пов'язані з економічними, то можна стверджувати, що переважна більшість людей під час переїзду втрачають усі побутові блага, тому досить значною є підтримка держави.

Особливо значущою є проблема соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб [48].

Не зважаючи на велику кількість спеціалізованих центрів соціально-психологічної допомоги, більшість переселенців перебувають у стані «культурного шоку», коли відчують і спостерігають різницю від звичних для них традицій та явища.

«Культурний шок», наявність мовного бар'єру і суттєві відмінності у побутовому житті змушують переселенців акумулювати усі свої внутрішні резерви та сили. Як наслідок, виникає відчуття самотності, відірваності та непотрібності. Такого характеру емоції часто призводять до агресивної поведінки та підвищенні рівня злочинності [66].

«Культурний шок» являється проявом емоційної реакції на події, які особа не в змозі контролювати, коли притаманні невизначені норми та очікування, тобто виникають складнощі контролю ситуації та її прогнозування. Як результат, з'являються тривожність та апатія, які тривають до того часу, поки не сформуються нові когнітивні процеси для розуміння нового оточуючого середовища та набуття нових моделей поведінки [11].

Карл Оберг виділяв такі основні психологічні ознаки «культурного шоку»:

- ✓ відчуття втрати чи позбавлення (майна, домівки, роботи, друзів, рідних);

- ✓ відчуття непотрібності (немає можливості залишитися на попередньому місці проживання та не усвідомлення своєї ролі на новому місці);
- ✓ постійне відчуття тривоги (засноване на таких емоціях як відраза, обурення);
- ✓ невизначеність власних ролей, почуттів та емоцій;
- ✓ почуття неповноцінності внаслідок невизначеності[70].

Оскільки причини переміщення зазвичай екстремального характеру, більшість мігрантів зіштовхуються із труднощами адаптації в нових умовах після травматичних ситуацій.

Загальновідомим є той факт, що під час переміщення порушується соціальна адаптованість особи: із одного звичного соціального середовища вона переміщується у інше, коли болісно розриваються усі налагоджені зв'язки та штучно створюються такі ж на новому місці проживання [3].

Важливим фактором адаптації також є взаємовідносини із місцевими жителями. Їх ставлення до внутрішньо переміщених осіб є не лише показником адаптації останніх, а й рівнем толерантності місцевого населення до переселенців [69].

Одним із завдань соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб є розвиток та налагодження гармонійної системи взаємовідносин між біженцями та місцевими жителями.

Даний вид роботи є найбільш складним та вимагає великих зусиль від соціальних працівників.. Мова йде про те, що великий вплив переселенців зазвичай створює певний дискомфорт для місцевого населення: збільшується конкуренція на ринку праці, виникають різноманітні етнічні та релігійні конфлікти [24].

Допомога у вирішенні матеріальних проблем, а також компенсація внаслідок переселення збитків, яка надається у формі становлених

законодавством різноманітних видів допомоги, надання тимчасового помешкання для проживання, надання за необхідності усіх видів медичної допомоги.

Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами передбачає різноманітні напрямки супроводу та підтримки. Трудова та професійна адаптації переселенців передбачає логічний розподіл трудового та професійного потенціалу даної категорії населення в нових незвичних умовах [51].

Даний вид діяльності включає співпрацю у працевлаштуванні внутрішньо переміщених осіб, в залежності від їх кваліфікації, знань та навичок, а також наявних вакансій.

Психологічна адаптація внутрішньо переміщених осіб полягає у наданні консультацій з метою подолання стресового стану та травматичного досвіду [32].

Усі вище згадані напрямки соціальної підтримки є надзвичайно важливими для створення сприятливих умов інтеграції внутрішньо переміщених осіб у суспільство, а також їх адаптації до нових умов проживання.

Можна зробити висновок, що переселенцям доводиться зіштовхнутися з великою кількістю різноманітних проблем, тому особливо значущими для їх комфортної інтеграції та соціальної адаптації є ефективна система державної підтримки.

На сьогоднішній день відбувається процес переосмислення фактів та накопичування системи знань, які дадуть можливість підняти систему соціально-психологічної підтримки внутрішньо переміщених осіб на якісно новий рівень.

1.2 Система форм та методів соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.

В процесі вивчення досвіду надання соціальної допомоги біженцям та вимушеним переселенцям, можна виділити характерні особливості їх соціальної підтримки.

В соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами найважливішими соціально-психологічними технологіями є технології соціальної адаптації та соціальної реабілітації. Одним з основних завдань соціальної роботи є адаптація індивіда, що втратив соціальний статус. В залежності від категорії населення в практиці соціально-психологічного супроводу змінюються зміст, напрямки, форми та методи професійної діяльності [53].

Соціальна адаптація як складний та довготривалий процес, стосується різних сфер життя особистості. Як процес вона означає пристосування особистості або соціальної групи, яка потрапила в складні життєві обставини, до нових соціальних умов. Процес соціальної адаптації розпочинається з усвідомлення особистістю тих обставин, що її попередня поведінка не призводить до досягнення успіхів, а тому необхідно її змінювати в залежності від вимог нового оточуючого середовища. Для того, щоб змінити власну поведінку необхідна стійка мотивація самої особистості [36].

Соціальна адаптація – процес пристосування особистості до нової сфери життєдіяльності шляхом активного її засвоєння.

В соціальній роботі з внутрішньо переміщеними особами необхідно враховувати різні види адаптації, що впливають на розвиток людини.

Соціальна реабілітація – це комплекс заходів, спрямованих на відновлення здатності людини до життєдіяльності в соціальному середовищі, це програми та

дії, спрямовані на відновлення особистісного та професійного статусу людини з метою успішної інтеграції у суспільство.

Соціальна реабілітація це взаємозалежний процес: з однієї сторони він спрямований на відновлення здатності особистості до життєдіяльності в соціальному середовищі; з іншої – на зміни характеру самого оточення, що обмежує реалізацію потреб людини [19].

В соціальній роботі з вимушеними переселенцями виділяють принцип толерантного ставлення, що дозволяє знизити ступінь напруженості та сформувати дружелюбне ставлення до внутрішньо переміщених осіб у місцевого населення.

Надання соціальних послуг здійснюється на підставі адресності, що включає взаємодію структур та організацій різних форм власності [48].

Особлива увага надається диференційованому підходу до надання соціальної підтримки, в залежності від обставин. Основним видом допомоги є соціальний супровід органів системи соціального захисту. Соціально-психологічний супровід фахівцями центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді забезпечує надання усіх необхідних соціальних послуг та відповідний розподіл кваліфікованих працівників. Основною особливістю соціально-психологічного супроводу є рівні права як для місцевих жителів, так і для внутрішньо переміщених осіб [16].

Форми та методи соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб відповідають загальноприйнятим вимогам соціальної роботи і поділяються в залежності від причин дезадаптованості.

Виділяють 5 основних форм адаптації.

1. Соціально-психологічна адаптації – процес коригування поведінки внутрішньо переміщеної особи та подолання стресової ситуації.
2. Професійна – процес професійної орієнтації вимушених переселенців, їх стажування та перекваліфікація.

3. Економічна – процес формування здатності професійною діяльністю забезпечити себе та власні потреби, а також державна економічна підтримка найбільш незахищених верств населення.
4. Соціально-побутова – процес пристосування до нового соціального середовища та нових, незнайомих побутових умов.
5. Культурна – процес засвоєння норм, цінностей та правил нового соціального середовища (в тому числі подолання мовного бар'єру)[63].

Існуюча в Україні система соціально-психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам поділяється на класичні та некласичні форми допомоги [44].

Під класичними розуміються загальноприйняті форми допомоги, які активно застосовуються у практиці соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. Їх поділяють за двома ознаками:

1 - **за кількістю учасників** розрізняють особистісно-індивідуальні з метою особистісного впливу щодо стимулювання діяльності клієнта, аналіз його життєвої ситуації, а також колективні (групові) форми роботи з внутрішньо переміщеними особами, спрямованими на сприйняття групових цінностей, залучення до вирішення не лише власних, а й загальних проблем.

2 – **за формою** розрізняють державні та інституційні способи надання соціальних послуг[45].

Нетрадиційними формами роботи з даною категорією населення є процеси вивчення, діагностики, тренінги та різноманітні форми психотерапії, такі як ігрова терапія, арт-терапія, ізотерапія і т.д. [45].

Якщо говорити про безпосередні методи надання допомоги внутрішньо переміщеним особам, то їх еподіляють на 2 типи: *теоретичні та практичні*. Практичні методи класифікуються як професійні, до яких відносять біографічний метод (аналіз особистої документації). В залежності від ситуації даний метод може застосовуватися і у вигляді інтерв'ю [18].

Існують також наступні методи соціальної роботи з біженцями та внутрішньо переміщеними особами:

1. **Соціологічні методи**, зміст яких полягає у теоретичному дослідженні проблем клієнтів (*метод соціальної статистики*, що використовується для оцінки ефективності різноманітних соціальних програм , *метод збору та аналізу інформації*, який застосовується в соціальному прогнозуванні та проектуванні подальших дій соціального працівника).
2. **Соціально-економічні методи**, що забезпечують матеріальну підтримку вимушених переселенців (*метод організації соціального партнерства, самозайнятості населення*).
3. **Правові методи**.
4. **Психолого-педагогічні**, які сприяють процесу нормалізації емоційного стану клієнтів (*бесіди, групові зібрання, дискусії*).
5. **Медико-соціальні методи**: невідкладна медична допомога, оздоровчі заходи (догляд за особами із порушеннями здоров'я, лікувальна фізкультура, пропаганда здорового способу життя).
6. **Соціально-культурні методи**: соціальна адаптація (*просвітницька робота, культурно-масові заходи*).
7. **Методи емпіричного дослідження**: (*аналіз документів, спостереження, біографічний метод*)
8. **Методи посередництва та вирішення конфліктних ситуацій**, за допомогою яких фахівці соціальних служб налагоджують взаємодію між переселенцями, фахівцями різного профілю та організаціями [3].

Слід враховувати той факт, що міждисциплінарний характер соціальної роботи дозволяє соціальним працівникам застосовувати сукупність методів в практичній діяльності, оскільки вони взаємодоповнюють один одного [45].

Соціально-психологічний супровід внутрішньо переміщених осіб здійснюється за наступними **напрямами**:

- ✓ соціальним,
- ✓ соціально-психологічним,
- ✓ соціально-педагогічним,
- ✓ соціально-правовим,
- ✓ медико-соціальним,
- ✓ фінансовим,
- ✓ соціально-економічним,
- ✓ соціально-інформаційним,
- ✓ соціально-трудоим [10].

Технологія соціально-психологічного супроводу внутрішньо-переміщених осіб являє собою не лише систему надання допомоги окремим індивідам, що потрапили у складні життєві обставини, а й реорганізацію усєї соціальної сфери, враховуючи кількість переселенців та їх потреби.

Зміст соціально-психологічного супроводу внутрішньо-переміщених осіб полягає у сприянні в адаптації, отриманні необхідних документів, оформленні видів допомоги, відповідно до законодавства України та залучення даної категорії громадян до трудової та суспільно-масової діяльності.

1.3 Професійний портрет соціального працівника в роботі з внутрішньо переміщеними особами

В соціально-психологічному супроводі внутрішньо переміщених осіб виділяють 4 **принципи**. Розглянемо детальніше кожен з них.

1. Комплексний підхід під час реалізації соціально-реабілітаційних завдань.

- тісний взаємозв'язок з усіма службами, які співпрацюють з даною категорією населення;

- взаємозв'язок психодіагностичної роботи та психокорекційних програм;
- усвідомлення трьох аспектів проблеми (травматизація, невротизація та депривація);

2. Аналіз соціального підґрунтя життя внутрішньо переміщених осіб:

- зміна соціальних ролей;
- травматичний досвід;
- особливості нового оточуючого середовища;
- плани на майбутнє.

3. Полікультурний підхід:

- усвідомлення етнокультурних особливостей внутрішньо переміщених осіб;
- аналіз рівня сумісності з новим навколишнім середовищем;
- толерантність та неупередженість у співпраці з вимушеними переселенцями.

4. Соціальна підтримка та реабілітація:

- активізація внутрішніх ресурсів особистості;
- оволодіння навичками психологічної самодопомоги;
- підвищення самооцінки та впевненості у власних силах, віра в себе та свої можливості;
- подолання страху та ролі жертви;
- чітка життєва позиція;
- взаємодія та взаємопідтримка в оточенні з тими, хто перебуває в аналогічній ситуації [22].

Основними **етапами** в роботі соціального працівника з внутрішньо переміщеними особами є наступні:

1. допомогти кожній людині в її особистісному розвитку;
2. сприяння інтеграції у суспільство;

3. подолання травматичного досвіду;
4. визначеність із власним статусом, мати змогу дати відповіді на запитання «Хто я?», «Що я тут роблю?» «Яка моя думка з приводу ситуації що склалася?»; Це період **етапу ідентичності**;
5. допомога в поверненні до почуттів, можливість усвідомлення страху та розчарування, дати волю сльозам та гніву. Це **етап емоційної стабільності**;
6. віднайти ресурси для допомоги, залучати осіб, що мають змогу надати допомогу, визначити, якої конкретно допомоги потребують. Це **етап соціальної стабілізації** [35].

Основними **завданнями** соціального працівника в процесі соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб є:

1. подолання відчуття втрати;
2. поновлення контролю власного життя;
3. забезпечення усіх першочергових потреб;
4. соціальна адаптації до нового оточуючого середовища;
5. складання нових планів на життя з урахуванням обставин [11].

Напрямки допомоги внутрішньо переміщеним особам

У процесі соціально-психологічного супроводу вимушених переселенців виділяють декілька напрямків діяльності, а саме:

Соціальний напрямок. Разом із різноманітними установами соціального захисту визначати усі категорії осіб, що потрапили у складні життєві обставини та потребують першочергової допомоги; сприяти в отриманні соціальних виплат;

створювати групи само та взаємодопомоги; проводити діагностику; виявляти сімей, що мають дітей з девіантною поведінкою з метою профілактики правопорушень, бездоглядності та безпритульності.

Інформаційний напрямок. У тісній взаємодії з центрами соціальних служб розповідати про власну діяльність, про наявні організації соціального захисту різних форм власності, про послуги, які вони надають та усі можливі варіанти отримання матеріальної та інших видів допомоги. Соціальні працівники також повинні поставити на облік усіх внутрішньо переміщених осіб, що потрапили у складні життєві обставини з метою систематизації даної інформації. Працівники соціальних служб повинні доносити до місцевого населення інформацію про дану проблему для того, щоб налагодити необхідні соціальні зв'язки а також сприяти розповсюдженню правдивої інформації про дану категорію населення за допомогою ЗМІ.

Правовий напрямок. Одним із основних обов'язків соціального працівника є захист прав та інформування вимушених переселенців про їх права та обов'язки, надання різного роду консультацій з питань чинного законодавства щодо даної категорії населення.

Медико-соціальний напрямок. Соціальні працівники разом із закладами охорони здоров'я надають необхідні медико-соціальні консультації, направляють до відповідних медичних установ з метою надання невідкладної допомоги та контролю за станом здоров'я внутрішньо переміщених осіб та членів їх сімей.

Соціально-педагогічний напрямок. Соціальні працівники разом із представниками органів внутрішніх справ, закладами позашкільної освіти та волонтерами надають консультації з питань виховання дітей та сімейних стосунків; проводиться корекційна соціально-педагогічна робота з дітьми та підлітками, які мають проблеми в навчанні; надають консультації щодо професійного навчання, а також проводять різноманітні заходи з організації дозвілля, залучають усіх бажаючих до участі в гуртках та секціях.

Психологічний напрямок. У співпраці з психологічними службами соціальні працівники консультують членів сімей вимушених переселенців щодо

психічного здоров'я, сприяють соціальній адаптації, надають психологічну допомогу в подоланні стресу та відновлюють ресурси для швидкого виходу із складної кризової ситуації, проводять психологічну діагностику [29].

Соціально-психологічний супровід вимушених переселенців вимагає від соціальних працівників послідовних етапів вирішення їх проблем, а також необхідних форм, методів та засобів професійної діяльності, що представлені у таблиці 1.1

Таблиця 1.1 – Зміст діяльності соціального працівника із внутрішньо переміщеними особами

Етапи діяльності	Зміст діяльності	Методи, форми та засоби діяльності
Збір інформації та формування банку даних про внутрішньо переміщених осіб та членів їх сімей	Спільно із службами з питань охорони здоров'я та соціального захисту отримується інформація про кожного члена сім'ї з числа переселенців шляхом направлення запитів в служби та організації їх попереднього місця перебування та проживання.	<ul style="list-style-type: none"> • аналіз документів; • співбесіда; • спостереження; • формування банку даних;
Діагностика проблеми	Ознайомлення з індивідуальними особливостями кожного члена сім'ї з числа	<ul style="list-style-type: none"> • діагностичні методики; • тести; • консультації;

	<p>вимушених переселенців, їх інтересами та потребами; встановлює причини виникнення складних життєвих обставин та намічує шляхи їх подолання; надає інформацію щодо різноманітних служб, які займаються вирішенням проблем даної категорії населення.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • бесіди; • інтерв'ю; • сімейна терапія
<p>Складання плану соціально-психологічного супроводу</p>	<p>Після проведення діагностики визначаються першочергові потреби внутрішньо переміщених осіб, здійснюється добір ефективних засобів впливу на подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин</p>	<ul style="list-style-type: none"> • соціально-психологічний супровід; • патронаж; • консультування; • соціальний захист та підтримка; • організація дозвілєвої діяльності; • групи взаємодопомоги; • сприятливе мікросередовище;

		<ul style="list-style-type: none"> • наведені позитивні приклади; • профілактична діяльність.
Створення умов для реалізації наміченого плану	<p>Розподіл обов'язків між усіма учасниками соціально-психологічного супроводу; соціальний працівник координує та забезпечує реалізацію наміченого плану, аналізує результати та наслідки впливу власної професійної діяльності; здійснюється робота щодо зняття гостроти переживання; формування об'єктивної самооцінки; усвідомлення клієнтом зовнішніх та внутрішніх проблем; формування навичок психосоціальної підтримки</p>	<ul style="list-style-type: none"> • групові заняття; • тренінги; • консультування; • контроль; • бесіди; • консультації в телефонному режимі.
Підведення підсумків	Аналіз професійної діяльності соціального	<ul style="list-style-type: none"> • аналіз виконаної роботи;

	<p>працівника; подолання наслідків складних життєвих обставин та характеристика зміни рівня життя внутрішньо переміщеної особи з моменту звернення; набуття навичок самостійного вирішення поточних проблем</p>	<ul style="list-style-type: none"> • аналіз ефективності використання визначених методів та засобів діяльності; • обговорення досягнутого прогресу; • аналіз змін у поведінці та емоційному стані клієнта; • завершення плану соціально-психологічного супроводу
--	---	--

Висновки до розділу

На підставі аналізу наукової та науково-методичної літератури з проблеми дослідження, ми можемо зробити наступні висновки.

Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами знаходиться на початковому етапі як наукової так і практичної діяльності. Внутрішньо переміщеними є особи, які потребують соціальної підтримки та допомоги у адаптації та інтеграції.

Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами передбачає різноманітні напрямки супроводу та підтримки. Одним із завдань соціально-

психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб є розвиток та налагодження гармонійної системи взаємовідносин між ними та місцевими жителями.

Оцінювання та вчасне задоволення потреб є основою для ефективної інтеграції внутрішньо переміщених осіб у незнайоме соціальне середовище.

Шляхами подолання основних проблем вимушених переселенців є такі напрямки інтеграції як забезпечення права на житло; соціальний захист та пенсійне забезпечення; забезпечення доступу до засобів існування; реалізація права на освіту та медичне обслуговування.

Соціально-психологічний супровід вимушених переселенців вимагає від соціальних працівників послідовних етапів вирішення їх проблем, а також необхідних форм, методів та засобів професійної діяльності.

РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ВПО

2.1 Дослідження соціальної адаптації та задоволеності потреб внутрішньо переміщених осіб

Соціальні працівники під час роботи з ВПО в першу чергу повинні встановити фактори та критерії їх соціальної адаптації в новому для них оточенні.

З цією метою слід в першу чергу звернути увагу на життєві пріоритети та цінності, поведінку на ринку праці та способи самозахисту.

Як свідчить практична діяльність, адаптація до нового соціального середовища – це складний та болісний період, який може затягнутися на невизначений термін. В таких випадках соціальна робота повинна бути єдиною, рівнодоступною та багатофункціональною.

Форми соціальної роботи сприяють нейтралізації несприятливих обставин, які знижують рівень соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб.

Соціальна адаптація вимушених переселенців визначається як:

1. встановлення оптимальних взаємовідносин внутрішньо переміщених осіб з соціальними інститутами, групами, органами місцевого самоврядування;
2. закріплення тенденції до партнерської взаємодії з іншими групами, що здійснюється на основі вирівнювання показників їх соціального та економічного становища;
3. нормалізація морально-психологічного самопочуття на основі відчуття приналежності до місцевого населення, усвідомлення та прийняття їх цінностей, норм та переконань.

Звикнути до нових умов проживання одразу досить складно, тим більше коли мова йде про людей, які в такі складні часи залишили поспіхом власні домівки та залишилися без засобів до існування.

З огляду на дані обставини в рамках нашого дослідження ми вважаємо доцільним провести опитування внутрішньо переміщених осіб з метою визначення їх потреб та соціального захисту та з'ясувати які послуги вже отримують, а в яких відчують необхідність.

Відповідно в умовах центру соціальних служб ми мали можливість провести опитування внутрішньо переміщених осіб та соціальних працівників за допомогою анкет, які були самостійно розроблені.

Складність процесу соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб потребує системного підходу до його вирішення. Саме з метою визначення ступеня адаптованості даної категорії громадян ми обрали методіку дослідження особистісної адаптованості А.В Фурмана

Методика спрямована на дослідження успішності взаємодії особистості та оточуючого середовища, критерієм якої виступає особистісна адаптованість як відносно усталена тенденція – результат життєдіяльності людини у суспільстві, яка свідчить про гармонійність її намірів і соціальних здобутків, внутрішньо задає певний набір моделей поведінки, дає змогу позитивно інтерпретувати власний досвід і змінювати свою Я-концепцію, виявляти кращі людські риси й утверджувати себе як суб'єкта та індивідуальність громадянського життя.

Дослідження соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб проводилося на базі Хмельницького обласного центру соціальних служб протягом 2022 року. У дослідженні прийняли участь 24 особи різної статі та віку, що переїхали у місто Хмельницький зі східних областей та 7 соціальних працівників, разом 31 людина.

Експериментальний етап нашого дослідження ми розпочали із анкети для соціальних працівників з метою з'ясування потреб внутрішньо переміщених

осіб (Додаток А). Анкета містила 10 запитань, на які опитувані надали відверті відповіді. Результати анкетування в рамках дослідження використані в узагальненому вигляді.

Оскільки основної метою нашого анкетування є з'ясування потреб внутрішньо переміщених осіб, тому перше запитання нашої анкети звучало наступним чином: «Чи проводите ви опитування в центрі переселенців, які до вас звертаються?», на яке ми отримали результати, що представлені в таблиці 2.1

Таблиця 2.1 – Відповіді на запитання анкети « Чи проводите ви опитування в центрі переселенців, які до вас звертаються?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
так, під час реєстрації на облік	1	14,3%
кожного разу, як звертаються	5	71,4%
так, іноді	1	14,3%

Схематично такі дані виглядають наступним чином:

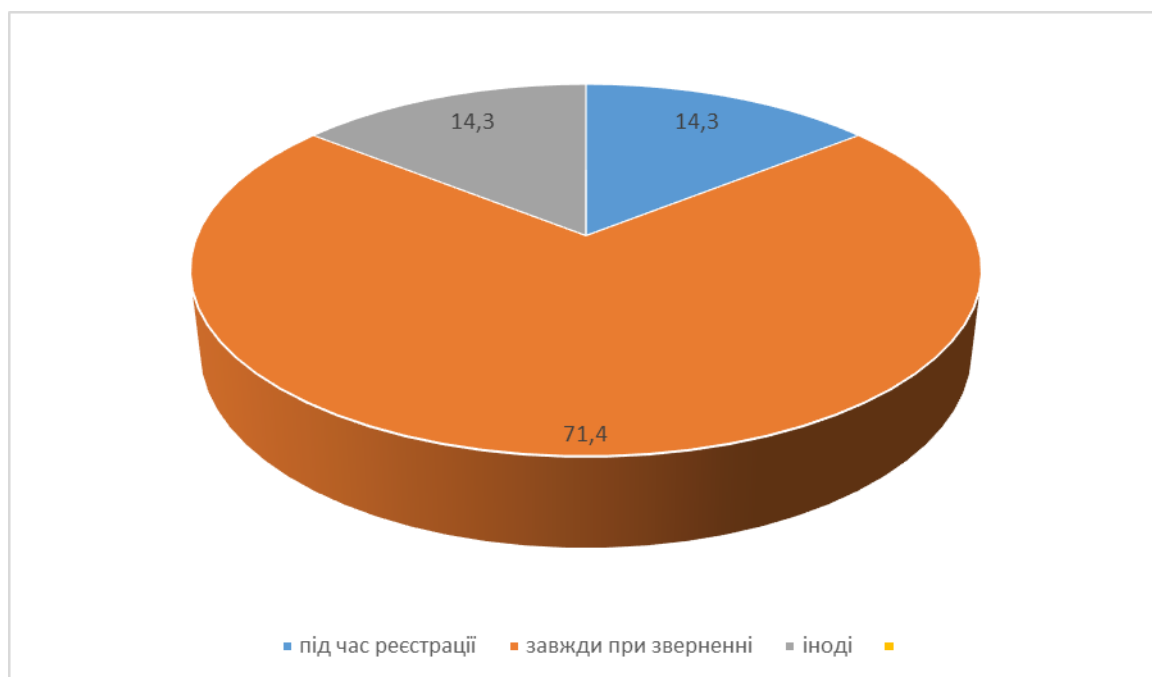


Рисунок 2.1 – Періодичність опитування внутрішньо переміщених осіб

Ми бачимо, що майже при кожному зверненні (71,4%) у центр соціальних служб проводиться опитування громадян з метою з'ясування їх потреб у соціальних послугах; в 14,3% випадків опитування проводиться при реєстрації на облік, та 14,3% - з певною періодичністю. Для того, щоб з'ясувати, яких саме видів послуг потребують внутрішньо переміщені особи, необхідно визначити, до якої категорії населення вони відносяться. Звідси наступне запитання: «До яких категорій громадян переважно відносяться внутрішньо переміщені особи?». Результати представлені в таблиці 2.2 та на рисунку 2.2

Таблиця 2.2 – Відповіді на запитання анкети «До яких категорій громадян переважно відносяться внутрішньо переміщені особи?»

Категорії громадян	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
пенсіонери	7	100%
жінки з дітьми	7	100%

МОЛОДІ ЛЮДИ	-	-
-------------	---	---

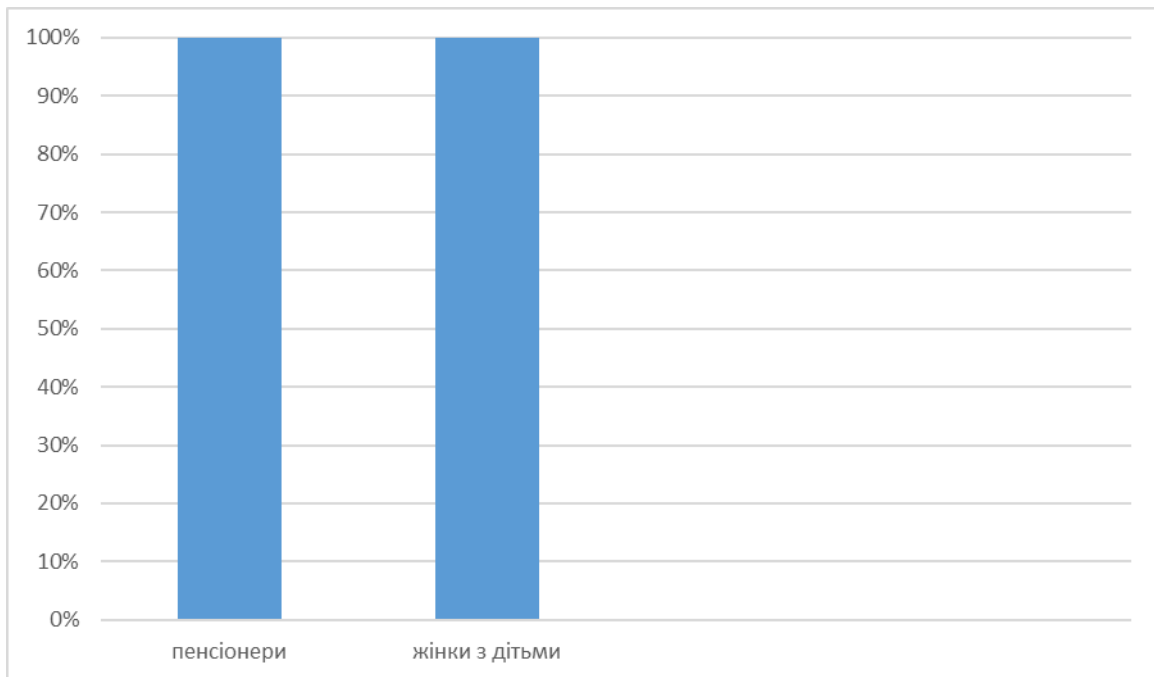


Рисунок 2.2 – Категорії громадян серед ВПО

Відповіді стали очевидними: 100% опитуваних, а це 7 соціальних працівників обрали категорії пенсіонерів та жінок з дітьми.

Третє запитання нашої анкети звучало наступним чином: «Як оцінюєте доступність наступних сервісів за місцем обліку ВПО?». Результати зображені в таблиці 2.3 та на рисунку 2.3

Таблиця 2.3 – Відповіді на запитання анкети «Як оцінюєте доступність наступних сервісів за місцем обліку ВПО?»

Послуги	Доступно		Мало доступно		Недоступно		Важко відповісти	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Надання адміністративних послуг	6	85.7%	1	14.3%	-	0%	-	0%

Надання правової допомоги	4	57.1%	2	28.6%	-	0%	1	14.3%
Виплати пенсій, соціальні виплати	7	100%	-	0%	-	0%	-	0%
Надання спеціальної медичної допомоги	5	71.4%	-	0%	-	0%	2	28.6%
Надання соціальних послуг з догляду, консультування, психологічна підтримка	6	85.7%	-	0%	-	0%	1	14.3%
Сприяння у влаштуванні дитини у дитячий садочок, школу	4	57.1%	2	28.6%	-	0%	1	14.3%

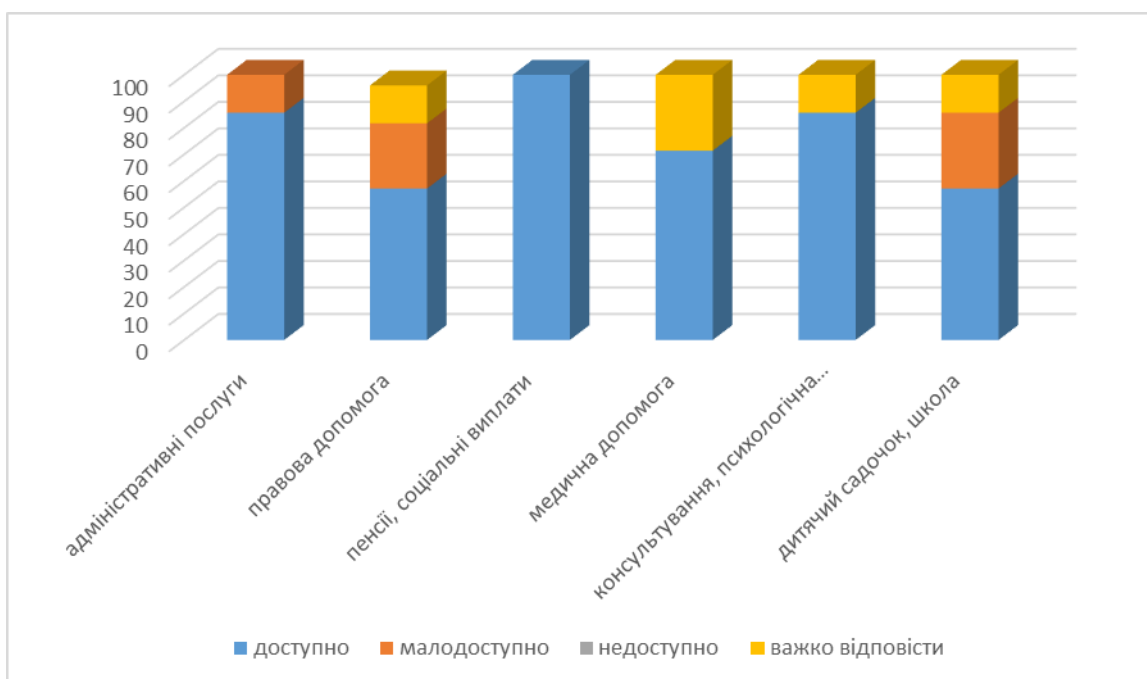


Рисунок 2.3 – Доступність переліку послуг для внутрішньо переміщених осіб

Згідно отриманих даних, ми можемо стверджувати про те, що переважна більшість послуг є доступними для категорій громадян, що перебувають у складних життєвих обставинах. Зокрема, надання адміністративних послуг без проблем надається 85,7% населення, 14,3% - відчувають деякі труднощі в їх отриманні. Правова допомога в повному обсязі отримується 57,5% тих звертається, ще 28,6% - отримують її частково та 14,3% - затрудняється із відповіддю на дане запитання. Стосовно соціальних виплат та пенсій, то згідно опитування ці кошти перераховуються у повному обсязі, 100%. Деякі труднощі відчуваються із наданням спеціальної медичної допомоги, а саме: 71,4% - вона є доступною та ще 28,6%, а це 2 із 7 опитуваних не можуть з впевненістю дати відповідь на дане запитання.

Надання соціальних послуг з догляду, консультування, психологічна підтримка теж надається із певною затримкою: 85,7% - вчасно отримують, ще 14,3% - відчувають певні труднощі. Це пов'язано в першу чергу із недостатністю фахівців соціального обслуговування, які не в змозі вчасно охопити таку велику кількість клієнтів.

Фахівці центрів соціальних служб також сприяють влаштуванню дітей переселенців у дитячі садочки та школи, про що свідчать отримані результати. Дана послуга є доступною та вчасно її отримують 57,1% тих, хто звертається, ще 28,6% відчують деякі труднощі при влаштуванні дітей, Це пов'язано із відсутністю чи втратою документів. а також переповненістю класів та груп за місцем проживання.

Наступне запитання нашої анкети звучало так: «Як розповсюджується інформація щодо можливостей для переселенців». Відповіді представлені в таблиці 2.4 та на рисунку 2.4

Таблиця 2.4 – Відповіді на запитання анкети «Як розповсюджується інформація щодо можливостей для переселенців?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
стенди, інформаційні матеріали в соціальних службах	7	100%
преса, радіо, телебачення	5	71,4%
соціальні мережі, месенджери;	7	100%
мобільні додатки	6	85,7%
під час особистої зустрічі або за телефоном	7	100%

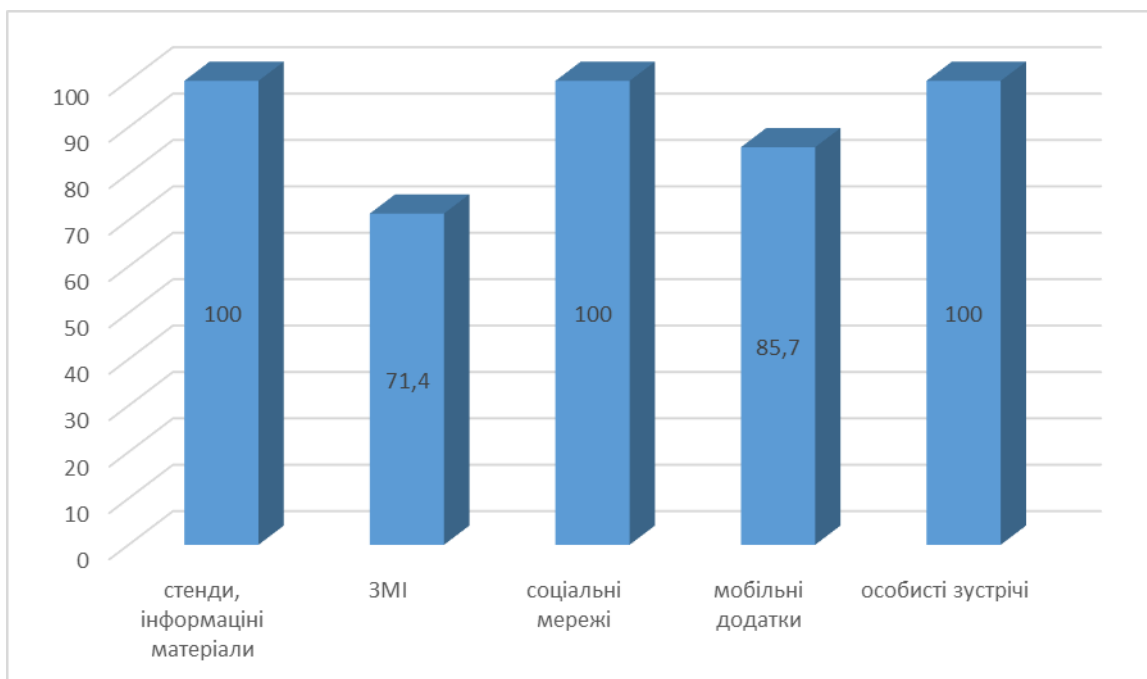


Рисунок 2.4 – Засоби розповсюдження інформації про соціальні послуги

Інформація стосовно надання соціальних послуг 100% поширюється за допомогою інформаційних матеріалів та стендів у соціальних службах, а також в соціальних мережах, месенджерах, особистих зустрічах або по телефону.

На 71,4% таку інформацію розповсюджують ЗМІ та 85,7% - мобільні додатки.

Далі нас цікавило, які саме першочергові потреби задовольняються за сприяння центру.

Відповіді представлені у таблиці 2.5 та на рисунку 2.5

Таблиця 2.5 – Відповіді на запитання анкети «Які першочергові потреби задовольняються за сприяння центру?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %

матеріальна допомога (гроші, одяг, продукти харчування, теплі речі)	7	100%
медична допомога	5	71,4%
соціальна підтримка (відновлення або призначення пенсій, пільг, соціальних виплат та соціальних послуг)	7	100%
вирішення житлових питань	7	100%
психологічна допомога, освітні послуги	7	100%
допомога у працевлаштуванні	6	85,7%

Схематично ці результати можна зобразити наступним чином

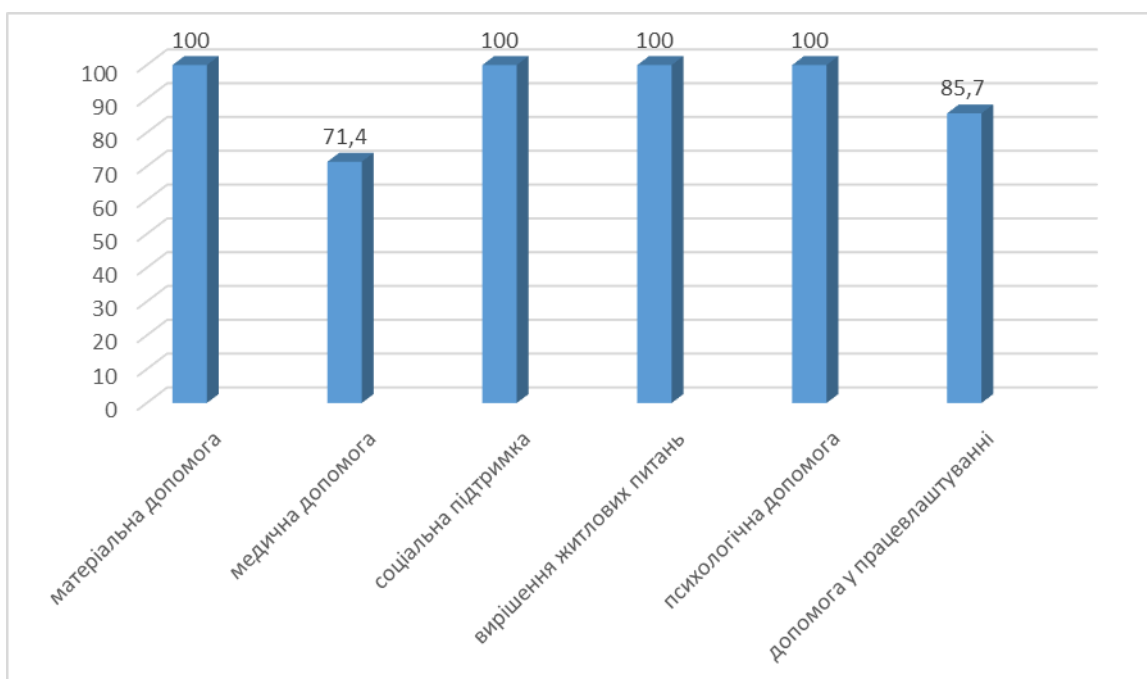


Рисунок 2.5 – Задоволення першочергових потреб

Ми бачимо, що матеріальна допомога, а саме гроші, одяг, продукти харчування, теплі речі надаються громадянам 100%; 100% задоволені потреби у соціальній підтримці(відновлення або призначення пенсій, пільг, соціальних виплат та соціальних послуг), на 100% вирішені питання місця проживання та психологічної допомоги; необхідна медична допомога призначена у 71,4% випадків; також за сприяння соціального центру надається допомога у працевлаштуванні (85,7%).

Наступне запитання нашої анкети було на визначення матеріального становища внутрішньо переміщених осіб. Результати опитування представлені у таблиці 2.6 та на рисунку 2.6

Таблиця 2.6 – Відповіді на запитання анкети «Чи втратили ВПО у зв'язку із переміщенням основне джерело доходу?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
так, переважна	5	71,4%

більшість		
частково	1	14,3%
продовжують працювати дистанційно	1	14,3%

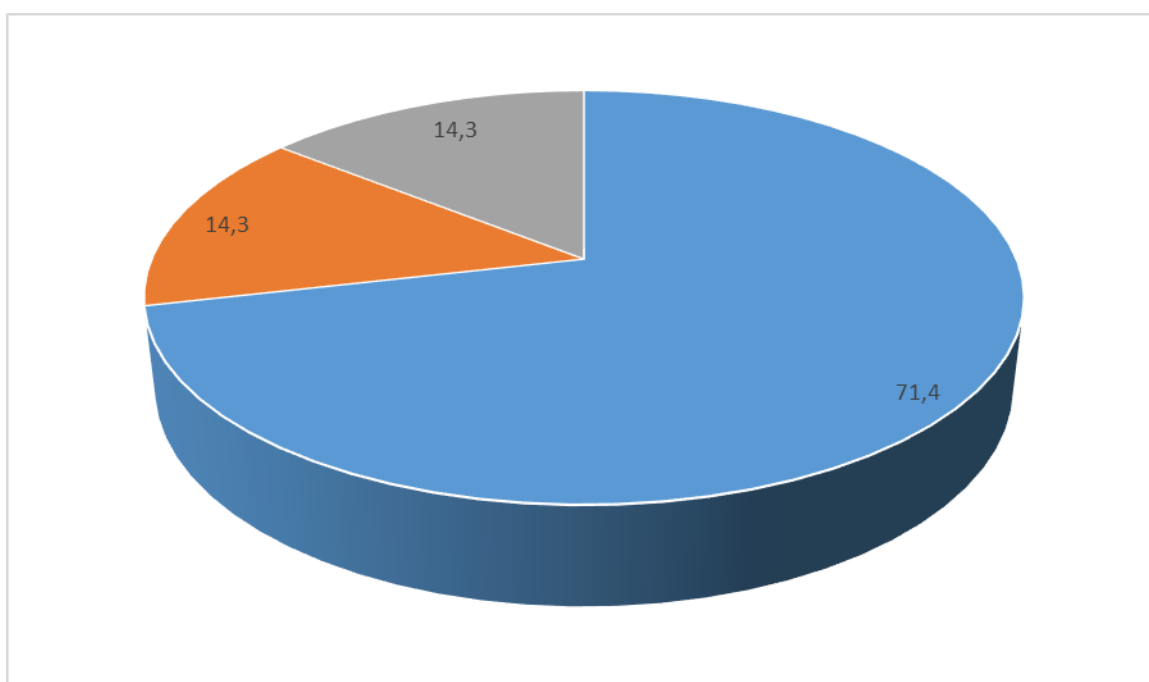


Рисунок 2.6 – Джерело доходів ВПО

Далі нас зацікавило, які саме соціальні виплати, пільги та компенсації наразі отримують внутрішньо переміщені особи. Отримані результати представлені у таблиці 2.7

Таблиця 2.7 – Відповіді на запитання анкети «Які соціальні виплати, пільги та компенсації наразі отримують ВПО?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
щомісячна адресна допомога	7	100%
допомога	7	100%

малозабезпеченим сім'ям		
допомога по безробіттю	7	100%

Можна констатувати той факт, що на період нашого дослідження усі соціальні виплати для внутрішньо переміщених осіб нараховуються в повному обсязі.

Одним із видів послуг для внутрішньо переміщених осіб, які надаються за сприяння соціальних служб є допомога у працевлаштуванні. Саме тому метою наступного запитання нашої анкети було дізнатися, які саме види робіт пропонуються для ВПО. Результати представлені в таблиці 2.8 та на рисунку 2.8

Таблиця 2.8 – Відповіді на запитання анкети «Які види роботи пропонуються для ВПО?»»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
тимчасова	3	42,8%
постійна	2	28,6%
сезонна	1	14,3%
випадкова, одноразова	1	14,3%

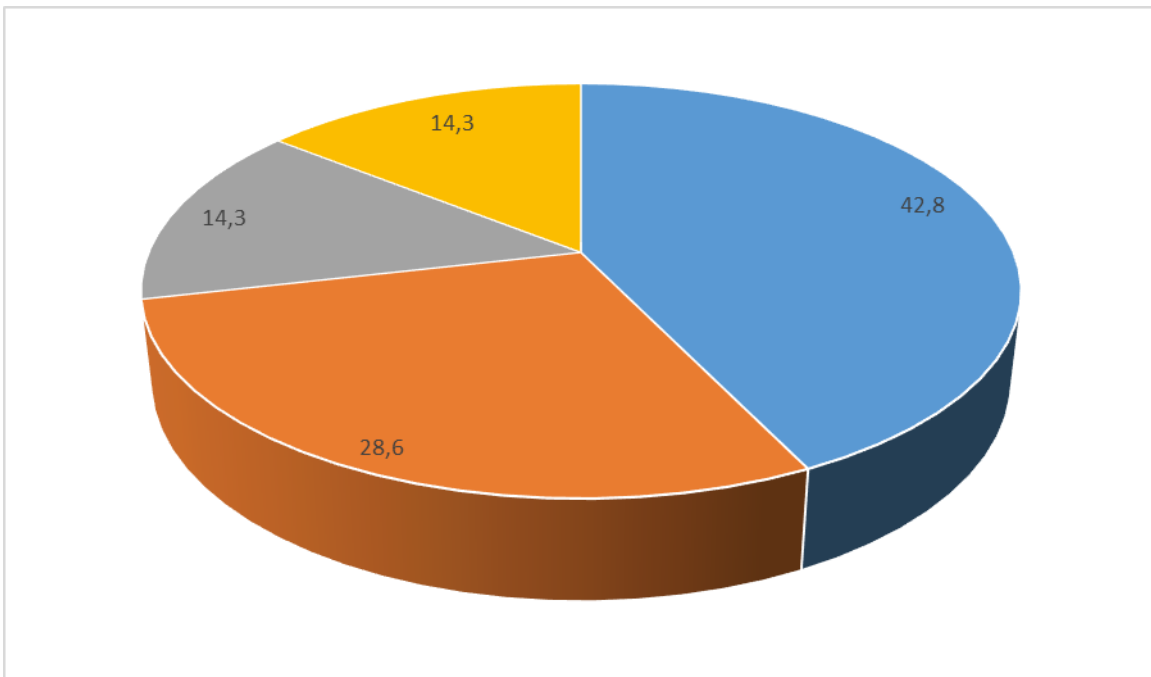


Рисунок 2.7 – Види роботи, що пропонуються для внутрішньо переміщених осіб

Далі нас зацікавило питання стосовно надання адміністративних послуг, яке звучало наступним чином: «Чи часто доводиться сприяти у відновленні документів?», відповіді на яке представлені у таблиці 2.9

Таблиця 2.9 – Відповіді на запитання анкети «Чи часто доводиться сприяти у відновленні документів?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
так	4	57,1%
час від часу	2	28,6%
іноді	1	14,3%

Схематично такі результати мають наступний вигляд

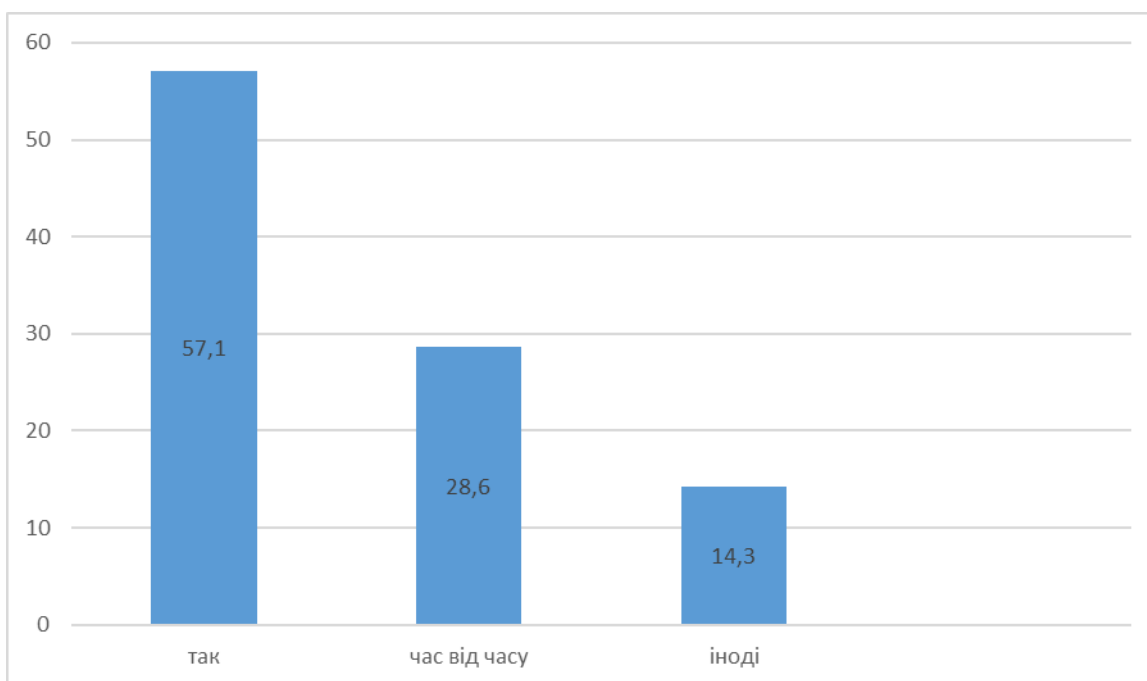


Рисунок 2.8 – Відповіді на запитання анкети: ««Чи часто доводиться сприяти у відновленні документів?»»

Останнім нашим запитанням було з'ясувати чи співпрацюють соціальні служби з благодійними фондами, громадськими, міжнародними організаціями, волонтерами. Ми отримали наступні результати

Таблиця 2.10 – Відповіді на запитання анкети «Чи співпрацюєте ви з благодійними фондами, громадськими, міжнародними організаціями, волонтерами?»»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
так	7	100%
ні	-	-

Відповіді були однозначними: усі соціальні служби співпрацюють між собою та з благодійними фондами, громадськими, міжнародними організаціями,

волонтерами для того, щоб якомога ефективніше надавати соціальну допомогу та підтримку громадянам, які потрапили у складні життєві обставини

Наступним етапом нашого дослідження стало опитування внутрішньо переміщених осіб з метою визначення задоволеністю отриманими соціальними послугами. Для цього ми розробили анкету на 17 запитань, з яких перші 5 призначені на уточнення загальних даних опитуваних, таких як ППП, стать, вік, номер телефону та область, з якої вони переїхали у місто Хмельницький. Для дослідження результати анкетування використані в узагальненому вигляді.

З перших 5 наших запитань ми дізналися, що внутрішньо переміщені особи, це переважно молоді жінки віком 25-35 років з дітьми різного віку та статі та люди похилого віку (60-80), які переїхали до нас із східних областей України.

На запитання, чи є серед їх членів сім'ї особи з інвалідністю і чи потрібна їм реабілітація, ми отримали відповіді, що представлені в таблиці 2.11

Таблиця 2.11 – Відповіді на запитання анкети «Чи є серед членів вашої сім'ї особи з інвалідністю і чи потребують вони реабілітації?»

	Так	%	Ні	%
Особи з інвалідністю	18	75%	6	25%
Потреба в реабілітації	17	70,9%	7	29,1%

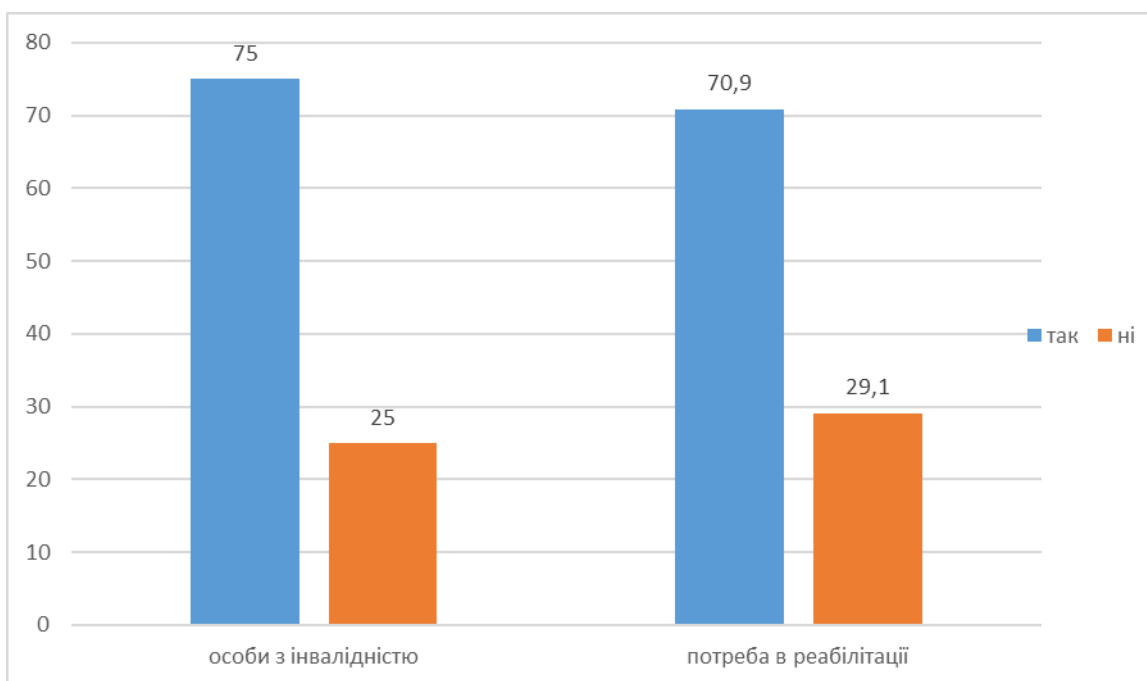


Рисунок 2.9 – Кількість осіб з інвалідністю та потреба в їх реабілітації

За результатами опитування ми можемо говорити про те, що серед внутрішньо переміщених осіб 75% мають певні проблеми із здоров'ям та 70,9%, а це 17 із 24 опитаних потребують реабілітації.

Наше наступне запитання звучало так: «Чи маєте бажання влаштувати дітей до дитячого садка (школи)?». Результати наведені у таблиці 2.12 та на рисунку 2.10

Таблиця 2.12 – Відповіді на запитання анкети «Чи маєте бажання влаштувати дітей до дитячого садка (школи)?»

Запитання	так	%	ні	%
Чи маєте бажання влаштувати дітей до дитячого садка (школи)?	20	83,3%	4	16,7%

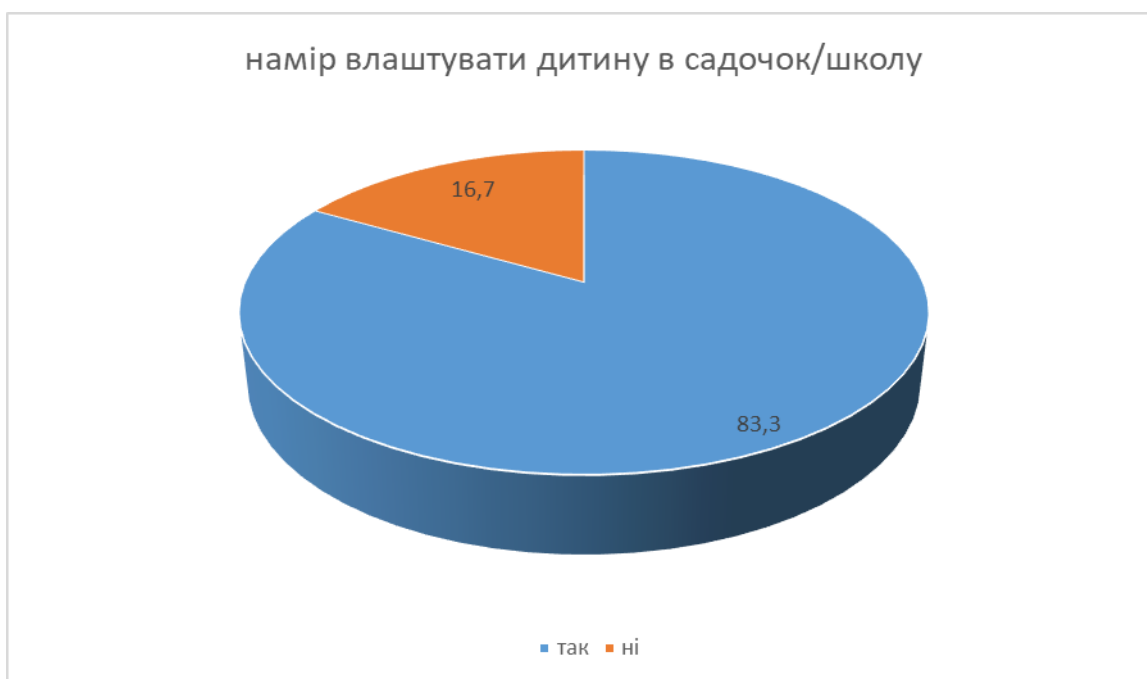


Рисунок 2.10 – Бажання влаштувати дитину в садочок/школу

Ми бачимо, що 83,3%, а це 20 осіб із 24 опитаних мають намір влаштувати дитину/дітей в садочок/школу, 16,7% такого бажання не виявили, оскільки планують самостійно займатися із власними дітками.

Далі ми поцікавилися, чи планують опитувані після закінчення війни повертатися назад. Ось які результати ми отримали

Таблиця 2.13 – Відповіді на запитання анкети «Чи маєте намір повернутися додому після закінчення військового стану?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
Так, як тільки закінчиться війна	19	79,1%
Не буду дочікуватися закінчення війни, повернуся раніше	4	16,7%
ні	1	4,2%



Рисунок 2.11 – Бажання повернутися додому після закінчення війни

Як ми бачимо, 79,1% опитаних, а це 19 осіб із 24 чекають нашої перемоги, щоб повернутися додому, 16,7% - не будуть чекати закінчення військового стану, а повернуться ще раніше, і лише 4,2% (1 із 24) не планує повертатися назад, оскільки повертатися вже нажаль нікуди, будинки зруйновані.

Продовжуючи тему житла, наступним запитанням нашої анкети було: «Де ви на даний час проживаєте?». Результати зображені в таблиці 2.14

Таблиця 2.14 – Відповіді на запитання анкети «Де ви на даний час проживаєте?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
школа	-	-
гуртожиток	16	66,7%
лікарня	1	4,2%
санаторій	-	-
у друзів	5	20,8%

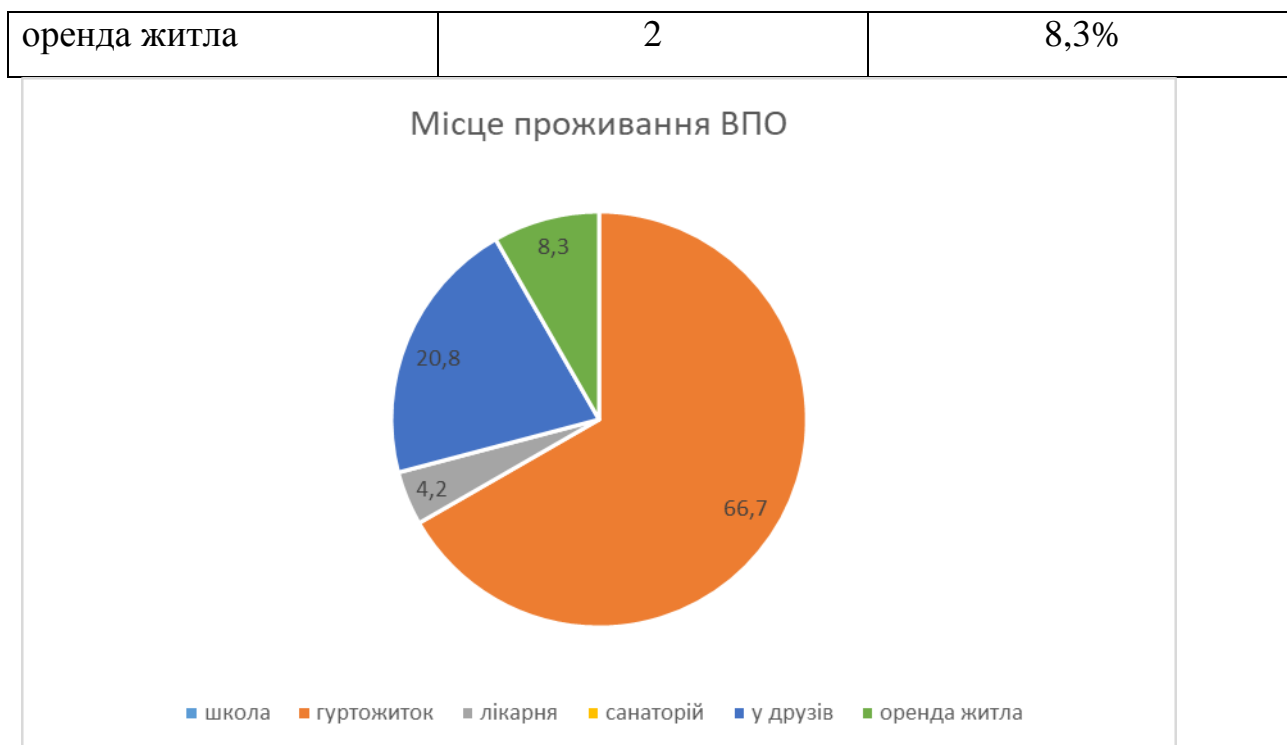


Рисунок 2.12 – Місце проживання ВПО

Переважає більшість внутрішньо переміщених осіб до недавнього часу проживали у школах, але у зв'язку із тим, що 1 вересня розпочали навчання, тому зараз вони проживають у гуртожитках (66,7%), що належать різним організаціям; ще 20,8% - проживають у знайомих, родичів та друзів; 8,3% опитаних – орендують житло і лише одна особа (4,2%) на даний момент за станом здоров'я проживає у лікарні.

Доцільним було поцікавитися про оплату житла, звідси і наступне запитання нашої анкети, відповіді на яке зображені в таблиці 2.15 та на рисунку 2.13

Таблиця 2.15 – Відповіді на запитання анкети «Чи оплачуєте ви проживання?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
так	10	41,7%

ні	8	33,3%
частково	6	25%



Рисунок 2.13 – Оплата житла для внутрішньо переміщених осіб

Ми бачимо, що 10 із 24 (41,7%) осіб оплачують самостійно власне проживання, 33,3% - не сплачують кошти за житло та 25% здійснюють лише часткову оплату.

Основною метою опитування було дізнатися, чи задоволені внутрішньо переміщені особи отриманими соціальними послугами та чи виникають у них незадоволені першочергові потреби. Звідси і наступне наше запитання: «Які найбільш нагальні потреби у Вас та Вашої родини?». Результати подані у таблиці 2.16.

Таблиця 2.16 – Відповіді на запитання анкети «Які найбільш нагальні потреби у Вас та Вашої родини?»

Варіанти відповідей	Кількість отриманих відповідей	Кількість у %
---------------------	--------------------------------	---------------

житло	2	8,3%
працевлаштування	4	16,7%
продукти харчування	-	-
одяг, взуття	1	4,2%
медична допомога	-	-
психологічна підтримка	17	70,8%
навчання та дозвілля дітей	-	-



Рисунок 2.14 – Першочергові потреби ВПО

Завершальним етапом нашого експерименту стала методика дослідження особистісної адаптованості А.В Фурмана

Методика спрямована на дослідження успішності взаємодії особистості та оточуючого середовища, критерієм якої виступає особистісна адаптованість як відносно усталена тенденція – результат життєдіяльності людини у суспільстві, яка свідчить про гармонійність її намірів і соціальних здобутків, внутрішньо задає певний набір моделей поведінки, дає змогу позитивно інтерпретувати

власний досвід і змінювати свою Я-концепцію, виявляти кращі людські риси й утверджувати себе як суб'єкта та індивідуальність громадянського життя.

Зведені результати діагностики представлені у таблиці 2.17.

Таблиця 2.17 – Результати діагностичної методики дослідження особистісної адаптованості А.В Фурмана

Вид соціально-психологічної адаптації	Рівні функціонування особистісної адаптованості	Показники адаптованості
1. адаптованість	1.а) максимальний; б) дуже високий; 2. високий; 3. середній; 4. низький	57-63
2. неадаптованість	5. неочевидний; 6. очевидний	50-56 40-49
3. дезадаптованість	7. ситуативний; 8. стійкий очевидний 9. а) критичний; б) суперкритичний	30-39 21-29

Відомо, що існує три види особистісної адаптованості, яка відповідає трьом адаптаційним процесам-показникам:

- адаптивність як абсолютна або відносна гармонійність між суб'єктивними цілями та кінцевими результатами, яка супроводжується позитивним ставленням особистості до оточуючого світу та до себе.
- неадаптивність як більшою мірою неусвідомлена невідповідність між цілями та результатами діяльності, яка стає чинником амбівалентних

почуттів та оцінок, але яка немає психотравмуючого впливу на особистість.

- дезадаптованість як певна дисгармонія між цілями та результатами, яка стає чинником психічної напруги (стрес, шок, паніка), внутрішнього дискомфорту та нестабільності психічних процесів, негативного емоційного стану (страх, депресія); це завжди заперечення дієвого пристосування особистості до навколишнього світу, коли у неї фактично перекриваються шляхи для творчої активності, духовної рівноваженості, внутрішньої свободи і впевненості у собі.

На основі отриманих результатів діагностичної методики ми бачимо, що 16,7% показали низький рівень соціально-психологічної адаптованості; неадаптованість спостерігається у 70,8% опитаних, а це 17 осіб із 24 опитаних; дезадаптованість притаманна 12,5% опитаних.

Отже, на підставі проведеного дослідження, ми можемо зробити висновок, що всі послуги зі сторони соціальних працівників та служб надані переважно в повному обсязі для забезпечення першочергових потреб та комфортного проживання внутрішньо переміщених осіб у нашому місті.

Основною проблемою була неготовність до роботи з даною групою клієнтів (18%) та не володіння соціальними працівниками належним методологічним інструментарієм для роботи (25%), оскільки сама поява внутрішньо переміщених осіб є викликом для нашої держави, її соціальної політики та системи соціальних служб.

Також ми з'ясували, що першочерговими для внутрішньо переміщених осіб є потреба у працевлаштуванні (16,7%), у покращенні умов проживання (8,3%) та психологічній підтримці (70,8%); також 75% опитаних мають певні проблеми зі здоров'ям, 70,9% потребують реабілітації. Проте в цілому (86%) опитаних з числа внутрішньо переміщених осіб задоволені отриманими

соціальними послугами та обслуговуванням та приємно здивовані згуртованістю наших громадян у їх прийомі.

Досить складною залишається проблема соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб на новому місці проживання, про що свідчать результати діагностичної методики дослідження особистісної адаптованості А.В Фурмана, за результатами якої 16,7% опитаних показали низький рівень соціально-психологічної адаптованості; неадаптованість спостерігається у 70,8% опитаних, а це 17 осіб із 24; дезадаптованість притаманна 12,5% опитаних.

Саме з цією метою нами було розроблено тренінг соціальної адаптації ВПО, що представлений в параграфі 2.2

2.2 Тренінг соціальної адаптації ВПО

Соціальна адаптація особистості є актуальною проблемою протягом усього періоду розвитку людського суспільства, оскільки кожна людина повинна жити в середовищі інших людей. При цьому вона взаємодіє не лише із окремими представниками суспільства, а й з спільнотами. І для того, щоб дана взаємодія була успішною, кожна людина має володіти тими цілями та нормами, які прийняті в даному середовищі, виконувати існуючі правила та знаходити ефективні способи взаємодії.

Вміти пристосовуватися до умов соціального середовища необхідно в будь-якому віці. Здатність адаптуватися до соціуму та ефективно взаємодіяти із ним залежить від багатьох особливостей людини. Безумовно, це інтелект, тип темпераменту, комунікативні здібності, зовнішність та ін.

В контексті нашого дослідження інтерес представляють інтелектуальні здібності особистості, а саме ті з них, які забезпечують розуміння людей та соціальних ситуацій. Такі здібності у науці визначаються як соціальний інтелект. Термін «соціальний інтелект» було введено з метою визначення

«далекоглядності в міжособистісних відносинах». Соціальний інтелект являє собою здатність розуміти вчинки та дії інших людей та налагоджувати ефективні взаємовідносини.

Тренінг соціальної адаптації спрямований на створення умов для розвитку соціального інтелекту та сприяє адаптації у суспільстві.

Основні завдання тренінгу

1. розвиток кожного із аспектів соціального інтелекту;
2. можливість усвідомлення важливості набутих соціальних зв'язків;
3. навчання певним прийомам спілкування та розширення рольового кругозору.

Для реалізації вище визначених основних завдань необхідними є наступні **засоби:**

1. групова діяльність – соціально-психологічний тренінг;
2. індивідуальна корекційна робота з кожним учасником програми;
3. консультативна робота в межах соціальних служб з метою налагодження взаєностосунків між соціальними працівниками та внутрішньо переміщеними особами.

Кількість учасників в груповій корекційній роботі – 10-12 осіб, *об'єм тренінгової роботи* – 21 година.

Режим роботи

- тренінг – 7 занять тривалістю 3 години, 1-2 рази на тиждень;
- індивідуальна корекційна робота – в залежності від результатів діагностики.

Для проведення групової роботи необхідними є приміщення та окремий кабінет для індивідуального консультування. Корекційну роботу проводять соціальний працівник та психолог, які володіють методами індивідуального консультування та мають досвід роботи з групами людей. Під час проведення

індивідуальних корекційних занять використовують елементи символдрами та психодрами, методів комплексної казкотерапії. Використання даних методів та технік призводить до покращення небажаної поведінки шляхом ознайомлення із кращими варіантами, змін емоційного стану або реакції людини в даній складній ситуації, переоцінки цінностей.

Під час соціально-психологічного тренінгу велику роль відіграють вправи, засновані на механізмах ідентифікації та проекції. В техніках, де використовуються дані механізми, зміни в поведінці проходять без супротиву, оскільки людину не просять щось зробити, та не критикують думки та дії.

Етап завершення тренінгу є ефективним в процесі використання метафори змін. Метафора одночасно використовується як засіб активізації ресурсних механізмів і як засіб діагностики, який дозволяє визначити подальші напрямки індивідуального консультування.

Етапи тренінгу

1. зміна соціального інтелекту;
2. проведення індивідуальних консультацій (під час консультацій необхідно мотивувати до участі в соціально-психологічному тренінгу);
3. проведення соціально – психологічного тренінгу;
4. підведення підсумків.

План групових занять

1 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • створення сприятливих умов для роботи в групі, • атмосфера довіри та взаєморозуміння
2 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • самоаналіз та саморозкриття; • розвиток комунікативних

	навичок
3 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • формування ефективних способів спілкування з оточуючими; • аналіз цілей, намірів та потреб усіх учасників групи
4 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • формування ефективних способів взаємодії; • аналіз зв'язку між поведінкою та її наслідками
5 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • набуття досвіду взаємодії з групою людей; • виконання нових завдань, розвиток вербальних засобів спілкування
6 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • закріплення отриманих вмінь та навичок; • самоаналіз та самокорекція
7 заняття	<ul style="list-style-type: none"> • самокорекція розвитку; • активізація ресурсних механізмів особистості

Розглянемо детальніше кожне із занять.

Заняття 1

Завдання

1. створення сприятливої атмосфери для співпраці;
2. прийняття правил роботи;

3. визначення індивідуальних стилів поведінки учасників;
4. початкове засвоєння засобів саморозкриття та активного стилю спілкування.

Етапи

- знайомство (з'ясувати, як запам'ятали один одного);
- прийняття правил роботи в групі;
- очікування, пов'язані з роботою в групі;

Основна мета – отримати перший досвід спілкування в групі

- гра «Станьте в коло» (основна мета – створення атмосфери тренінгу та встановлення довірливих стосунків між учасниками)

Обговорення: (як себе почували в процесі гри? що допомагало і що заважали зробити коло?)

- гра «Зміна ролей» (основна мета – фізична взаємодія, діагностика динаміки поведінки учасників);
- вправа «Мої гарні справи» (основна мета – розвиток вміння аналізувати власні вчинки, налаштування на роботу та гарне ставлення один до одного)

Обговорення: зробити комплімент один одному

- вправа «Розминка» (основна мета – зняття напруги та втомленості)

Зобразити як ходить:

1. людина похилого віку;
2. дитина, яка лише вчиться ходити;
3. людина під впливом алкогольного сп'яніння;
4. закоханий;
5. робот;
6. горила і т.д.

- вправа «Мої сильні сторони» (основна мета – формування довіри один до одного, здатність думати про власні вчинки позитивно)
- вправа «Зворотній зв'язок». Проводиться анкетування з метою з'ясування наступних питань:
 - під час заняття я зрозумів/ла, що...
 - найбільш корисним для мене стало...
 - був/була б більш відвертим/тою, якби...
 - мені не сподобалося...
 - на наступному занятті я б хотів/хотіла...

Підведення підсумків

Заняття 2

Завдання

- 1 посилення процесу саморозкриття;
2. розвиток вмінь самоаналізу;
3. вдосконалення комунікативних навичок.

Вправа – привітання «Радий тебе бачити знову»

Етапи роботи:

- . аналіз анкетування;
- нагадування про правила роботи в групі.

Вправи на представлення почуття власного достоїнства;

Всі учасники кидають один одному мяч та пояснюють наступне:

1. «сварити – це означає...»
2. «якщо когось сварять, то він/вона...»
3. «хвалити – це означає...»
4. «якщо когось хвалять, то він/вона...»

Основною *метою* даної вправи є аналіз впливу на впевненість особи ставлення до неї інших людей.

Вправа №3 «Леді та джентельмени».

Вправа №4 «Перелік скарг»

Основної *метою* цих вправ є усвідомлення того, що кожен має право бути самим собою, що не можна постійно бути незадоволеним оточуючими людьми.

Вправа №5 «Повітряна куля». Основна мета даної вправи – продемонструвати, що зазвичай люди не вміють продуктивно спілкуватися

Підведення підсумків

Заняття 3

Завдання

1. Сприяти розвитку вміння бачити, відчувати, адекватно сприймати інших людей та ситуації;
2. Формувати уважне ставлення один до одного та до інших людей;
3. Корекція сприйняття учасниками один одного;
4. Розвиток невербальних засобів спілкування

Заняття розпочинається з аналізу анкетування, необхідні коментарії.

Далі вправа №1 «Замкова щілина». Вправа полягає у тому, щоб уявити собі людину, яка спостерігає через замок. Необхідно описати враження від вчинку такої людини та свої почуття і дії по відношенню до неї.

Вправа №2 «Подібні риси», основною *метою* якої є дати зрозуміти учасникам тренінгу, що люди мають спільні риси та якості, незалежно від своєї індивідуальності.

Вправа №3 «Міміка та жести». Основна *мета* – розвиток невербальних здібностей та формування невимушеного стилю спілкування.

Завершується заняття проведенням анкетування.

Підведення підсумків

Заняття 4

Завдання

1. Продемонструвати різне бачення учасникам однієї і тієї ж людини, ситуації;
2. Виявити індивідуальні особливості спілкування кожного;
3. Формування ефективних способів спілкування.

Вправа №1 «привітання»;

аналіз анкет, обговорення результатів;

Вправа №2 «Асоціації». Основна *мета* – дати зрозуміти кожному з учасників, як його сприймають інші та корекція власного сприйняття інших людей.

Наступний етап – рольова гімнастика. Основна *мета* – зняти напругу та підготувати до рольових ігор.

Далі за планом вправи на конструювання образів. Психодрама.

Основна *мета* – виявити основні способи взаємодії один з одним, вдосконалення вербальних та невербальних засобів спілкування, корекція сприйняття інших людей.

Підведення підсумків.

Заняття 5

Завдання

1. Формування досвіду взаємодії з групою під час виконання нових завдань;
2. Пошук нових форм взаємодії з оточуючими, способів реагування у складних ситуаціях;

Вправа №1 «Привітання»: «Мені приємно з тобою спілкуватися, тому що...»

Аналіз анкетування, обговорення результатів.

Вправа №2 «Дискусія» - група поділяється на дві підгрупи, кожна з яких по черзі виконує роль учасника дискусії та спостерігача.

Дискусійні питання:

- Куди поїхати на відпочинок у відпустку;

- Де краще проживати: у багатоквартирному будинку чи у власному домі.

Обговорення: що допомагає і що заважає прийти до спільного рішення.

Вправа №3 «Почуваю себе добре»

Вправа №4 «Вверх за райдугою»

Основна *мета* цих вправ – зняти напругу та впоратися із роздратуванням.

Вправа №5 «Різносторонність». Основна мета – дати зрозуміти, що незалежно від того, що всі ми різні, люди можуть та повинні знаходити спільну мову.

Вправа №6 «Встановити контакт з оточуючими». Основна *мета* – дати можливість знайти спільні сторони для вирішення складної ситуації.

Вправа №7 «Одинокий острів». *Мета* – дати можливість чути один одного; пошук цивілізованих шляхів виходу із складної ситуації; розвиток навичок спілкування.

Підведення підсумків.

Заняття 6

Завдання

1. Закріплення отриманих навичок та умінь самоаналізу та самокорекції в сфері спілкування;
2. Усвідомлення якісних змін, що забезпечують орієнтацію в соціальному середовищі.

Привітання.

Обговорення результатів анкетування.

Застосування психологічного прийому під назвою «Самотність». Основна *мета* – виникнення бажання постійно працювати над собою, аналіз причин, які призводять до самотності.

Вправа №2 «Телефон жестів». Основна *мета* – зняття напруженості та оцінка власного рівня уважності в спілкуванні з оточуючими людьми.

Наступним етапом заняття є психологічний прийом під назвою «Як я вирішую власні проблеми...». Основною *метою* даного виду роботи є знизити захисні реакції, які пов'язані з ризиком саморозкриття та закріпити довіру серед учасників тренінгу.

Вправа №3 «Метафора на себе». Основна *мета* полягає у розкритті готовності порівнювати власний досвід з досвідом інших, а також активізувати самосвідомість.

Вправа №4 «Соціометрія біля стінки», основною *метою* якої є створити ситуацію ризику з метою усвідомлення себе та інших такими, якими вони є насправді.

Анкетування

Підведення підсумків

Заняття 7

Завдання

1. Формування відчуття власної значущості;
2. Активізація ресурсних механізмів.

Привітання.

Обговорення результатів анкетування, коментарі за потребою.

Вправа №1 «Єдина нитка». Основна *мета* – формування відчуття близькості з іншими людьми та власної значущості.

Вправа №2 «Сімейний портрет». Основна *мета* – налагодження зворотнього зв'язку та вираження і рефлексія міжособистісних відносин.

Підведення підсумків.

Обговорення учасниками тренінгу та оцінка за 10 бальною шкалою задоволеністю отриманими результатами.

2.3 Науково – методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб

Зруйновані будинки та життя а також страх та невпевненість у майбутньому – ті почуття, які переживають вимушені переселенці. Занадто багато для кожної окремої людини, але потрібно вчитися опановувати ці відчуття і для цього необхідна соціально-психологічна підтримка.

Більшість з них вже влаштувалися на новому місці, але їм необхідна допомога для того, щоб адаптуватися та пережити власну трагедію.

Зкладами соціального обслуговування сімей та дітей внутрішньо переміщених осіб є центри соціальної допомоги, центри психолого-педагогічної допомоги населенню, екстренної психологічної допомоги по телефону, соціально-реабілітаційні центри, соціальні притулки і т.д.

З соціально-психологічної точки зору такі випробування, які доводиться переносити внутрішньо переміщеним особам співвіднесені з такими поняттями як «травма», «втрата» та «позбавлення».

Травма стає наслідком страху, що пов'язаний з складними життєвими обставинами, жорстокістю зі сторони інших людей, війною, міжетнічними конфліктами та приниженням та призводить до стресового стану. Люди, які стали свідками вбивств, стрілянини, нанесення іншій людині тяжких тілесних пошкоджень, або самі пережили насилля, безумовно потребують соціально-психологічної допомоги.

Інші стресові ситуації виникають тоді, коли вимушені переселенці порівнюють своє становище та становище оточуючих – їх одяг, будинок, харчування, а також ставлення до них. Ці ще більше загострює стан переживання «втрати», що являється визначальною характерною особливістю даної категорії населення.

Для таких осіб характерними є:

- неврози;

- депресії;
- погіршення розумових здібностей;
- послаблення фізичної активності.

Травматичні стресові ситуації негативно впливають на стан здоров'я як дорослих, так і дітей, постає необхідність у розширенні мережі реабілітаційних центрів, державних та громадських програм підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Тому важливими **заходами соціальної підтримки** внутрішньо переміщених осіб є наступні:

1. Розвиток різноманітних видів соціальної реабілітації;
2. Розробка соціально-реабілітаційних програм;
3. Виявлення потреб в різноманітних видах соціальної та психологічної допомоги сім'ям, що потрапили у складні життєві обставини;
4. Соціальний патронаж таких сімей;
5. Проведення консультацій та перенаправлення за потребою у відповідні організації;
6. Представлення інтересів сімей у різних організаціях з метою надання вчасної практичної та соціальної допомоги;
7. Забезпечення елементарних умов для реалізації життєво необхідних потреб (їжа, житло, медичне обслуговування);

Окрім традиційних заходів соціального обслуговування (соціально-матеріальних і медико-соціальних послуг), соціальна робота із вимушеними переселенцями має включати заходи психологічної адаптації, подолання почуття відчуженості, налагодження контактів з оточуючим середовищем.

В даному випадку надзвичайно важливими та необхідними є безкоштовні курси вивчення української мови. Дітям внутрішньо переміщених осіб необхідна допомога соціальних педагогів, заходи психологічної корекції та сприяння в соціальній адаптації.

Надзвичайно важливими є соціальні послуги для відновлення особистісних якостей, психічного та соматичного стану, рівня соціокультурного розвитку, на основі якого можлива поступова інтеграція у незнайоме середовище.

У процесі соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб соціальний працівник повинен дотримуватися наступних **принципів**:

1. *Поважати гідність кожної особистості.* Кожен із нас є неповторним та унікальним і соціальному працівнику в жодному випадку неможна проявляти зневагу до іншої людини та змушувати когось виконувати ту чи іншу діяльність навіть для його ж користі чи користі близьких йому людей.
2. *Інтереси клієнта перш за все.* Соціальні працівники використовують у практичній діяльності усі свої теоретичні знання та навички, а також професійний досвід з метою надання ефективної соціальної підтримки вимушеним переселенцям.
3. *Толерантне ставлення.* В першу чергу соціальному працівнику необхідно бути толерантним до будь-яких емоційних проявів внутрішньо переміщених осіб, завжди зберігати спокій та рівновагу, а також сприймати усі проблеми та потреби клієнта незалежно від обставин.
4. *Доступність усіх соціальних послуг.* Соціальна допомога та підтримка, захист та консультування з різних питань обов'язково надається усім без винятку громадянам, які її потребують та які звернулися до центрів соціальних служб.
5. *Співпраця на основі довіри та взаємодопомоги.* В процесі соціально-психологічного супроводу соціальний працівник повинен в повному обсязі задовольнити потреби клієнта та сприяти прояву самостійності під час вирішення соціальних проблем. Така співпраця вимагає створення

атмосфери довіри, яка є запорукою результативності соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами.

6. *Конфіденційність та дотримання норм професійної етики.* У будь-якій соціальній ситуації соціальний працівник зобов'язаний не розголошувати інформацію стосовно клієнта, лише за його згодою, сприяти формуванню і реалізації соціальної політики держави, забезпечувати благополуччя кожного, хто потрапив у складні життєві обставини та потребує допомоги і підтримки, дотримуватися професійних норм у вирішенні практичних завдань соціальної роботи.

Норми етичної поведінки соціального працівника стосовно внутрішньо переміщених осіб

1. Намагатися зрозуміти кожного клієнта, з'ясувати сутність проблеми та запропонувати оптимальні види професійної діяльності та соціальних послуг.
2. Захищати права внутрішньо переміщених осіб у різноманітних інстанціях та представляти їх інтереси.
3. Стимулювати та заохочувати внутрішньо переміщених осіб до взаємодії на основі довіри та щирого ставлення.
4. Співпрацювати з усіма установами та організаціями щодо вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб.
5. Постійно працювати над собою, бути відповідальним та розвивати власний професіоналізм, оскільки з проблемою внутрішнього переміщення в результаті військових дій соціальні працівники зіштовхнулися вперше.
6. Розробляти та впроваджувати соціальні технології та програми, методи і методики, які спрямовані на покращення якості життя внутрішньо переміщених осіб.

Соціальні працівники в процесі соціально-психологічного супроводу вимушених переселенців та членів їх сімей повинні спрямовувати свою роботу на:

- забезпечення стійкості соціальної роботи;
- подолання залежності від гуманітарної допомоги;
- відновлення виробничого потенціалу;
- відновлення соціально-культурних та громадських структур;
- особисту та колективну спроможність сприяти національному та регіональному розвитку.

Усі види соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб повинні бути колективними та системними, а не носити фрагментарний характер та надаватися у вигляді одноразової допомоги чи послуг.

Програми роботи з внутрішньо переміщеними особами повинні включати наступні **види** роботи:

- ✓ гуманітарна допомога;
- ✓ представництво інтересів;
- ✓ охорона здоров'я;
- ✓ покращення умов проживання;
- ✓ реабілітація та підтримка;
- ✓ розвиток навичок самодопомоги та побудови стосунків у громаді;
- ✓ навчальні та психологічні програми для дітей;
- ✓ соціальні послуги для жінок та сім'ї;
- ✓ інтеграція, захист прав людини

У соціально-психологічному супроводі внутрішньо переміщених осіб соціальними працівниками доцільно застосовувати наступні **прийоми**:

- ✓ інструктаж та надання інформації (куди і за якою допомогою звертатися);
- ✓ оволодіння внутрішньо переміщеними особами техніками відновлення;

- ✓ використання різноманітних засобів комунікації (буклети, схеми, малюнки);
- ✓ підтримка зі сторони інших осіб;
- ✓ вираження емоційного стану;
- ✓ допомога у виборі можливих варіантів дій чи стратегій поведінки;
- ✓ достатність часу для адаптації;
- ✓ домовленість про подальшу співпрацю;
- ✓ постійний моніторинг процесу соціально-психологічного супроводу;
- ✓ робота з наслідками кризового становища, а не з травмою

Допомога внутрішньо переміщеним особам повинна носити різносторонній характер, а саме:

1. індивідуальна допомога;
2. представництво та захист інтересів;
3. зв'язок із громадою;
4. активна участь у різноманітних колективних діях;
5. орієнтація на відновлення втрачених соціальних зв'язків;
6. підтримка серед місцевого населення;
7. залучення волонтерів та різних громадських і благодійних організацій з метою подолання складних життєвих обставин;
8. досягнення рівноправних можливостей із жителями громади.

Аналіз літератури з теми дослідження свідчить про те, що соціальні працівники під час роботи з вимушеними переселенцями в першу чергу повинні встановити фактори та критерії їх соціальної адаптації в новому для них оточенні.

Соціальна адаптація визначається як встановлення оптимальних відносин між внутрішньо переміщеними особами та соціальними інститутами, групами, органами місцевого самоврядування, а також засвоєння тенденції до партнерських відносин з іншими групами, що здійснюється на основі

вирівнювання показників їх соціального та економічного становища, нормалізація морально-психологічного самопочуття переселенців на основі відчуття приналежності до місцевих жителів, усвідомлення та прийняття їх цінностей, норм та переконань.

Оскільки адаптація до нового соціального середовища – це складний та болісний період, який може затягнутися на невизначений термін, то в таких випадках і соціальна робота повинна бути єдиною, рівнодоступною та багатофункціональною

Висновки до розділу

На підставі отриманих результатів проведеного нами дослідження за допомогою систематизації та аналізу наукової літератури, порівняння та узагальнення даних, а також методу спостереження, методу бесіди, методики дослідження особистісної адаптованості А.В. Фурмана, методу анкетування: Анкети для соціальних працівників щодо визначення потреб внутрішньо переміщених осіб та Анкети для внутрішньо переміщених осіб з метою визначення ступеня задоволеності отриманими послугами, нами було отримано наступні показники.

Соціальні працівники під час роботи з вимушеними переселенцями в першу чергу повинні визначити коло їх проблем та потреб з метою підтримки та ефективного надання соціальних послуг, а також встановити фактори та критерії їх соціальної адаптації в новому для них оточенні

З огляду на дані обставини в рамках нашого дослідження ми вважали доцільним провести опитування за допомогою анкет, які були самостійно розроблені для внутрішньо переміщених осіб з метою визначення їх потреб та соціального захисту та з'ясувати які послуги вже отримують, а в яких відчувають потребу. Ми з'ясували, що першочерговими є потреба у

працевлаштуванні (16,7%), у покращенні умов проживання (8,3%) та психологічній підтримці (70,8%); також 75% опитаних мають певні проблеми зі здоров'ям, 70,9% потребують реабілітації.

За результатами опитування соціальних працівників можемо зробити висновок, що основною проблемою була неготовність до роботи з даною групою клієнтів (18%) та не володіння соціальними працівниками належним методологічним інструментарієм для роботи (25%), оскільки сама поява внутрішньо переміщених осіб є викликом для нашої держави, її соціальної політики та системи соціальних служб.

З метою визначення ступеня адаптованості даної категорії громадян ми обрали методику особистісної адаптованості А.В Фурмана, яка спрямована на дослідження успішності взаємодії особистості та оточуючого середовища,

Аналіз результатів констатувального етапу дослідження свідчить, що 16,7% опитаних показали низький рівень соціально-психологічної адаптованості; неадаптованість спостерігається у 70,8% опитаних, а це 17 осіб із 24; дезадаптованість притаманна 12,5% опитаних.

Відповідно до отриманих результатів експерименту нами було розроблено та обґрунтовано тренінг соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб, основною метою якої є сприяти адаптації у новому незвичному середовищі, а також науково – методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичний аналіз, узагальнення та практичне вирішення проблеми, яка стосується особливостей соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб, їх соціальної адаптації та ступеня задоволеності потреб у соціальному захисті. Результати вивчення та узагальнення даних експериментального дослідження дали підстави зробити наступні висновки:

1. На підставі аналізу науково-методичної літератури з досліджуваної проблеми були систематизовані та узагальнені знання щодо особливостей соціально-психологічного супроводу ВПО, визначені форми та методи соціального супроводу даної категорії осіб та напрямки їх соціальної підтримки. Також в ході дослідження було визначено особистісні та професійні якості соціального працівника для роботи з внутрішньо переміщеними особами.

2. На основі результатів проведеного дослідження було встановлено, що соціальні працівники під час роботи з вимушеними переселенцями в першу чергу повинні визначити коло їх проблем та потреб з метою підтримки та ефективного надання соціальних послуг, а також встановити фактори та критерії їх соціальної адаптації в новому для них оточенні.

3. Нами було з'ясовано, що першочерговими для внутрішньо переміщених осіб є потреба у працевлаштуванні (16,7%), у покращенні умов проживання (8,3%) та психологічній підтримці (70,8%); також 75% опитаних мають певні проблеми зі здоров'ям, 70,9% потребують реабілітації. За результатами опитування соціальних працівників можемо зробити висновок, що основною проблемою була неготовність до роботи з даною групою клієнтів (18%) та не володіння соціальними працівниками належним методологічним інструментарієм для роботи (25%), оскільки сама поява внутрішньо

переміщених осіб є викликом для нашої держави, її соціальної політики та системи соціальних служб.

4. З метою визначення ступеня адаптованості даної категорії громадян нами було обрано методикку особистісної адаптованості А.В Фурмана, яка спрямована на дослідження успішності взаємодії особистості та оточуючого середовища. Аналіз результатів констатувального етапу дослідження свідчить, що 16,7% опитаних показали низький рівень соціально-психологічної адаптованості; неадаптованість спостерігається у 70,8% опитаних, а це 17 осіб із 24; дезадаптованість притаманна 12,5% опитаних.

5. Відповідно до отриманих результатів експерименту нами розроблено та обґрунтовано тренінг соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб, основною метою якого є сприяти адаптації у новому незвичному середовищі. Основними завданнями тренінгу є можливість усвідомлення важливості набутих соціальних зв'язків, навчання певним прийомам спілкування та розширення рольового кругозору, а також розвиток кожного із аспектів соціального інтелекту.

6. Описано науково – методичні рекомендації соціальним працівникам щодо соціально-психологічного супроводу внутрішньо переміщених осіб, оскільки окрім традиційних заходів соціального обслуговування (соціально-матеріальних і медико-соціальних послуг), соціальна робота із ВПО має включати заходи соціально-психологічної адаптації, подолання почуття відчуженості, налагодження контактів з оточуючим середовищем.

Отже, отримані результати свідчать про те, що мету магістерського дослідження досягнуто, реалізовано поставлені завдання, одержані положення мають важливе значення для подальшої роботи за темою дослідження. Перспективи подальших досліджень можуть бути пов'язані з розробкою інноваційних технологій соціальної роботи з даною категорією населення

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Акмалова А.А., Капицын В.М. Социальная работа с мигрантами и беженцами: учеб. пособие [Текст] / отв. ред. П.Д. Павленок. М.: ИНФРА-М, 2008. – 320 с.
2. Балакірева О.В. Спектр проблем вимушених переселенців в Україні: швидка оцінка ситуації та потреб [Електронний ресурс] / О.В. Балакірева // Вимушені переселенці в Україні: питання термінового та середньострокового реагування : мат. круглого столу (9 липня 2014 р.). – Режим доступу : <http://www.uisr.org.ua/news/36/83.html> (дата звернення 15.10.22)
3. Бадьина Н. П. Психологическая помощь ребенку, пережившему психическую травму : метод. рек. для педагогов-психологов ОУ. Курган, 2015. 63 с.
4. Бадыштова И.М. Толерантность местного населения к мигрантам // *Социс.* 2013. № 6.
5. Безюлева Г.В., Бондырева С.К., Клименко Н.И., Назарова Е.А., Шеламова Г.М. Социальная адаптация и профессиональная реабилитация мигрантов в учреждениях довузовского профессионального образования — запрос времени. М.: Социально-психологический институт, 2015.
6. Беберашвили З., Джавахишвили Д., Махашвили Н., Сарджвеладзе Н. Травма и психосоциальная помощь. Практическое руководство, основанное на опыте НПО Грузии. Тбилиси ; Баку : Норвежский Совет по Беженцам, 2021. 92 с.
7. Богданов С. О., Зелеська О. В., Лунченко Н. В., Панок В. Г., Соловйова В. В. Корекційно-розвиткова програма формування стійкості до стресу в дітей дошкільного віку та школярів «Безпечний простір» : навч.-метод. посіб. Київ : НаУКМА, Гліф Медіа, 2017. 208 с.

8. Болотіна Н.Б. Право соціального захисту України : навч. посіб. – [2-ге вид., перероб. і доп.] / Н.Б. Болотіна. – К. : Знання, 2018. – 663 с
9. Бочкор Н.П., Дубровська Є.В., Залеська О.В. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек./ Н.П. Бочкор, Є.В. Дубровська, О.В. Залеська та ін. – К.: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. – 84 с
10. Бурковская, Т.В. Организация социально-педагогической работы с подростками из семей мигрантов / Т.В. Бурковская // Психология инновационного управления социальными группами и организациями: Материалы международного конгресса. — Кострома: КГПУ, 2021. — С. 44 — 46.
11. Вынужденные переселенцы: алгоритм и специфика вынужденной помощи- [Електронний ресурс] . – Режим доступу: [:https://youtu.be/h_Gat-HG3IY](https://youtu.be/h_Gat-HG3IY) (дата звернення 03.21.22)
12. Внутрішньо переміщені особи : за даними УВКБ ООН. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unhcr.org>. Ua (дата звернення 18.09.22)
13. Гудвін-Гілл Г.С. Статус біженця в міжнародному праві / Г.С. Гудвін-Гілл. – М., 1997. – С. 314–315
14. Гребінь Л.О. Феномен поваги/неповаги як соціокультурний чинник надання психотерапевтичної допомоги в структурно-психодинамічному підході. Методичні рекомендації щодо врахування соціокультурних чинників в теорії та практиці психотерапевтичної допомоги особистості. Київ, 2013. С. 117-137.
15. Діхтяренко А. Потреби та проблеми внутрішньо переміщених осіб. / А. Діхтяренко, [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.khpg.org/en/pda/index.php?id=1451930074> (дата звернення 16.07.22)

- 16.Доципин Ю.П. Социальная значимость факторов вынужденной миграции // *Социс.* 2001. № 1.
- 17.Дослідження «ВПО та приймаюча громада» проведене Європейською дослідницькою асоціацією (ERA) для проекту Українська ініціатива з підвищення впевненості (UCBI), [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cloud.mail.ru/public/3mSh/81srznM6k> (дата звернення 10.02.22)
- 18.Дьяков, А.А. Межнациональные конфликты и проблемы беженцев / А.А.Дьяков // *Этносоциология.* - 2014. - № 4. - С. 15-21.
- 19.Жукова И.А. Основы государственной миграционной политики // Модернизация России: социально-правовые аспекты. Материалы межрегиональной научно-практической конференции. Курск, 14-15 февраля 2005. - Курск, ООО "Учитель", 2015.
- 20.Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога: навчальний посібник для ВНЗ / Л.М. Завацька. – К.: Видавничий Дім Слово, 2018. – 240 с
- 21.Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»
- 22.За даними круглого столу «Внутрішні переселенці в Україні: півроку поневірян і надії», організованого 07.10.2014 р. Інститутом демографії та соціальних досліджень імені М.В. Птухи НАН України спільно з Інститутом економіки та прогнозування НАН України та Аналітичним центром «Нова соціальна та економічна політика». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.idss.org.ua/arhiv/2014_07_10Still.doc (дата звернення 10.03.22)
- 23.Заставецька О.В., Заставецький Б.І., Ткач Д.В. Географія населення України. / О.В. Заставецька, Б.І.Заставецький, Д.В. Ткач - Тернопіль, 2017. – 404 с

- 24.Иванова, М.М. Негосударственная социальная поддержка мигрантов и членов их семей в Санкт-Петербурге / М.М. Иванова // Материалы международной научной конференции. — СПб.: Скифия-принт, 2016.
- 25.Иноземцев В.Л. Иммиграция: новые проблемы нового столетия // *Социс.* 2003. № 4.
- 26.Капська А.Й. Технології соціально-педагогічної роботи: [навчальний посібник]/ Безпалько О.В., Вайнола Р.Х., Капська А.Й. та ін. ; [за ред. проф. А.Й. Капської]. – К.: НДПУ, 2010. – 372 с
- 27.Капська А.Й. Соціальна робота : [Навчальний посібник]. – Київ : Центр навчальної літератури, 2015. – 328 с
- 28.Консультування в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій / авт. кол ; заг. ред. В. Г. Панок, І. І. Ткачук. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. 144 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/718798/1/Konsultuvannya_2019.pdf. (дата звернення 19.01.22)
- 29.Ковалева Н. И.Социально-психологическое сопровождение процесса адаптации детей-мигрантов в условиях образовательного учреждения. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук ,Москва 2010
- 30.Конвенція про статус біженців [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_011 (дата звернення 30.03.22)
- 31.Коробка І., Павлюк В. Організаційно-правові засади соціального захисту переселенців (внутрішньо переміщених осіб) як основа реалізації соціальної політики держави, механізми формування соціально-ефективної державної економічної політики в умовах демократизації суспільства./ І.Коробка, В.Павлюк. – 2015. - № 4. – 144с

- 32.Куконков, П.И. Социальная напряженность как этап в процессе развития конфликта / П.И. Куконков // *Социальные конфликты*. — Вып. 9. —1995. — С.4–6.
- 33.Лебедева, Н. М. Социальная психология этнических миграций: Монография / Н.М. Лебедева. - М.: Социс, 2013. - 355 с
34. Лист Українського науково-методичного центру практичної психології та соціальної роботи від 16 .09. 2014р. №98
- 35.Лунченко Н. В., Мельник А. А. , Панок В. Г., Ткачук І. І. Діяльність психологічної служби у системі освіти з надання допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (за результатами моніторингу). Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. 105 с.
- 36.Лук'янова К.А. Особливості соціально-педагогічної роботи з переселенцями в Україні: реалії та перспективи / К.А. Лук'янова. – 12 с.
- 37.Медвідь А.О. Соціальний захист бездомних осіб, які отримали статус внутрішньо переміщених осіб із зони АТО та Автономної Республіки Крим / А.О. Медвідь // *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія «Юридичні науки». – 2015. – Вип. 1. – С. 65-69
- 38.Міграція як чинник розвитку в Україні. – К.: МОМ, 2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.iom.org.ua/sites/default/files/mom_migraciya_yak_chynnyk_rozvytku_v_ukrayini.pdf (дата звернення 23.03.22)
- 39.Моденов В.А., Носов А.Г. Миграция: История, реальность, перспективы. М.: Прометей, 2002.
- 40.Моніторинг надання медичної допомоги та витрачання бюджетних коштів на ВПО. Харківський інститут соціальних досліджень. - 2015. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.irf.ua/knowledgebase/news/monitoring_nadannya_medichnoi_dopomo

- [gi ta vitrachannya byudzhetnikh koshtiv na vpo u kharkivskiy oblasti/](#) (дата звернення 17.09.22)
41. Несмашна Г.Є. Соціально-психологічний супровід 74 75 дітей та сімей вимушених мігрантів: методичні рекомендації для працівників психологічної служби освіти. Тернопільський комунальний методичний центр науково-освітніх інновацій та моніторингу, 2015. 13 с.
42. Облік та реєстрація переселенців. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ato.vobu.com.ua/page1.ukr.html> (дата звернення 18.06.22)
43. Ольхович О.В. Підготовка соціальних працівників до роботи з біженцями у вищих навчальних закладах США і Канади: автореф. дис. на 79 здобуття наук. ступеня канд. пед. Наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти” / О.В. Ольхович. – Тернопіль, 2008. – 21 с.
44. Орлова, И.Б. Социальные последствия российских миграционных процессов / И.Б. Орлова // *Вестник РГНФ*. — 1996. — № 2.
45. Павленок, П.Д. Теория, история и методика соц. работы / П.Д. Павленок. — М., 2018. — 102 с
46. Панок В. Г. Соціально-психологічна служба : [Навч.-метод. посіб. для студентів і викладачів] / В. Г. Панок. – Кам’янець-Подільський : ТОВ Друкарня Рута, 2019. – 488 с.
47. Переселенці очима соціологів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://24tv.ua/news/showNews.do?neprohani_zaprosheni_realnij_obraz_pereselentsya_na_lvivshhini&objectId=540386 (дата звернення 11.05.22)
48. Понамарева, А. М. Иммиграция как проблема национальной безопасности РФ / А.М. Понамарева, С.А. Татунц // *Полис. Политические исследования*. — 2018. — № 4. — С. 135–150.
49. Попередній аналіз та оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.unhcr.org.ua/idpprofile (дата звернення 11.05.22)

50. Правила безпеки та можливості отримання допомоги в період конфлікту в Україні: Метод.рек.- К: Агенство «Україна» 2014
51. Прокушева, Н.В. Практические методы социальной работы с вынужденными мигрантами / Н.В. Прокушева // *Вестник Бурятского государственного университета.* — 2009. — № 5. — С. 57–64.
52. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20 жовтня 2014 року ,№1706-УІІ// *Відомості Верховної ради України.* - 2015. - № 1. - Ст. 1.
53. Про внесення змін до деяких законів України щодо посилення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 5 березня 2015 року № 245-VII// *Відомості Верховної ради України.* - 2015. - № 21 - Ст. 140.
54. Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 року № 637 // *Урядовий кур'єр.* - 2014. - № 220.
55. Психологическая помощь мигрантам: травма, смена культуры, кризис идентичности / Под ред. Г.У.Солдатовой. М.: Смысл, 2002.
56. Романова Н., Шевченко Я. Особливості соціального захисту вимушених переселенців в Україні // *Соціальна політика: концепції, технології, перспективи: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 21-24 квітня 2015 р./* Укл. А.О. Ярошенко, Т.О. Голубенко.-К.: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2015.- С. 40- 43.
57. Семигіна Т.В., Гусак Н.Є., Трухан С.О. Соціальна підтримка внутрішньо-переміщених осіб / Т.В. Семигіна, Н.Є. Гусак, С.О. Трухан // *Український соціум.* - 2015. - № 2 - С. 53-55.
58. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: Метод.рек./ Н.П.Бочкор, Є.В. Дубровська, О.В. Залеська та ін. - К: МЖПЦ «Ла-Страда-Україна» 2014

59. Солдатова Г.У. Психологическая помощь мигрантам. Москва Изд. Смысл 2002
60. Солдатова Г.У. Психология беженцев и вынужденных переселенцев. Москва Изд. Смысл 2001
61. Спільна оцінка потреб ВПО. Звіт про спільну оцінку потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО). м. Хмельницький та Хмельницька область, Україна. [Електронний ресурс]. УВКБ ООН в Україні. – 2017. – Режим доступу: <http://unhcr.org.ua/attachments/article/1527/PA%20report%20Kherson%20FINAL%20UKR.pdf> (дата звернення 11.07.22)
62. Створення пункту психологічної допомоги населенню / *Психолог*, 2019р., №13-14, тематична вкладка
63. Тарасова, Н.В. Миграционная ситуация в России к началу XXI века / Н.В. Тарасова, А.Г. Гришанова. — М.: ИСПИ РАН, 2000. — 33 с.
64. Третиннікова Л.А. Організаційні засади побудови педагогічної діяльності з дітьми, сім'ї яких опинилися у складних життєвих обставинах // *Педагогічні обрії*. – 2011. – № 3. – С. 48–51
65. Филатов Ф.Р. Комплексная реабилитация детей вынужденных переселенцев из «горячих точек» // *Работник социальной службы*. 2012. № 2.
66. Харченко С.Я. Робота соціального педагога з сім'ями / С.Я. Харченко, Н.П. Краснова. – Х.: Основа, 2012. – 111 с
67. Шевченко А. Учасники АТО і вимушені переселенці отримують додатковий соціальний захист / А. Шевченко // *Голос України: газета ВРУ*. – К., 2018. – 21 жовт. – № 202. – С. 1–2.
68. Everett, S. Lee A Theory of Migration / S. Everett // *Demography*. — 1966. - V. 3, No. 1.
69. Triandis, H.C. Culture and Conflict / H.C. Triandis // *International Journal of Psychology*. — 2000. — V. 35, № 2.

70. *Thomas Sandkühler*. Endlösung in Galizien. Der Judenmord in Ostpolen und die Rettungsinitiativen von Berthold Beitz 1941–1944. — Bonn: Dietz, 1996. —

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета для соціальних працівників щодо визначення потреб внутрішньо переміщених осіб

Добрий день. Ми проводимо опитування з метою з'ясування потреб внутрішньо переміщених осіб. Результати дослідження будуть сприяти поліпшенню доступності та якості послуг для переселенців. Нами гарантується анонімність опитування, отримані дані будуть використані лише в узагальненому вигляді. Нам дуже важлива Ваша думка і ми сподіваємося на Ваші щирі відповіді.

1. Чи проводите опитування переселенців, які до вас звертаються?

А) так, під час реєстрації на облік;

Б) кожного разу, як звертаються;

В) так, іноді.

2. До яких категорій громадян переважно відносяться внутрішньо переміщені особи?

А) пенсіонери;

Б) жінки з дітьми;

В) молоді люди.

3. Як оцінюєте доступність наступних сервісів за місцем обліку ВПО?

Послуги	Доступно	Мало доступно	Недоступно	Важко відповісти
Надання адміністративних послуг				
Надання				

правової допомоги				
Виплати пенсій, соціальні виплати				
Надання спеціальної медичної допомоги				
Надання соціальних послуг з догляду, консультування, психологічна підтримка				
Сприяння у влаштуванні дитини у дитячий садочок, школу				

4 Як розповсюджується інформація щодо можливостей для переселенців?

А) стенди, інформаційні матеріали в соціальних службах;

Б) преса, радіо, телебачення;

В) соціальні мережі, месенджери;

Г) мобільні додатки;

Д) під час особистої зустрічі або за телефоном.

5. Які першочергові потреби задовольняються за сприяння центру?

- А) матеріальна допомога (гроші, одяг, продукти харчування, теплі речі);
- Б) медична допомога;

Продовження додатку А

- В) соціальна підтримка (відновлення або призначення пенсій, пільг, соціальних виплат та соціальних послуг);
- Г) вирішення житлових питань;
- Д) психологічна допомога, освітні послуги;
- Е) допомога у працевлаштуванні;
6. Чи втратили ВПО у зв'язку із переміщенням основне джерело доходу?
- А) так, переважна більшість;
- Б) частково;
- В) продовжують працювати дистанційно.
7. Які соціальні виплати, пільги та компенсації наразі отримують ВПО?
- А) щомісячна адресна допомога;
- Б) допомога малозабезпеченим сім'ям;
- В) допомога по безробіттю.
8. Які види роботи пропонуються для ВПО?
- А) тимчасова;
- Б) постійна;
- В) сезонна;
- Г) випадкова, одноразова.
9. Чи часто доводиться сприяти у відновленні документів?
- А) так,
- Б) час від часу;
- В) іноді.
- 10 Чи співпрацюєте ви з благодійними фондами, громадськими, міжнародними організаціями, волонтерами?
- А) так;
- Б) ні.

ДОДАТОК Б

Анкета для внутрішньо переміщених осіб з метою визначення ступеня задоволеності отриманими послугами.

Через повномасштабне вторгнення росії кількість вимушених переселенців в Україні станом на вересень 2022 року становить близько 8 мільйонів осіб. Хмельницький одне з міст по прийому переселенців. Це тилове місто, яке для більше ніж 40 тисяч внутрішньо переміщених осіб стало тимчасовою домівкою. Центри соціальних служб разом із місцевою владою працюють над тим, щоб задовольнити потреби кожного. Саме з цією метою запрошуємо долучитися до опитування щодо актуальних потреб та викликів, які виникли у зв'язку з війною

1. Ваше прізвище, ім'я по батькові
2. Чи отримали Ви офіційний статус внутрішньо переміщеної особи
 - А) так;
 - Б) ні
3. Контактний телефон
4. З якої області переїхали
5. Вкажіть, скільки Вам повних років
 - А) до 18;
 - Б) від 19 до 25;
 - В) 25-35
 - Г) 35-45;
 - Д) 45-60;
 - Е) 60-80;
 - Ж) більше 80
6. Ваша стать

А) чоловік;

Б) жінка

Продовження додатку Б

7. Ви переїхали самі чи з родиною
 - А) сам/сама;
 - Б) з родиною
8. Вкажіть кількість дітей, які переїхали з Вами та кількість людей похилого віку
9. Чи є з них особи з інвалідністю (якщо так, то вкажіть захворювання та групу)
10. Чи потрібна їм реабілітація
 - А) так;
 - Б) ні
11. Чи маєте бажання влаштувати дітей до дитячого садка (школи)
 - А) так;
 - Б) ні
12. Чи маєте намір залишитися у місті після закінчення військового стану
 - А) так;
 - Б) ні
13. Чи працюєте Ви на даний момент
 - А) так; влаштувалася за новим місцем проживання
 - Б) в пошуках роботи;
 - В) не потребую роботи;
 - Г) немає можливості працювати
14. Де ви на даний час проживаєте
 - А) школа;
 - Б) гуртожиток;
 - В) лікарня;
 - Г) санаторій)

Д) у друзів;

Продовження додатку Б

- Е) оренда житла
15. Чи оплачуєте проживання
- А) так;
 - Б) ні;
 - В) частково
16. Які найбільш нагальні потреби у Вас та Вашої родини
- А) жило;
 - Б) працевлаштування;
 - В) продукти харчування;
 - Г) одяг, взуття;
 - Д) медична допомога;
 - Е) психологічна підтримка;
 - Ж) навчання та дозвілля дітей
17. Чи є куди Вам повернутися на момент закінчення війни
- А) так;
 - Б) ні
18. Ваші побажання

Дякуємо за те, що приділили нам час та за відверті відповіді.

ДОДАТОК В

Методика дослідження особистісної адаптованості А.В Фурмана

Методика спрямована на дослідження успішності взаємодії особистості та оточуючого середовища, критерієм якої виступає особистісна адаптованість як відносно усталена тенденція – результат життєдіяльності людини у суспільстві, яка свідчить про гармонійність її намірів і соціальних здобутків, внутрішньо задає певний набір моделей поведінки, дає змогу позитивно інтерпретувати власний досвід і змінювати свою Я-концепцію, виявляти кращі людські риси й утверджувати себе як суб'єкта та індивідуальність громадянського життя.

Відомо, що існує три види особистісної адаптованості, яка відповідає трьом адаптаційним процесам-показникам:

- адаптивність як абсолютна або відносна гармонійність між суб'єктивними цілями та кінцевими результатами, яка супроводжується позитивним ставленням особистості до оточуючого світу та до себе.
- неадаптивність як більшою мірою неусвідомлена невідповідність між цілями та результатами діяльності, яка стає чинником амбівалентних почуттів та оцінок, але яка немає психотравмуючого впливу на особистість.
- дезадаптованість як певна дисгармонія між цілями та результатами, яка стає чинником психічної напруги (стрес, шок, паніка), внутрішнього дискомфорту та нестабільності психічних процесів, негативного емоційного стану (страх, депресія); це завжди заперечення дієвого пристосування особистості до навколишнього світу, коли у неї фактично перекриваються шляхи для творчої активності, духовної рівноваженості, внутрішньої свободи і впевненості у собі.

Змістовний матеріал

Продовження додатку В

Методика складається з бланку, який заповнюється кожним досліджуваним індивідуально та таблиці – класифікації показників особистісної адаптованості.

Бланк методики містить дані про опитуваного та таблиці, що складається з одного запитання – п'ятнадцяти складових зовнішнього та внутрішнього світу особистості та п'яти можливих варіантів відповідей у кожному випадку. Таким чином, шляхом самооцінки опитуваний визначає власне ставлення до навколишнього світу, оточуючих його людей та самого себе. Опитування проводиться в групі, хоча з успіхом може використовуватися і в індивідуальній роботі. Час на заповнення близько 10-15 хвилин.

Для початку необхідно вказати наступні дані:

Прізвище, ім'я

Вік

Дата заповнення

Інструкція

Прочитайте уважно запитання зліва і поставте навпроти нього знак «+» справа залежно від того, яке місце в вашому житті сьогодні посідають люди, організації, події. Опитувальник допоможе визначити рівень адаптованості до життя, ступінь гармонійності у взаєминах з оточенням.

№п/п	Спробуйте ретельно поглянути на свої взаємини з навколишнім світом та	Дуже позитивне	Позитивне	Нейтральне	Негативне	Вкрай негативне

	оцінити за п'ятибальною шкалою своє ставлення до					
1	Місцевого населення					
2	Переселенців					
3	Соціальних працівників					
4	Соціально-психологічного супроводу					
5	Нових звичаїв та традицій					
6	Іншомовних громадян					
7	Найближчих друзів					
8	Знайомих					
9	Сусідів					
10	Поведінки оточуючих					
11	Батьків ваших знайомих					
12	Вимог нового середовища					

13	Нового колективу					
14	Тимчасових умов проживання					
15	Ситуації що склалася					
Бали						
Усього балів						
Висновок						

Класифікація показників особистісної адаптованості

Вид соціально-психологічної адаптації	Рівні функціонування особистісної адаптованості	Показники адаптованості
4. адаптованість	1.а) максимальний;	75
	б) дуже високий;	73-74
	2. високий;	69-72
	3. середній;	64-68
5. неадаптованість	4. низький	57-63
	5. неочевидний;	50-56
6. дезадаптованість	6. очевидний	40-49
	7. ситуативний;	30-39
	8. стійкий очевидний	21-29
	9.а) критичний;	0-20
	б) суперкритичний	-75-1

Продовження додатку В

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

Загальний результативний показник знаходиться у діапазоні від -75 до +75 балів. Причому, чим менший показник, тим очевиднішою є особистісна неадаптованість і тим вищого рівня сягає дезадаптованість. Крім того, при інтерпретації показників адаптованості йдеться про загальну тенденцію – характеристику особистості. Вона є складною за структурою, функціями і динамікою та детермінованою зовнішнім оточенням, в якому живе особистість і внутрішнім психологічним станом цієї людини.