

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

магістра

на тему: **«СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ПІДТРИМКА СІМЕЙ  
ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2319  
спеціальності: 231 «Соціальна робота»  
освітньої програми «Соціальна педагогіка»  
Клименко-Гапон Олександрівна Олександрівна

Керівник: доцент кафедри соціальної педагогіки та  
спеціальної освіти, к. пед. н. Гладиш М.О.

Рецензент: \_\_\_\_\_

Запоріжжя

2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Факультет соціальної педагогіки та психології**  
**Кафедра соціальної педагогіки та спеціальної освіти**  
**Рівень вищої освіти магістерський**  
**Спеціальність 231 «Соціальна робота»**  
**Освітньо-професійна програма «Соціальна педагогіка»**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

**Клименко-Гапон Олександр**

- 1. Тема роботи:** «Соціально-педагогічна підтримка сімей внутрішньо-переміщених осіб» затверджена наказом ЗНУ від «14» липня 2020 р. №1032-с
- 2. Строк подання студентом роботи:** 30 листопада 2020 р.
- 3. Вихідні дані до роботи:** матеріали педагогічної практики, курсових робіт
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити):** визначити сутність поняття «внутрішньо переміщена особа»; надати соціально-психологічну характеристику сімей внутрішньо переміщених осіб; визначити зміст та технології соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо-переміщених осіб у роботі соціальних служб; здійснити аналіз програм підтримки організацій, які здійснюють супровід внутрішньо-переміщених осіб; розробити програму для соціальних педагогів щодо роботи з сім'ями в умовах постконфліктних ситуацій.
- 5. Перелік графічного матеріалу:** 2 діаграми «Віковий розподіл внутрішньо переміщених осіб», «Кількість жінок з числа внутрішньо переміщених осіб».

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Консультант	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Гладиш М.О.		
Розділ 1	Гладиш М.О.		
Розділ 2	Гладиш М.О.		
Висновки	Гладиш М.О.		
Додатки	Гладиш М.О.		

7. Дата видачі завдання: 17 вересня 2019 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	жовтень-листопад	виконано
2	Написання вступу	листопад	виконано
3	Написання першого розділу	грудень-квітень	виконано
4	Написання другого розділу	травень-вересень	виконано
5	Написання висновків	вересень	виконано
6	Оформлення додатків	жовтень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	жовтень-листопад	виконано
8	Захист	грудень	

Студент \_\_\_\_\_ **Клименко-Гапон О. О.**

Керівник роботи \_\_\_\_\_ **Гладиш М.О.**

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ **Апухтіна В. В.**

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 100 с., 2 діаграми, 67 джерел.

Об'єкт дослідження: соціально-педагогічна підтримка сімей внутрішньо-переміщених осіб.

Предмет дослідження: зміст та технології соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо-переміщених осіб.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати ефективність та здійснити аналіз технологій соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо-переміщених осіб.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз психолого-педагогічної, соціально-педагогічної літератури з метою розкриття сутності поняття «внутрішньо переміщена особа»; конкретизація для визначення основних понять дослідження; емпіричні – аналіз, спостереження.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному підході до соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб та подолання труднощів у постконфліктних стресових ситуаціях.

Практичне значення роботи полягає у проведенні аналізу діяльності спеціалізованих соціальних служб та громадських організацій та використання здійсненого аналізу для розробки програм з соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.

Галузь використання: спеціалізовані соціальні служби, громадські організації.

СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ПІДТРИМКА, СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА, ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНА ОСОБА, ПРОГРАМА ПІДТРИМКИ, ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

## SUMMARY

### **Klimenko-Gapon O. Socio-pedagogical support of families of internally displaced persons.**

The qualification work consists of an introduction, 2 parts, findings, list of literature (67 items), and 2 addenda on 2 pages. The qualifying work volume is 100 pages long, 84 of them – the main text. There are 2 charts.

The qualification work gives a theoretical overview and describes the analytical research of technologies aimed at socio-pedagogical support of internally displaced persons' families.

The research object is socio-pedagogical support of internally displaced persons' families.

The research subject: the content and technologies of socio-pedagogical support of internally displaced persons' families.

The research purpose is theoretical foundation and analytical verification of the technologies of socio-pedagogical support of internally displaced persons' families.

The research tasks are:

- to determine the essence and content of the notion “internally displaced person”. Basing on the analysis of literature sources to consider approaches to defining the basic concepts of research;
- to consider the main reasons for providing socio-pedagogical support of internally displaced persons' families;
- to analyze the characteristics of families internally displaced persons;
- to verify experimentally the socio-pedagogical support program for internally displaced persons.

The part 1 “Theoretical aspects of the problem of socio-pedagogical support of internally displaced persons' families” determines the essence and content of the notion “internally displaced person”; reveals the psychological and pedagogical characteristics of internally displaced persons and their families; analyzes the

characteristics of families internally displaced persons; verifies experimentally the socio-pedagogical support program for internally displaced people.

The part 2 “The content and technology of socio-pedagogical support of internally displaced persons’ families” reflects the results of the implementation of a socio-pedagogical support program for internally displaced persons.

The analysis of the results has confirmed the effectiveness of the developed and implemented program.

Key words: socio-pedagogical support, social adaptation, internally displaced person, society, technologies of socio-pedagogical support.

## ЗМІСТ

Вступ .....	8
Розділ 1. Теоретичні аспекти соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.....	11
1.1. Зміст та сутність соціальної та соціально-педагогічної підтримки.....	11
1.2. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб.....	22
1.3. Законодавче забезпечення соціальної роботи із внутрішньо переміщеними особами .....	33
Розділ 2. Зміст та технології соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.....	47
2.1. Форми та технології соціальної роботи із внутрішньо переміщеними особами .....	47
2.2. Дослідження ефективності соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб .....	67
2.3. Аналіз використаних технологій для впровадження програми соціально-педагогічної підтримки .....	79
Висновки.....	88
Список використаних джерел.....	92
Додатки.....	99

## ВСТУП

У сучасній Україні явище міграції набуває особливого характеру через залучення до нього все більшої кількості країн, а інтенсифікація міграційних процесів зумовлює зростання інтересу до їх дослідження. Відтак, значні трансформації справляють вплив на всі без винятку аспекти життя суспільства, зокрема й на міграційні процеси. Інтенсивність, характер, спрямованість міграцій населення України кардинально змінилися після здобуття незалежності, завдяки чому країна стала більш відкритою для світу, а її громадяни набули право на свободу пересування. Підписання Угоди про асоціацію та безвізовий режим між Україною і ЄС актуалізували проведення низки важливих реформ у сфері міграції. Водночас, анексія АР Крим та конфлікт на Донбасі обумовили масштабні вимушені переміщення, глибоку економічну кризу та інтенсифікацію трудової міграції.

У зв'язку з внутрішніми переміщеннями є підстави вважати, що з'явилася нова, досить численна за своїм складом соціальна група – внутрішньо переміщені особи (ВПО) з Донбасу та АР Крим. Відповідно на державному рівні необхідно створити умови, за яких права вимушених переселенців будуть захищені на рівні з правами всіх громадян, але з урахуванням особливих потреб, що виникли в результаті раптового переїзду. Динамічність соціальних процесів, їх нестабільність у різних сферах життєдіяльності не можуть не відобразитися на емоційній оцінці ВПО власного життя, на їхніх соціальних настроях, ціннісних орієнтаціях, на оцінках соціальних змін, які відбуваються у суспільстві. Важливим індикатором вимірювання стану життєдіяльності ВПО у суспільстві є їхнє соціальне самопочуття, яке проявляється у їх ставленні до ситуації, що в цей момент склалася та характеризує соціально-адаптивні ресурси людей в умовах сучасних суспільних перетворень і трансформацій. Це ставить на порядок денний всебічне дослідження даного соціального явища та окреслення подальших перспектив у вирішенні цієї проблемної ситуації.



Перед українським суспільством з'явилися нові виклики, для подолання яких одним із важливих завдань є надання соціально-педагогічної підтримки сім'ям ВПО та окреслення перспектив для вирішення їхніх проблемних життєвих ситуацій. Основні причини, стратегії переселення й проблеми адаптації ВПО вивчали Т. Бондар, О. Іванкова-Стецюк, В. Середа. Проблематику соціально-педагогічної роботи із сім'єю вивчали Т. Алексеєнко, О. Безпалько, В. Бочарова, Н. Бугаєць, Т. Василькова, В. Гурова, А. Капська, І. Трубавіна та ін. Поняття соціально-педагогічної підтримки досліджували І. Зверєва, Г. Лактіонова, С. Савченко, С. Харченко та інші.

**Об'єкт дослідження:** процес соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.

**Предмет дослідження:** зміст, форми та технології соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб у спеціалізованих соціальних службах.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити програму соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі **завдання:**

1. Визначити сутність та зміст соціально-педагогічної підтримки.
2. Розглянути вітчизняний та закордонний досвід соціально-педагогічної підтримки внутрішньо переміщених осіб та їх сімей.
3. Розкрити зміст та технології соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.
4. Порівняльний аналіз соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб у спеціалізованих соціальних службах.
5. Розробити та впровадити програму соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.

Відповідно до мети і завдань дослідження визначено основні методи дослідження:

- теоретичні – аналіз, систематизація, узагальнення, класифікація –

дозволять опрацювати наукові джерела, визначити сутність соціально-педагогічної роботи з внутрішньо переміщеними особами, основні підходи до соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб;

- емпіричні – аналіз, порівняння та інтерпретація, що будуть застосовані на етапі обробки результатів роботи спеціалізованих соціальних служб та розробки програми соціально-педагогічних заходів щодо здійснення соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному підході до соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб, що включає не лише подолання їхніх труднощів у постконфліктних стресових ситуаціях, а й передбачає створення умов для розкриття їхнього потенціалу.

Практичне значення роботи полягає у проведенні аналізу діяльності спеціалізованих соціальних служб та громадських організацій, які надають соціально-педагогічну підтримку сім'ям внутрішньо переміщених осіб та використання здійсненого аналізу для розробки програм з соціально-педагогічної підтримки.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

#### 1.1. Зміст та сутність соціальної та соціально-педагогічної підтримки

Розвиток соціальної педагогіки як галузі наукового дослідження висунув на порядок денний проблему вивчення й осмислення її основних категорій. Головною категорією нашого дослідження є «соціально-педагогічна підтримка». Зауважимо, що осмисленню цієї категорії приділяється значна увага у сучасних дослідженнях із соціальної педагогіки. Це зумовлено впровадженням у нашій країні інституту соціальних педагогів і соціальних працівників та розвитком системи соціально-педагогічної діяльності з різними категоріями громадян, що мають соціальні і соціально-педагогічні проблеми. Розгляд категорії «соціально-педагогічна підтримка» неможливий без уточнення концептуальних підходів до суті соціальної педагогіки [62? 179]. Серед таких підходів можна виділити такі: педагогічна допомога в певних соціальних умовах (Ф. Дістервег, Німеччина); соціальний супровід виховання (К. Магер, Німеччина); наукова дисципліна, яка досліджує процес виховання на всіх етапах життєдіяльності особистості (Х. Міскес, Німеччина); заходи і дії, що дозволяють усунути негативні відхилення у поведінці молоді від суспільних норм (Е. Молленхауер, Німеччина); педагогіка роботи з дітьми і молоддю у позашкільному соціумі (І. Зверєва, Г. Лактіонова); педагогіка соціалізації (Н. Лавриченко, С. Харченко, С. Савченко). Важливою методологічною проблемою нашого дослідження є також осмислення співвідносності категорій «соціально-педагогічна підтримка» і «соціально-педагогічна діяльність». Розуміння суті цих категорій, їх діалектичного взаємозв'язку дозволить нам не тільки розробити механізм соціально-педагогічної підтримки, але й «вписати» його в

процес соціально-педагогічної діяльності. Оскільки предметом нашого дослідження не є детальний аналіз соціальної педагогіки як наукової дисципліни, обмежимося зазначеними вище концептуальними положеннями, як базовою основою подальшого наукового пошуку, і перейдемо до розгляду такої категорії соціальної педагогіки, як соціально-педагогічна підтримка. Розв'язання завдань, поставлених у даній статті вимагає, насамперед, визначення і осмислення власної, у багатьох аспектах відмінної від інших, понятійно-термінологічної основи. У даному випадку наукового обґрунтування і уточнення потребує поняття «соціально-педагогічна підтримка». У словниках сучасної української мови поняття «підтримка» трактується у двох значеннях: забезпечення, надання необхідних засобів в процесі створення об'єкта, системи; супроводження об'єкта, системи в процесі експлуатації [9]. Зарубіжні і вітчизняні педагоги протягом останніх сторіч серед інших питань підкреслювали й важливість підтримки дитини на шляху її становлення як особистості. Ідея педагогічної підтримки присутня у працях багатьох представників гуманістичного напрямку в педагогіці. Уявлення про її суть є різними, але в цілому їх поєднує ідея про необхідність надання допомоги, заохочення, створення умов для максимальної реалізації потенційних можливостей особистості.

Щоб зрозуміти положення поняття «соціально-педагогічна підтримка» в загальній системі категоріального апарату соціальної педагогіки, необхідно розглянути уявлення різних науковців про зазначену дефініцію. У малій енциклопедії із соціальної педагогіки зазначається, що серед пріоритетних завдань соціально-педагогічної діяльності є і завдання по «наданню соціальної, психологічної, педагогічної підтримки та допомоги особистості» [17, 265]. На нашу думку, основне, що відрізняє педагогічну підтримку від соціально-педагогічної – це, по-перше, значно ширший діапазон функціонування останньої, і, по-друге, значні відмінності у функціональному призначенні й застосуванні. Це підтверджує й аналіз уявлень науковців про зазначені дефініції. Аналізуючи категорії «педагогічна підтримка» і «соціально-

педагогічна підтримка», О. Гукаленко вважає, що між ними є багато спільного, але є й відмінності, головною з яких є те, що «педагогічна підтримка – це дії вчителя у навчальному закладі з надання учням різноманітної допомоги педагогічного характеру, в той час як соціально-педагогічна підтримка – це допомога соціального педагога кризовим категоріям населення» [5,71]. Розглядаючи проблему захисту дитинства як соціально-педагогічну категорію, О. Караман стверджує, що «... соціально-педагогічна підтримка дітей повинна стати складовою частиною роботи соціального педагога, невід'ємною частиною його професійних обов'язків» [8, с. 16]. Значну увагу поняттям «педагогічна підтримка» і «соціально-педагогічна підтримка» приділила О. Кодатенко. Зокрема, на її думку, різниця між цими поняттями досить умовна, й викликана вона характером професійної діяльності вчителя і соціального педагога. Соціально-педагогічну підтримку вона трактує як роботу соціального педагога з важковиховуваними учнями з надання їм різноманітної допомоги [9, 93]. І. Кочерга вважає, що «соціально-педагогічна підтримка – це комплекс заходів педагогічного характеру, спрямованих на допомогу особі в кризовій ситуації, в умовах різких змін у процесі її життєдіяльності» [11, 11]. На думку І. Ліпського, соціально-педагогічну підтримку слід розглядати в комплексі із соціально-педагогічною діяльністю, як її складову частину [14, 68]. У цілому наукова позиція зазначених науковців полягає в тому, що соціально-педагогічна підтримка – це допомога, сприяння [18]; діяльність педагога, спрямована на стимулювання саморозвитку, самовиховання учня як індивідуальності [3]; «комплекс заходів, що створюють можливість оптимізувати процеси освіти, навчання і виховання підростаючого покоління» [10, 92]; «особливий вид педагогічної діяльності, спрямованої на впорядкування дій різних суб'єктів соціальних і виховних впливів на особистість» [13, 64]; «система певних дій, об'єднаних необхідністю оптимізувати взаємодію кількох суб'єктів соціалізації з метою створення сприятливого середовища для формування особистості» [19, 87]; «... по-перше, це допомога з боку вчителів, соціальних педагогів конкретному підлітку у подоланні ним особистісних проблем, і, по-друге, це

послідовна робота державних органів влади і управління, а також недержавних організацій, що спрямована в цілому на створення організаційних, правових і соціальних умов для повноцінного розвитку і формування молодого покоління» [15, 211]. Зазначене дає підстави стверджувати, що соціально-педагогічна підтримка як педагогічна категорія – це комплекс дій, різноманітних заходів, які переслідують мету «... сприяння особистості у реалізації її життєвих планів, у саморозвитку, самопізнанні, самовдосконаленні» [14, 69], у «... підтримці дій, спрямованих на збереження та зміцнення соціального і фізичного здоров'я школярів, їхнього самопочуття; активізації діяльності соціального спрямування; сприянні розвитку громадянських якостей, патріотизму; наданні комплексної соціально-педагогічної допомоги особистості» [4, 182-183]. Важливою методологічною проблемою є виведення схеми співвідносності категорій «соціально-педагогічна підтримка» і «соціально-педагогічна діяльність». Розуміння суті цих категорій, їхнього діалектичного взаємозв'язку дозволяє розробити механізм соціально-педагогічної підтримки, вписати його в процес функціонування соціально-педагогічної діяльності. У цьому зв'язку необхідно зазначити, що в працях М. Гур'янової, І. Закатової та Л. Сеннікова ми знаходимо певні розмірковування з цього приводу. Так, зокрема, М. Гур'янова визначає завдання соціально-педагогічної діяльності таким чином. На її думку, це:

- виховна допомога і підтримка особистості в розвитку, самопізнанні, самовдосконаленні, самореалізації у виконанні соціальних ролей громадянина, патріота своєї країни, господаря своєї землі;
- соціальна адаптація особистості засобами культурного дозвілля, трудової зайнятості, громадської і благодійної діяльності, інших видів суспільно цінної та особистісно-значущої діяльності;
- організація і підтримка соціально значущої діяльності дітей і дорослих у відкритому середовищі, націленої на задоволення соціальних, культурних, освітніх потреб особистості;
- сприяння і підтримка процесу інтеграції особистості в суспільство,

його культурне, суспільне, соціальне життя; наповнення життя людини активним змістом, незалежно від наявності у неї проблем; соціальний захист особистості, її політичних, економічних, культурних, соціальних прав, включаючи захист її духовності від всіх форм дискримінації, насильства, жорстокості, антисупільних дій;

- соціально-педагогічна допомога і підтримка соціально незахищених верств населення [6, 235].

Однією з нових категорій у соціальній педагогіці є поняття «виховуюча допомога» (розробник І. Закатова). У трактуванні зазначеної дослідниці «це комплекс соціально-педагогічних заходів превентивного характеру, логічно вибудованих дій педагогічного спрямування, з допомогою яких здійснюється загальна підтримка особистості в процесі її самореалізації і самовиховання» [7, 72]. На думку Л. Сеннікова, виховна допомога може бути надана у формі сприяння у розвитку духовних, фізичних, моральних, інтелектуальних сил особистості, її творчих здібностей та підтримки індивідууму в його прагненні реалізувати себе в праці, здобутті знань, спорті, творчості та інших соціально значущих видах діяльності [26, 112]. Дехто із учених (Ю. Артемаскіна, В. Дубинський) визначають соціально-педагогічну підтримку як превентивну допомогу підростаючому поколінню в процесі його формування і розвитку, подають зазначену категорію як збірне поняття. Так, вони вважають самовизначення складовою частиною категорії «соціально-педагогічна підтримка». Зокрема, Ю. Артемаскіна розглядає самовизначення школяра як процес пред'явлення старшокласникам для особистісного обрання суспільних духовно-культурних цінностей, моральних принципів і норм поведінки [1]. Таким чином, розмірковуючи над схемою застосування соціально-педагогічної підтримки, її місця у понятійно-категоріальному апараті соціальної педагогіки, ми вважаємо, що умовно це може мати такий вигляд. Соціально-педагогічна підтримка розглядається нами у якості системи заходів, які стимулюють, активізують соціально-педагогічну діяльність в соціальному середовищі, реалізація якої є інструментом соціалізації і соціального виховання, вирішення

при цьому завдань соціального навчання, соціальної адаптації, соціальної профілактики та соціального обслуговування. Реалізація соціально-педагогічної підтримки повинна переслідувати мету створення для дітей і підлітків оптимальних організаційно-педагогічних і соціально-педагогічних умов соціалізації і соціального виховання, забезпечити при цьому реалізацію їхніх інтересів і потреб. Нашу увагу привертає і наукова позиція О. Кузьменка, який вважає, що «... соціальна підтримка, соціально-педагогічна допомога особистості і відповідні соціальні інститути постійно перебувають у взаємодії і взаємозв'язку: відповідні інститути і їх інфраструктури впливають на сферу, умови життєдіяльності особистості і через них впливають на особистість у певному соціумі, включаючи і його у відповідну взаємодію, надаючи йому бажаного (об'єктивно виправданого і доцільного) соціального спрямування. Звідси можна вести мову про соціально-педагогічну підтримку, соціально-педагогічну допомогу дітям і молоді, які виявляються потрібними для них у суперечливому, недоброзичливому, незрозумілому чи конфронтаційному соціумі, захищаючи особистість у її правах у сім'ї та суспільстві, допомагаючи адаптуватися в умовах середовища чи мікросередовища» [12, 27].

Необхідно пам'ятати, що підтримка – це соціальні послуги, що дозволяють сім'ї протягом певного часу виконувати свої обов'язки, функції, реалізовувати свої права в мікросередовищі та в суспільстві; передбачає надання тимчасового притулку, речей, грошової допомоги, в оздоровленні дітей, соціальну опіку над дітьми, інформування членів сім'ї про наслідки проблеми, а також опіку та консультування як пораду. Підтримка може здійснюватися як кураторство, нагляд та інспектування умов життя і стосунків членів сім'ї, як дорадництво, фасилітація, взаємодопомога в групі, як залучення до діяльності в інших умовах і за кращими зразками. Підтримка передбачає споживання сім'єю обраних нею соціальних послуг, мінімальну самостійність сім'ї в розв'язанні проблем власними зусиллями. Але підтримка показує, що ці послуги можна знайти, якщо їх шукати, виводить на шляхи і варіанти розв'язання проблем, стимулює до співпраці в розв'язанні проблем, сприяє



пом'якшенню найскладніших з них; обмеженість підтримки в часі та розмірі призводить до переходу допомоги до участі в розв'язанні проблем. Тоді як допомога – це комплекс соціальних послуг, що сприяє розв'язанню проблем сім'ї спільно з нею, урахувуючи її особливості, ресурси суб'єктів соціально-педагогічної роботи, план роботи з сім'єю, має своїми наслідками відновлювання чи підвищення соціального статусу сім'ї, її розвиток на основі оволодіння життєвими вміннями й навичками.

Соціальні послуги є підґрунтям надання соціальної та соціально-педагогічної підтримки, а також соціальної допомоги. Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування.

Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.

- за місцем проживання особи (вдома);
- у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
- у реабілітаційних установах та закладах;
- в установах та закладах денного перебування;
- в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
- у територіальних центрах надання соціальних послуг;
- в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» можуть надаватися такі види соціальних послуг:

- соціально-побутові послуги забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

- психологічні послуги – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;
- соціально-педагогічні послуги – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та колекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;
- соціально-медичні послуги – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;
- соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;
- юридичні послуги – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);
- послуги з працевлаштування – пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;
- інформаційні послуги – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги);

поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

- інші соціальні послуги.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, можуть їх надавати в інших формах, не передбачених цією статтею, але визначених Кабінетом Міністрів України в переліку платних соціальних послуг.

Перелік та порядок надання соціальних послуг за видами загальнообов'язкового державного соціального страхування регулюються законодавством про загальнообов'язкове державне соціальне страхування.

Право на отримання соціальних послуг мають громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі особи, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту».

Порядок надання соціальних послуг.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, здійснюють свою діяльність відповідно до статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб-підприємців), в яких визначено перелік соціальних послуг, категорії осіб, яким вони надаються, за наявності відповідної підготовки їх працівників, з дотриманням державних стандартів соціальних послуг, етичних, правових норм і принципів надання соціальних послуг. Критерії діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Суб'єкти, що надають соціальні послуги, на договірних засадах можуть залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів.

Перелік соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади у сфері соціальної політики.

Соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безоплатно.

Соціальні послуги державними та комунальними суб'єктами, а також іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги із залученням бюджетних коштів, в обсягах, визначених державними стандартами соціальних послуг, безоплатно надаються:

- громадянам, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу;
- громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, бездомністю, стихійним лихом, катастрофами, особам, яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;
- дітям та молоді, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Особам, соціальні послуги в обсягах, визначених державними стандартами, можуть надаватися із встановленням диференційованої плати залежно від доходу таких осіб у порядку визначеному Кабінетом Міністрів України.

Соціальні послуги понад обсяги, визначені державними стандартами, надаються за плату. Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Перехід до ринкових відносин, що загострив соціальні проблеми населення, зажадав створення нового соціального інституту – соціального захисту населення. Під системою соціального захисту розуміється сукупність соціальних інститутів і установ, що забезпечують реалізацію законодавчо встановлених економічних, соціальних, юридичних гарантій і прав, і умови, що створює, для підтримки існування різних соціальних шарів і груп населення, насамперед соціально вразливих. У тому числі система соціального захисту

повинна бути орієнтована на широкі верстви населення, але її реальне відношення до різних соціальних шарів і груп є диференційованим: здоровим, працездатним членам суспільства вона повинна допомагати одержувати рівні можливості в галузі освіти, освоєння професії, включення в систему трудових відносин, підприємництва, а непрацездатним і соціально уразливим верствам населення – робити комплекс соціальних послуг за рахунок держави, гарантувати одержання пільг і допомоги.

Соціальна допомога – це система мер по наданню допомоги нужденним людям, сприяння їм у подоланні життєвих труднощів в оплатній і в безоплатній формах. Соціальна допомога буває не тільки матеріальною, але й фізичною, соціально-побутовою, правовою, психологічною, педагогічною та іншою.

Організація ефективної соціально-педагогічної підтримки підростаючого покоління є неможливою без об'єднання зусиль всіх зацікавлених сторін, інтеграції і координації, що повинно трансформуватися у відкриту соціально-педагогічну систему, покликану активізувати процес соціального виховання особистості. На нашу думку, суть феномену соціально-педагогічної підтримки полягає в об'єднанні зусиль і ресурсів суспільства, соціальних і соціально-педагогічних інститутів і особистості, що володіють потенціалом соціально-педагогічного впливу, з метою створення сприятливих умов розвитку і соціалізації особистості, в допомозі їй в життєвому і професійному самовизначенні і реалізації, захисті від несприятливих чинників зовнішнього середовища і вирішенні соціально-педагогічних проблем у різних життєвих ситуаціях.

## **1.2. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб**

Збройний конфлікт на Сході України та анексія Криму призвели до того, що чимало людей покинули свої домівки та переїхали у безпечніші місця України або в інші держави. Число цих внутрішньо переміщених осіб (далі –

ВПО) суттєво зросло: якщо у серпні 2014 р. було офіційно зареєстровано 135 тис. ВПО, то в лютому 2015 р. їх налічувалося понад мільйон, третина з них – діти; 98% з цієї кількості становлять переселенці з Донецької та Луганської областей, 2% – з Криму [61]. Проте реальна цифра переселенців наразі невідома через брак налагодженої національної системи реєстрації. Значна частина ВПО оселилась у районах, близьких до зони конфлікту. Вони мешкають у своїх рідних чи знайомих, знімають житло або перебувають у місцях, спеціально облаштованих для переселенців. Наявні процеси й реверсного переселення, особливо у Донецьку область [61]. Поява ВПО – виклик для України та її соціальної політики, системи соціальних служб та соціальних працівників, адже чинна в країні система соціальної підтримки не передбачала роботи з такою групою клієнтів, а фахівці не були підготовлені для неї, не володіли належним методологічним інструментарієм для роботи.

Внаслідок політичних трансформацій і територіальних змін 2014-2015 років в Україні з'явилася нова група людей, які потребують допомоги – внутрішньо переміщені особи (ВПО). У вітчизняній науковій літературі їх визначають як «внутрішні мігранти», «вимушені переселенці», «особи переміщені всередині країни» та «внутрішньо переміщені особи». В англійській літературі ці поняття відповідають терміну «internally displaced persons», що дослівно перекладається як внутрішньо переміщені особи.

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) – це громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Внутрішньо переміщених осіб варто відносити до групи внутрішньої міграції, зумовленої некерованими факторами, такими як природні катаклізми, військові сутички та інше [14].

У «Керівних принципах з питань про переміщених осіб всередині країни»

ООН зазначено, що «внутрішньо переміщені особи – це окремі особи, чи групи осіб, які були змушені залишити свої помешкання або місця постійного проживання в результаті, або щоб уникнути наслідків збройного конфлікту, проявів насильства, порушень прав людини, стихій них або спричинених діяльністю людини лих, техногенних катастроф, і які не перетнули міжнародно-визнаних державних кордонів» [15].

Вивченню проблем внутрішньо переміщених осіб присвячено роботи О. Макарової, І. Войналович, М. Кримової, Л. Щетініної, В. Воронкової, В. Надраги та багатьох інших дослідників. Потреби та проблеми ВПО у різних країнах світу вивчали Е. Ліндгрєн, І. Терюханова, Б. Толіашвілі та інші. За визначенням зарубіжних науковців (зокрема, К. Лай та Б. Толіашвілі), переміщення порушує соціальну екологію людини, зумовлює депривацію, соціальне виключення, посилює ризики насильства та виникнення психологічної «пастки бідності» (пастки утриманства), і тому зумовлює потребу в допомозі з боку соціальних працівників.

Шляхи вирішення проблем та задоволення потреб ВПО розглядали в контексті інтеграції як такої, розвитку місцевих громад, захисту прав дітей, роботи з жінками тощо [14]. Таким чином, вивчення проблем і потреб ВПО, програм для цієї вразливої групи не є новою практикою в світі. Тому Україні при плануванні своїх соціальних програм доцільно скористатися міжнародним досвідом. Актуальним видається осмислення перших кроків української практики соціальної підтримки ВПО, надання їм послуг кризового втручання й первинного психологічного консультування, співставлення вітчизняного досвіду із міжнародним.

Масова внутрішня міграція населення всередині країни пов'язана з низкою проблем, які виникають як у самих внутрішньо переміщених осіб, так і в суспільстві в цілому. Таким людям сьогодні надаються медичні, юридичні, адміністративні, соціально-психологічні послуги, що мають на меті адаптацію внутрішньо переміщених осіб та забезпечення їхньої оптимальної життєдіяльності. Однак, таке втручання є короткотерміновим, спрямованим на

задоволення першочергових потреб і не передбачає інтеграцію внутрішньо перемішених осіб в соціум. Разом із тим, відбувається прийняття нових нормативно-правових документів, утворюються нові організації з надання допомоги та підтримки внутрішньо перемішеним особам, створюються нові робочі місця, відбувається перекваліфікація кадрів (як людей, які шукають роботу, так і тих, хто надає нові послуги), розвивається волонтерський рух та благодійна допомога тощо. Фактично здійснюється інституціалізація соціальної реабілітації внутрішньо перемішених осіб в Україні.

Міжнародний досвід показує, що вирішення проблем та задоволення потреб ВПО є предметом професійної діяльності соціальних працівників. Соціальна підтримка ВПО у світі почала розвиватися фактично відразу після Другої світової війни і сьогодні регулюється таким міжнародним документом, як «Переміщені особи», ухваленим у 2012 р. Міжнародною федерацією соціальних працівників [54]. У документі йдеться про те, що робота з переміщеними особами повинна спрямовуватися на забезпечення стійкості, подолання залежності від гуманітарної допомоги, відновлення виробничого потенціалу, відновлення соціально-культурних та громадських структур, а також особистої та колективної спроможності активно сприяти національному та регіональному розвитку. Метою соціальної роботи в таких випадках є сприяння незалежності та розвитку громад, а не їх виживання. Відповідно, послуги для переміщених осіб повинні бути колективними та системними, а не фрагментарними, і надаватися у вигляді разових послуг від приватних осіб. На соціальні аспекти проблеми внутрішньо переміщених осіб та соціально-психологічне консультування цієї групи осіб звертає увагу й Всесвітня організація охорони здоров'я у своїх методичних рекомендаціях, зокрема щодо надання першої психологічної допомоги переміщеним особам [8].

Соціальна підтримка – це сприяння працездатним активним групам населення, що тимчасово опинилися у важкій життєвій ситуації. За Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» до сімей, які класифікуються як ті, що опинились у складних життєвих



обставинах, належать, зокрема: сім'ї з дітьми, які опинились у складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх самотійно у зв'язку з вимушеною міграцією [16]. Розкриваючи означену тему, слід зазначити, що для стабілізації та стійкого розвитку сімей вимушених переселенців держава вживає певних заходів, проте все ще не вироблено чіткої системи їхньої соціальної підтримки. Для успішного вирішення проблем, що виникають, необхідні спільні зусилля фахівців у різних галузях діяльності, зокрема професійних соціальних працівників та соціальних педагогів, які володіють різними технологіями вирішення соціальних проблем різних категорій клієнтів. Слід зазначити, що соціально-педагогічні проблеми членів сімей переселенців носять комплексний характер. Однак ядром цих проблем є тяжкий травматичний досвід, переживання якого ускладнюється необхідністю адаптуватися у новому середовищі. Іншими словами, спостерігається ефект ретравматизації – одна травма накладається на іншу: загроза життю та благополуччю за місцем попереднього проживання (одна травма) поєднується із необхідністю контактувати із незнайомим середовищем (вторинна травма). Особливо стресовою і травматичною ситуацією ці події стали для дітей, які змушені були змінити місце проживання і отримали статус «діти-переселенці», тому що діти взагалі є більш вразливими та чутливими до впливу несприятливих чинників навколишнього середовища, аніж дорослі. Діти-переселенці змушені зустрічатися із травматичними і стресовими чинниками значно частіше. Ці чинники впливають на дитину в період її розвитку, тим самим порушуючи нормальні процеси формування і становлення особистості. Пережитий травматичний досвід впливає на когнітивні процеси, особливості поведінки, міжособистісні відносини, самооцінку і, в цілому, на світогляд.

Обставини, які завдають травми, залишають дитину без стабільного, безпечного та підтримуючого оточення, яке є необхідним для нормального розвитку. Навіть якщо сім'я переїхала на нове місце в повному складі, дорослі не можуть приділяти вихованню і проблемам дітей стільки ж уваги, скільки приділяли раніше. Батьки, самі переживаючи тяжкий стрес та кризу

ідентичності, не завжди здатні виконувати звичні сімейні ролі. Вони часто не мають сил, щоб допомогти своїм дітям. Із втратою найближчого оточення (близьких, родичів, сусідів), сім'я втрачає значну частину соціальної підтримки. Специфічна робота із сім'ями вимушених переселенців, хоч і є новою для багатьох спеціалістів соціальних служб, проте однозначно вимагає від них відповідального ставлення, високого професіоналізму щодо профілактики наслідків стресів, гострих емоційних станів, переживання горя і втрат, попередження різних проявів міжособистісних конфліктів, насильства в освітньому середовищі, а також чуйності і поваги до кожної особистості.

У 2014 році був визначений диференційований підхід у наданні психологічної допомоги вимушеним переселенцям залежно від розподілу на категорії постраждалих за сутністю перенесених ними втрат, рівнем їхньої психічної травматизації, а саме: 1) покинув зону АТО заздалегідь, із речами, документами; 2) залишив зону АТО поспіхом, не все з речей вдалося забрати, потрапив під обстріли; 3) потрапив під обстріли, житло зруйновано частково або повністю; 4) досить тривалий час перебував у зоні воєнних дій; 5) є поранення, або поранень зазнали члени родини; 6) був факт загибелі близької людини в зоні проведення АТО; 7) хтось із членів родини залишився в зоні АТО [47, 67]. Пункти 1-3 будуть характеризувати людей, в яких у майбутньому можна прогнозувати успішне проходження процесу соціально-педагогічної адаптації. Пункти 4-7 характеризують людей, які потребують особливої (посиленої) уваги з боку соціальних педагогів, психологів та соціальних працівників. Говорити про успішність проходження ними процесу соціальної, педагогічної та психологічної адаптації до нових умов життєдіяльності треба дуже обережно. Таким чином, обов'язковим заходом повинна стати попередня диференціація переселенців на групи або категорії постраждалих, основним критерієм для якої буде характер перенесених людиною втрат. Спираючись на отримані дані, у подальшому можливо прогностично правильно будувати стратегію надання психологічної допомоги: в одному випадку – допомагати успішному проходженню людиною процесу психологічної адаптації до нових

умов життєдіяльності, в іншому – необхідно працювати з особистістю в межах реабілітаційного і тільки потім – адаптаційного процесу. Отже, вимушені переселенці, які належать до 1-ої групи постраждалих, можуть мати мотивацію «жити далі», долати труднощі, на щось розраховувати, а тому, таким переселенцям буде достатньо проведення заходів в межах соціально-педагогічної та психологічної стимуляції до активності, координації дій, інформуванні тощо. Переселенці, які належать до 2-ї групи постраждалих, втративши сенс життя, розчарувавшись у всіх і вся, втрачають бажання самостійно долати труднощі. Таких людей відрізнятиме пасивна позиція, страх майбутнього, актуалізація минулого, байдужість до всього, що з ними відбувається, а подекуди можуть виникати і суїцидальні думки. Вищезазначені риси в поведінці вимушених переселенців можна назвати своєрідними маркерами, на які соціальним педагогам, соціальним працівникам та психологам вкрай необхідно звертати увагу, особливо під час проведення корекційних заходів. Слід також відмітити кілька принципових моментів, що стосуються безпосередньо сім'ї вимушених переселенців: по-перше, говорячи про таку сім'ю, треба мати на увазі не тільки проблеми, що виникають у ній самій, але й проблеми дітей, які проживають у подібних сім'ях; по-друге, проблеми даних сімей розрізняють залежно від місця їхнього мешкання – різних регіонів країни, міста або села; по-третє, сім'ї вимушених переселенців не є однорідною масою – всі вони, незважаючи на наявність спільних проблем, різко відрізняються одна від одної. Головна проблема багатьох сімей – матеріальна. Частіше всього такі сім'ї мають і погані житлові умови. Сьогодні цій сім'ї потрібна соціальна допомога й захист держави. Причому допомога не разова, а постійна, гарантована, адресна. Потрібна продумана, зважена соціальна програма роботи із сім'єю в кожній області України, яка враховуватиме її соціально-економічні можливості.

Основними напрямками діяльності державних соціальних служб в Україні в напрямку соціальної підтримки сімей вимушених переселенців сьогодні є:

- соціальний патронаж сімей;
- консультування із соціально-правових питань;
- сприяння в отриманні пільг, допомоги, компенсацій та інших виплат, матеріальної й натуральної допомоги;
- консультування з питань самозабезпечення;
- сприяння у вирішенні питань зайнятості, влаштування на курси перепідготовки тощо [23, 127].

Соціально-педагогічна робота з цією сім'єю є діяльністю соціальних служб з надання соціально-побутових, соціально-медичних, психолого-педагогічних, соціально-правових послуг та матеріальної допомоги, проведення соціальної адаптації й реабілітації. Виходячи з цього, соціальний працівник покликаний виконувати такі функції: соціально-психолого-педагогічну (психолого-педагогічна освіта членів сім'ї, надання невідкладної психологічної допомоги, профілактична підтримка й патронаж); діагностичну (вивчення особливостей сім'ї, виявлення її потенціалів); охоронно-захисну (правова підтримка сім'ї, забезпечення її соціальних гарантій, створення умов для реалізації її прав і свобод); організаційно-комунікативну (організація спілкування, ініціація спільної діяльності, спільного дозвілля, творчості); прогностичну (моделювання ситуацій і розробка певних програм адресної допомоги); координаційну (установлення й підтримка об'єднання зусиль департаментів допомоги сім'ї й дитинству, соціальної допомоги населенню, відділів сімейного неблагополуччя органів внутрішніх справ, соціальних педагогів освітніх установ, реабілітаційних центрів і служб, міграційної служби) [25].

Найважливішою умовою успішної адаптації є свідома діяльність, що включає в себе безперервний обмін із іншим соціальним середовищем, із приймаючою громадою. На цей процес впливають соціальні установки, ціннісно-мотиваційні утворення, стратегії поведінки внутрішньо переміщених осіб, сприйняття громади чи громадою, відповідність самооцінки та рівня домагань цих осіб їхнім реальним можливостям та умовам нового соціального

середовища тощо. Процес інтеграції внутрішньо переміщених осіб здійснюється через набуття певного соціального статусу, коригування соціальних уявлень, переживань та поведінки. На початку входження внутрішньо переміщених осіб, в іншу культуру, найбільш значною для них може бути інформаційна підтримка, згодом – інструментальна, і лише з часом – емоційна підтримка. Водночас, слід звернути увагу на особливість емоційної підтримки в процесі соціально – психологічної адаптації, саме вона є особливо дієвою в якості протидії впливу різних стресових факторів [42, 67].

У роботі з внутрішньо переміщеними особами важливо поєднувати індивідуальні, сімейні та групові психологічні роботи. В індивідуальній роботі потрібно застосовувати такі методи як: психологічні, психотерапевтичні, психоаналітичні, соціометричні, вікової психології, медико-соціальні, консультаційні. У груповій роботі продуктивні методики «групи самостійного досвіду», «групи взаємодопомоги», групова психотерапія, підтримка сусідських. При плануванні допомоги внутрішньо переміщеним особам, для їх соціальної адаптації, потрібно враховувати, що більшість з них часто не усвідомлюють, якої саме допомоги потребують. Особливо, коли це стосується психологічної підтримки. Робота соціального працівника передбачає допомогу ВПО у набутті навичок адекватного поведіння в новому соціальному середовищі, частиною якого є найближче оточення – сім'я, трудовий колектив, сусіди; надання ефективних гуманітарних послуг з метою поліпшення якості життя внутрішньо переміщених осіб.

У соціальній роботі з ВПО виділяються два основних види:

1. Практична соціальна робота.
2. Організаційна робота.

Практична соціальна робота з ВПО проводиться за такими основними напрямками: соціальний, соціально-психологічний, соціально-педагогічний, соціально-правовий, медико-соціальний, фінансовий, соціально-економічний, матеріальний, соціально-інформаційний та соціально-трудоий.

Необхідно акцентувати увагу саме на соціальному напрямі, який включає

в себе:

- проведення соціальних консультацій;
- проведення заходів з соціальної реабілітації в стаціонарних та нестаціонарних умовах;
- виявлення осіб, які особливо потребують соціальної допомоги;
- соціальна діагностика;
- допомога мігрантам в отриманні пенсій та соціальної допомоги;
- сприяння організації груп самопомоги і взаємодопомоги;
- виявлення осіб з девіантною поведінкою та асоціальних сімей з числа ВПО;

- організація культурно-дозвільної роботи з людьми похилого віку та інвалідами з числа ВПО;
- профілактика безпритульності (включаючи сприяння в отриманні гуртожитку, тимчасового житла чи придбанні власного житла);
- профілактика дитячої безпритульності;
- сприяння поверненню майна ВПО та отримання ними компенсацій;
- взаємодія з різними державними установами та громадськими організаціями з питань допомоги внутрішньо переміщеним особам.

На жаль, низька інформованість переселенців гальмує отримання належної допомоги.

У науковій літературі та міжнародних документах міститься розгорнуте теоретико-методологічне обґрунтування соціальної підтримки ВПО. Воно базується на тому, що переміщення порушує соціальну екологію людини, зумовлює депривацію, соціальне виключення, посилює ризики насильства та виникнення психологічної «пастки утриманства» тощо. Відтак соціальна підтримка переміщених людей повинна спрямовуватися на подолання залежності від гуманітарної допомоги, відновлення трудового потенціалу, відновлення соціально-культурних та суспільних зв'язків, ефективного самоменеджменту, тобто активізації та надання повноважень (імпаурменту).

Міжнародний досвід свідчить, що у роботі з ВПО практикують як

короткострокові (кризове втручання, аутріч-робота, орієнтована на завдання модель соціальної роботи), так і довгострокові стратегії втручання, орієнтовані на системно-екологічну модель соціальної роботи та розвиток громад.

У липні 2014 р. ГО «Український інститут соціальних досліджень імені О. Яременка» провів швидку оцінку ситуації та потреб ВПО. За цією оцінкою, задоволено «сьогоденні потреби виживання» (дах, їжа, одяг, безпека, первинна медична допомога, можливості звернення за державною соціальною допомогою тим, хто має на неї право, допомога у працевлаштуванні), а також надано психологічну допомогу, юридичні консультації, дружню підтримку волонтерів тощо [45, 66].

Аналіз практики підтримки переселенців продемонстрував, що волонтерським організаціям бракує системного підходу та кваліфікованих фахівців. Залучення ж міжнародних донорських організацій, хоча воно є важливим для розв'язання матеріальних проблем, не може замінити налагодження адекватної національної відповіді на кризу, зумовлену воєнно-політичним конфліктом.

Поява внутрішньо переміщених осіб у нашій країні стала викликом для багатьох усталених практик і яскраво показала неготовність державних соціальних служб до переорієнтації на нові групи клієнтів і забюрократизованість громіздкої управлінської системи. Вона також продемонструвала недостатню професійну компетентність соціальних працівників і виявила потребу у зміні деяких аспектів їх підготовки, зокрема для здійснення мобільних інтервенцій. Наразі Україні при плануванні своїх програм для ВПО доцільно брати до уваги міжнародний досвід.

Подальшого дослідження потребують як питання ефективності чинних короткострокових соціальних програм підтримки ВПО, так і аналіз можливостей для впровадження довгострокових програм розвитку економічного потенціалу ВПО.

### **1.3. Законодавче забезпечення соціальної роботи із внутрішньо переміщеними особами**

Політична і економічна криза 2014 року, яка призвела до воєнних дій в Україні та охопила всі сфери громадського життя. Вона природно торкнулася і міграційних процесів: змінилася масштабність та інтенсивність міграційного руху, спрямованість і структура потоків. Вимушене переселення досягло величезних розмірів, з'явилася особлива соціальна категорія «біженців», осіб, які перебувають у положенні вимушено переміщених осіб всередині країни.

Вимушена міграція в Україні – це переміщення людей, пов'язане з перетинанням адміністративних кордонів з метою отримання постійного або тимчасового місця проживання, через зовнішні обставини непереборної сили – порушень основних прав людини, що загрожують життю [51].

Аналіз визначень статусу і понять біженця і вимушеного переселенця, використовуваних у науковій літературі, дозволив зробити висновок про найбільш придатних для цілей дослідження понять, які містяться у державних законах «Про біженців» та «Про внутрішньо переміщених осіб». Згідно закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», біженець – особа, яка не є громадянином України і внаслідок обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни або не бажає користуватися цим захистом внаслідок таких побоювань, або, не маючи громадянства (підданства) і перебуваючи за межами країни свого попереднього постійного проживання, не може чи не бажає повернутися до неї внаслідок зазначених побоювань [72].

Згідно закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» № 1706-VII від 20.10.2014, внутрішньо переміщеною особою є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка



перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [52].

Біженець та внутрішньо переміщена особа – ці терміни досить часто вживаються разом, проте їх слід відрізнити один від одного. Внутрішньо переміщена особа – порівняно нове явище в міграції населення. Поштовхом до їх появи стали події в Югославії, країнах колишнього Радянського Союзу, коли певні категорії населення покидали обжиті місця через загрозу етнічних чисток, виселення, позбавлення майнових чи інших законних прав [49].

Внутрішньо переміщена особа або вимушений переселенець – це людина, яка вимушено переміщується з місця постійного проживання всередині своєї країни внаслідок збройного конфлікту, внутрішнього безладдя, систематичного порушення прав людини, а також внаслідок природних катаклізмів, спровокованих людською діяльністю [51].

Людей, які вимушені були переїхати з однієї частини України в іншу називають переселенцями. На цьому наголошували експерти з ООН і громадських організацій – учасники зустрічі українських медіа, що відбулася 19 вересня 2015 року в Києві. Під час заходу було розглянуто інформаційну кампанію з подолання наслідків, запобіганню стигматизації переселенців з Криму і Сходу країни [52].

Сучасне міжнародне право не регулює питань вимушених переселенців. Раніше вважалося, що вони з'явилися внаслідок громадянських війн, внутрішніх заворушень і конфліктів, а тому не підпадають під міжнародне регулювання. На сьогодні проблеми вимушених переселенців набули міжнародного характеру [49].

Термін «біженці» вперше почали використовувати після Першої світової війни, під час якою тисячі людей покидали свої країни через переслідування,

надзвичайні обставини, воєнні дії чи були вислані зі своїх країн за розпорядженням військової чи цивільної влади. Ще більших масштабів цей процес набув після Другої світової війни, що змусило держави негайно зайнятися вирішенням проблем таких осіб.

Під біженцями розуміються особи, які покинули свою країну внаслідок зовнішньої агресії, окупації, іноземного панування, події які серйозно порушили публічний порядок в країні в цілому чи в її окремій частині, через стихійні лиха природного характеру, через руйнування матеріальних основ їхнього існування, через наявність об'єктивної небезпеки переслідувань: за расою, національною ознакою, у зв'язку з належністю до певної соціальної групи чи політичними або релігійними переконаннями [49].

Біженець – міжнародно-правовий термін універсального характеру, який запроваджено Конвенцією ООН 1951 р. та Протоколом ООН 1967 р. Під поняттям біженець розуміється особа, яка в силу певних, цілком обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, релігії, громадянства, належності до певної соціальної групи чи політичних переконань, перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни внаслідок таких побоювань, і не має певного громадянства, знаходиться поза країною свого попереднього проживання не може чи не бажає повернутися до неї внаслідок таких побоювань [21]. В Україні статус біженців визначається Конституцією, Законом «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту» 2011 р. та іншими нормативно-правовими актами. За біженцями закріплені права на освіту, охорону здоров'я, судовий захист, здійснення культурних та релігійних заходів, на оплату праці, пенсії та інші.

Міграція за визначенням ООН – переміщення осіб на термін більше 6 місяців. Хоча існують і більш широкі визначення міграції населення, згідно з якими: міграція – всі види руху населення, що мають суспільну значимість, аж до переміщення з передмістя в місто, всередині міста, з дому на роботу і назад. Проте, в будь-якому випадку, незважаючи на різні визначення, мігрант – особа,

якій в умовах нової території знаходження потрібна допомога.

Сам факт переїзду виступає дестабілізуючим чинником і тягне за собою певні незручності. Зміну соціального оточення, клімату, правового поля і так далі. На новому місці проживання мігрантові (внутрішньо переміщеній особі) необхідно орієнтуватися в навколишньому його просторі – встановлювати соціальні зв'язки (дружні, ділові, стосунки з сусідами і т.д.), пізнавати закони нинішнього місця перебування (особливості взаємин у новому співтоваристві, права, пільги та обов'язки людини і громадянина в даній місцевості і т.д.), одержувати (відновлювати) соціальний статус – мати роботу, житло, реалізацію права на навчання і виховання дітей, достойні кошти для існування і т.д. Безумовно, у людини, яка розумно приймає рішення про переїзд, частина проблем вирішується самостійно, і вона подумки й фізично нерідко готова з ними боротися. Однак частина проблем не означає, що процес приживлюваності людини на новому місці буде благополучним. І посприяти або допомогти у вирішенні цих проблем може фахівець соціальної роботи.

Значна частина внутрішньо переміщених осіб (ВПО) – це особи, які постраждали від факторів соціального ризику; разом з тим їх більшість цілком працездатні, мають освіту і певну трудову кваліфікацію. У зв'язку з цим допомога ВПО повинна починатися з надання сприяння у їхньому працевлаштуванні, зокрема, в організації самозайнятості.

Проблеми мігрантів потребують комплексного вирішення за участю різних відомств державного і регіонального рівня. Зокрема, Програма розвитку ООН в Україні оголошує прийом попередніх пропозицій від місцевих органів влади, підприємств, організацій та установ всіх форм власності та господарювання щодо створення робочих місць для внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) на умовах спів-фінансування. Попередні пропозиції приймаються з метою виявлення та подальшої підтримки різних ініціатив з організації зайнятості ВПО на основі спів-фінансування. Пропозиції можуть стосуватися створення як тимчасових, так і постійних робочих місць. Також запрошуються до подачі ініціативи зі створення дистанційних робочих місць

(тимчасових чи постійних) для тих осіб, які мешкають в місцях компактного проживання, віддалених від населених пунктів або віддалених від роботодавця.

Підтримуватимуться наступні пропозиції щодо зайнятості ВПО:

- створення постійних робочих місць (не менше 12 місяців);
- створення тимчасових робочих місць (від 60 до 180 робочих днів);
- організація тимчасової зайнятості на громадських роботах (від 60 до 180 робочих днів).

Організація тимчасових робочих місць та громадських робіт має здійснюватися відповідно до Порядку організації громадських та інших робіт тимчасового характеру затвердженого Кабінетом Міністрів України.

Уряд України вживає окремих заходів щодо вирішення проблем вимушено переміщених осіб. Зокрема, у 2014 році були прийняті права та обов'язки вимушено переміщених осіб.

Відповідно до статті 9 Закону України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», внутрішньо переміщена особа має право на: безпечні умови життя і здоров'я; достовірну інформацію про наявність загрози для життя та здоров'я на території її покинутого місця проживання, а також місця її тимчасового поселення, стану інфраструктури, довкілля, забезпечення її прав і свобод; створення належних умов для її постійного чи тимчасового проживання; забезпечення органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами приватного права можливості безоплатного тимчасового проживання (за умови оплати особою вартості комунальних послуг) протягом шести місяців з моменту взяття на облік внутрішньо переміщеної особи; для багатодітних сімей, інвалідів, осіб похилого віку цей термін може бути продовжено; сприяння у переміщенні її рухомого майна; сприяння у поверненні на попереднє постійне місце проживання; забезпечення лікарськими засобами у випадках та порядку, визначених законодавством; надання необхідної медичної допомоги в державних та комунальних закладах охорони здоров'я; влаштування дітей у дошкільні та загальноосвітні навчальні

заклади; отримання соціальних та адміністративних послуг за місцем перебування; проведення державної реєстрації актів цивільного стану, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання за місцем перебування; безкоштовний проїзд для повернення до свого покинутого постійного місця проживання у всіх видах громадського транспорту у разі зникнення обставин, що спричинили таке переміщення; отримання гуманітарної та благодійної допомоги; інші права, визначені Конституцією та законами України [52].

Відповідно до статті 8 Закону України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», внутрішньо переміщена особа реалізує своє право голосу на виборах Президента України, народних депутатів України, місцевих виборах та референдумах шляхом зміни місця голосування без зміни виборчої адреси згідно з частиною третьою статті 7 Закону України «Про Державний реєстр виборців».

Відповідно до статті 9 Закону України від 20 жовтня 2014 року № 1706-VII «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», внутрішньо переміщена особа зобов'язана: дотримуватися Конституції та законів України, інших актів законодавства; повідомляти про фактичне місце проживання внутрішньо переміщеної особи найближчий територіальний підрозділ центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері міграції (імміграції та еміграції), протягом 10 днів; повідомляти про зміну фактичного місця проживання або про повернення до покинутого місця проживання протягом 10 днів; у разі виявлення подання внутрішньо переміщеною особою завідомо неправдивих відомостей для отримання довідки про взяття на облік відшкодувати фактичні витрати, понесені за рахунок державного та місцевих бюджетів у результаті реалізації прав, передбачених цим Законом; один раз на шість місяців з'являтися до відповідного структурного підрозділу уповноваженого органу міграційної політики [52].

У короткий період 2014-2016 років, Уряд України прийняв низку законів, які допомагають вирішити проблеми внутрішньо переміщених осіб на законодавчому рівні, а саме: 1) питання розселення: Постанова КМУ № 11 від 9.01.2014 р. Про затвердження Положення про єдину державну систему цивільного захисту, Постанова КМУ № 509 від 1 жовтня 2014 «Про облік осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції»; Постанова КМУ № 213 від 25 червня 2014 «Про забезпечення тимчасового проживання сімей, які переселилися з Автономної Республіки Крим та міста Севастополя; 2) питання реєстрації місця перебування/проживання та паспортні питання: Постанова КМУ № 289 від 4.06.2014 Про затвердження Порядку оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, громадянам, які проживають на тимчасово окупованій території України, Наказ МВС № 1077 «Про затвердження Порядку реєстрації місця проживання та місця перебування фізичних осіб в Україні та зразків необхідних для цього документів», Наказ МВС № 320 «Про затвердження Порядку оформлення і видачі паспорта громадянина України»; 3) питання соціального захисту: Закон України № 245-VIII Про внесення змін до деяких законів України щодо посилення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (5.03.2015), Постанова КМУ № 637 від 05.11.2014 Про здійснення соціальних виплат особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції; 4) питання зайнятості: Постанова КМУ № 505 від 8.07.15 Про затвердження Основних напрямів розв'язання проблем зайнятості внутрішньо переміщених осіб на 2015-2016 роки, Постанова КМУ № 198 від 20.03.13 «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу»; 5) питання продовження навчання: Лист Міністерства освіти і науки № 1/12-1791 від 3.04.2014 «Щодо прийому дітей до дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів за місцем проживання або тимчасового перебування та переведення студентів»; Лист Міністерства освіти і науки №

1/9-174 від 24.03.2014 «Щодо переведення студентів» [16].

Нажаль, всі накази та закони носять цільовий або вузькоспеціалізований характер, що не можуть вирішити усіх проблем внутрішньо переміщених осіб. Ще одним аспектом вирішення проблем переселенців є нормотворча діяльність Верховної Ради України, інших державних установ. На нашу думку, зрозумілий зв'язок між ефективною (оперативною, якісною, економічно виваженою тощо) нормотворчою діяльністю та результативністю державних структур щодо вирішення проблем вимушених переселенців. Відсутність досвіду, фінансових ресурсів, а також дія інших факторів зумовлюють «вузькі місця» і в цій сфері. На сайті підтримки переселенців з Криму «Крим. Реалії» друкується оперативна інформація про потреби переселенців, рівень їх задоволення зі сторони державних, громадських та інших структур. Так, Б. Костюком зазначається, що ООН, ОБСЄ, США закликають до порозуміння, підтримують київську владу, обіцяють допомогу переселенцям, але реальних дій недостатньо — люди опиняються посеред «душевної пустелі». Тобто вже зараз потрібні розробка та реалізація програми соціальної адаптації переселенців. Причому для різних категорій переселенців необхідні особливі підходи до реалізації їхніх інтересів. Кримські татари, наприклад, занепокоєні проблемою збереження мови та культури. Все це зумовлює необхідність вирішувати проблеми переселенців на обласному, регіональному та місцевому рівні. Розробка громадських ініціатив має допомогти більш гладкої адаптації переселенців в іноміський простір.

Фінансований ЄС проект «Всебічна стабілізаційна підтримка внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та постраждалого населення в Україні» впроваджувала Міжнародна організація з міграції (МОМ) з грудня 2014 до червня 2016 рр. Основними напрямками проекту були надання переселенцям засобів до існування, реконструкція об'єктів соціальної інфраструктури, надання своєчасної інформації через спеціальну гарячу лінію, а також підтримка уряду України у подоланні наслідків кризи, зокрема шляхом удосконалення системи реєстрації та обліку внутрішньо переміщених осіб [15].

Відновлення соціальних закладів та сприяння згуртуванню громад. ЄС та МОМ посприяли інтеграції ВПО у місцеві громади Харківської, Дніпропетровської, Запорізької, Одеської, Донецької та Луганської областей. Ініціативні групи, що склалися з ВПО та місцевих жителів, самі обрали соціальні заклади для ремонту в рамках проекту. Місцева влада також долучилася до їх відновлення. Загалом до 70 будинків культури, бібліотек, загальноосвітніх та музичних шкіл та інших соціальних закладів відкрили свої двері після ремонту, щоб слугувати потребам ВПО та місцевих жителів у шести регіонах України.

Сприяння самозайнятості внутрішньо переміщених осіб. У партнерстві з МОМ, ЄС надав гранти для переселенців, які потребували обладнання для само зайнятості чи проходження професійних курсів. Понад 2700 ВПО взяли участь у тренінгах, де партнерські неурядові організації МОМ розкрили важливі аспекти бухгалтерської справи, маркетингу, правового супроводу бізнесу та особливостей місцевих ринків. Понад 2000 осіб успішно захистили свої бізнес-плани та отримали гранти на обладнання чи професійні курси.

Поліпшення системи реєстрації внутрішньо переміщених осіб. Одним із напрямів підтримки Уряду України Євросоюзом та МОМ у його реагуванні на кризу стало поліпшення системи реєстрації вимушених переселенців. У рамках проекту було створено єдину інформаційну базу даних про внутрішньо переміщених осіб, власником та адміністратором якої є Міністерство соціальної політики України. Така система є для держави інструментом уніфікованого, ефективного та оперативного обліку даних про ВПО та допомогу, що спрямовується на задоволення їхніх потреб. Завдяки своїм технічним характеристикам система має вирішити проблему дублювання інформації, тобто одночасного подання ВПО заявок на допомогу в кількох районах або областях України [16].

Крім того, система є важливим інструментом і для ВПО та волонтерів, оскільки надає можливість ВПО переглядати, через власний електронний кабінет, актуальні пропозиції щодо можливої допомоги від волонтерів та



волонтерських організацій, а останнім – залишати в системі інформацію щодо наявної в них допомоги та категорій осіб, яким вона адресується. Розгорнуті сервіси системи суттєво покращують взаємодію ВПО, державних органів соціального захисту, недержавних громадських організацій, що опікуються проблемами ВПО, та створюють умови для спрощення і прискорення процесів надання допомоги тим, хто її потребує найбільше. Система введена у повну промислову експлуатацію влітку 2016 року [55].

З моменту прибуття на нове місце проживання у всіх переселенців починається процес входження, вживання, облаштування в новому для них суспільстві, який містить у собі організаційні, правові, політичні, культурні, психологічні аспекти [57].

Однією із головних проблем, з якою зіткнулися переселенці на новому місці проживання, це – проблема соціальної та психологічної адаптації, що є складним, багатоаспектним і часто тривалим процесом, пов'язаний з переживанням переселенцями змін, культурних відмінностей, ізоляції і деривації. Успішність соціальної адаптації переселенців залежить від ряду внутрішніх і зовнішніх факторів. До внутрішніх відноситься ступінь актуалізації потреби переселенців в позитивних соціальних зв'язках, самоактуалізації і самореалізації в діяльності. До зовнішніх – ступінь прийняття проблем внутрішньо перемішених осіб з боку приймаючого суспільства і його здатність надавати необхідну в процесі адаптації особистості переселенця до нових умов життєдіяльності підтримку і допомогу [26].

Психологічна служба системи освіти є важливою складовою державної системи охорони фізичного та психічного здоров'я молодих громадян України і діє з метою з'ясування та створення оптимальних соціально-психологічних умов для розвитку особистості. Особливо ця функція служби важлива в умовах складної соціально-політичної ситуації в країні.

Працівникам психологічної служби системи освіти необхідно організувати свою роботу відповідно до таких нормативно-правових документів:

- Постанови Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 року № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 року № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)»;
- листа Адміністрації Президента України від 10.10.14 № 02-01/29- 06 Протокольне рішення за результатами наради щодо реабілітації тимчасово переселених осіб зі Сходу України, що відбулася в Адміністрації Президента України 19 вересня 2014 року;
- наказу Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 року № 564/863/94- 5/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення», який зареєстрований у Міністерстві юстиції України 10.09.2014 за № 1105/25882;
- наказу Міністерства освіти і науки України від 02.07.2009. № 616 Положення про психологічну службу системи освіти України, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 23 липня 2009 р. за № 687/16703;
- наказу Міністерства освіти і науки України від 20.04.2001 № 330 «Про затвердження Положення про експертизу психологічного і соціологічного інструментарію, що застосовується в навчальних закладах Міністерства освіти і науки України»;
- наказу Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах» (зареєстровано в Міністерстві юстиції України 04 вересня 2014 за № 1076/25853);
- наказу Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 27 «Про Порядок ведення службами у справах дітей обліку дітей, які перебувають

у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 лютого 2014 за № 216/24993 (із змінами, внесеними згідно з наказом Мінсоцполітики від 16.06.2014 № 387);

- листа Міністерства освіти і науки України від 11.03.2014 № 1/9-135 «Про надання психологічної допомоги учасникам навчально-виховного процесу»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 28.03.2014 № 1/9-179 «Щодо профілактики суїцидальних тенденцій серед учнів»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 22.04.2014 № 1/9-222 «Щодо здійснення обстеження для встановлення віку дитини, яка залишилась без піклування батьків та потребує соціального захисту»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 25.07.2014 № 1/9-374 «Стан та особливості діяльності психологічної служби системи освіти у 2014–2015 навчальному році»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 19.08.2014 № 1/9-419 «Щодо проведення уроків та виховних заходів з питань протимінної безпеки населення та дітей у загальноосвітніх навчальних закладах»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 28.10.14 № 1/9-557 «Методичні рекомендації щодо взаємодії педагогічних працівників у навчальних закладах та взаємодії з іншими органами і службами щодо захисту прав дітей»;

- листа Міністерства освіти і науки України від 17.11.14 № 1/9-596 «Про сприяння впровадженню заходів щодо соціально-педагогічної та психологічної роботи з дітьми, які мають високий рівень стресу»;

- протоколу № 3/3-3 від 26.03.2015 Рішення колегії Міністерства освіти і науки України «Про стан та проблеми надання психологічної допомоги суб'єктам освіти в умовах антитерористичної операції на сході країни».

Міграція є сталим рухом, який відбувається протягом всього існування людства. Міграційні процеси відіграли визначну роль в історії людства, з ними пов'язані процеси розселення, освоєння землі, розвитку продуктивних сил, а

також змішання рас, мов і народів. Завдяки їй з'явилися нові категорії людей як біженці та вимушено переселені особи.

Серйозний внесок у формування методології дій щодо ВПО та інших видів мігрантів внесли міжнародні благодійні організації та міжнародні глобальні організації з захисту прав людини. На кінець ХХ ст. світова спільнота напручувала достатній досвід надання гуманітарної допомоги для населення, яке пережило збройні конфлікти, природні катастрофи чи інші надзвичайні ситуації. Гуманітарна хартія, Мінімальні стандарти надання гуманітарної допомоги, Кодекс поведінки надання допомоги у випадках стихійних лих і катастроф Міжнародного руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця і громадських організацій – основні стандарти, якими керуються у своїй роботі міжнародні організації та національні уряди.

Принципи забезпечення захисту є наскрізними для всіх видів гуманітарної допомоги. Основні завдання діяльності із забезпечення захисту постраждалого населення полягають у дотриманні права людини на свободу від будь-яких форм насильства та обмеження волі, а також права на свободу від позбавлення засобів виживання та збереження людської гідності. Для виконання цих завдань основоположними є 4 принципи:

- 1) недопущення того, щоб у результаті діяльності люди піддавалися небезпеці спричинення більшої шкоди;
- 2) забезпечення людям доступу до належної допомоги, яка надається за потребами та без будь-якої дискримінації;
- 3) надання людям захисту від фізичної і психологічної шкоди, яка є наслідком насильства чи обмеження волі;
- 4) надання людям підтримки у спробах домогтися дотримання їхніх прав, отримання доступу до наявних засобів правового захисту, а також сприяння відновленню від наслідків неправомірних дій.

Наразі в Україні діє багато закордонних програм ініційованих міжнародними організаціями з захисту прав людини, які надають різні види допомоги як для ВПО так і для уникнення подальшого розвитку конфлікту в

Україні. На сьогодні українське законодавство щодо захисту прав ВПО все ще знаходиться у стані розробки, але вже має декілька набутків у вигляді законів. ВПО були розглянуті у багатьох соціологічних дослідженнях як українськими дослідниками, так і закордонними. Як результат, отримана інформації дозволяє вивчати та досліджувати дану групу населення.

Головна роль і відповідальність за надання своєчасної допомоги постраждалим, забезпечення їх захисту та безпеки, надання підтримки для відновлення процесів життєдіяльності належить державі. Тим не менше, у разі відсутності в державі необхідних ресурсів має долучитися міжнародна спільнота. Важливу роль може відігравати й мобілізація місцевих громад.

## РОЗДІЛ 2

### ЗМІСТ ТА ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

#### 2.1. **Форми та технології соціальної роботи із внутрішньо переміщеними особами**

Соціально-педагогічна робота із сім'ями вимушених переселенців здійснюється через певні технології, а саме:

а) технологію соціального захисту сім'ї – багаторівневої системи, переважно державних заходів із забезпечення мінімальних соціальних гарантій, прав, пільг і свобод сім'ї, яка нормально функціонує, у ситуації ризику на користь гармонійного розвитку родини, особистості й суспільства;

б) технології соціальної підтримки сім'ї – це частина (форма) сімейної політики, метою якої є надання допомоги родинам у подоланні різного роду стресових ситуацій, у вирішенні проблем, що виникають в їх житті, з якими сім'ї не можуть впоратися самі, за рахунок своїх внутрішніх ресурсів; вона передбачає формальну й неформальну діяльність та взаємини фахівців з сім'ями, які опинилися у скрутних обставинах, різні форми допомоги (моральну, психолого-педагогічну, матеріальну й фізичну), медичне страхування, соціальне співчуття та єдність тощо.

Фахівець із соціально-педагогічної роботи із сім'ями вимушених переселенців повинен:

- знати потреби сімей і осіб, які проживають у них;
- уміти складати план дій, не випускаючи з уваги жодної проблеми сім'ї;
- залучати різні організації та служби, які здатні допомогти сім'ї (соціальні, правоохоронні, юридичні, охорони здоров'я, освіти, а також місцеві адміністрації та громадські організації, об'єднання, асоціації).

Соціальна підтримка сімей не може бути зведена тільки до матеріальної,

економічної допомоги (грошової або натуральної) сім'ям даної категорії або окремим їхнім членам. Тим часом тенденція до такої уваги цілком чітко проглядається, що виражається навіть термінологічно, коли говорять не про соціальну підтримку, а про соціальний захист, зводячи останню до грошових виплат і надання сім'ям різного роду пільг матеріального характеру. Соціальна підтримка сімей включає в себе і сприяння в реалізації інших можливих потреб сімей, у вирішенні будь-яких проблем та кризових ситуацій будь-якої природи, а не тільки економічних, саме тому соціальна підтримка сімей повинна реалізовуватися у програмах, які мають відповідну спрямованість. Крім того, програми соціальної підтримки повинні враховувати специфічні потреби деяких спеціальних груп сімей. Соціальна підтримка сімей реалізується через економічні, медичні, психологічні, освітні та інші програми, а також через програми, орієнтовані на сім'ї зі специфічними потребами [24, 18].

Ураховуючи те, що в період військового конфлікту школа стає центром мікрорайону, громади з надання допомоги сім'ям з дітьми, обміну досвідом, тобто стає суб'єктом соціальної роботи, до неї можна застосовувати концепції надання підтримки і допомоги – «кризове втручання» і «допомога для самопомоги», які розглядають особистість, сім'ю як об'єкт та суб'єкт роботи в залежності від їх стану та обставин життя. Підставою для застосування цих концепцій у ЗНЗ є нормативна база України про соціальну роботу, про допомогу сім'ям з дітьми, про освіту, захист прав дітей тощо. Розкриємо основні положення «допомоги для самопомоги»:

1. Ставлення соціальних, педагогічних працівників до сімей як до цілісних суб'єктів роботи, як до клієнтів, котрі мають свої права, цілі, інтереси, досвід, наміри, ресурси і відповідальні перед собою за вибір рішення у своїй життєдіяльності. Це означає пропозицію варіантів послуг і взаємодію в розв'язанні проблем сім'ї, опору на особисті, сімейні, загальнолюдські цінності, на права дитини в суспільстві і в сім'ї. Передбачає обов'язки щодо членів сім'ї і суспільства, спрямованість на формування життєвих умінь і навичок.

2. Взаємодія соціального педагога та сім'ї може здійснюватися лише в

інтересах сім'ї для збереження її цілісності як співпраця і як партнерство, що відбиває різну ступінь готовності сімей до розв'язання проблем, подолання труднощів, здатності до незалежного життя і мотивацію до взаємодії. Співпраця передбачає формування позитивної мотивації до взаємодії із фахівцями, до самостійного розв'язання проблем; передбачає прийняття запропонованих послуг, організацію усвідомлення сім'єю неможливості самостійно розв'язати проблеми чи усунути їх причини, самооцінку своїх ресурсів і можливостей допомоги, розуміння перспективи взаємодії в контексті «допомоги для самопомоги». Співпраця передбачає рішення про прийняття послуг, що приймається сім'єю самостійно, а пошук шляхів розв'язання проблем здійснюється спільно із фахівцем на основі діагностики (у тому числі інспектування) і самооцінки, які є основою спільного плану «розв'язання проблем». При цьому узгоджуються цілі, вимоги, терміни, умови, форми і методи роботи, взаємні права та обов'язки, очікувані результати в разі, якщо з'ясовано, що соціальна ситуація загрожує життю або здоров'ю дитини та інших членів родини. На основі законодавства та професійної етики приймається рішення про втручання в ситуацію і здійснення роботи.

3. Надання послуг як підтримки у виконанні функцій і реалізації прав, які сім'я не може здійснювати самостійно в даних умовах у даний час; надання послуг, що забезпечують зміну ситуації і розвиток особистості, сім'ї або соціальні зміни: сім'я одержує спочатку підтримку, а після успішної інтеріоризації прав переходить до самопомоги.

Підтримка – це соціальні послуги, що дозволяють сім'ї протягом певного часу виконувати свої обов'язки, функції, реалізовувати свої права в мікросередовищі та в суспільстві; передбачає надання тимчасового притулку, речей, грошової допомоги, в оздоровленні дітей, соціальну опіку над дітьми, інформування членів сім'ї про наслідки проблеми, а також опіку та консультування як пораду. Підтримка може здійснюватися як кураторство, нагляд та інспектування умов життя і стосунків членів сім'ї, як дорадництво, фасилітація, взаємодопомога в групі, як залучення до діяльності в інших умовах



і за кращими зразками. Підтримка передбачає споживання сім'єю обраних нею соціальних послуг, мінімальну самостійність сім'ї в розв'язанні проблем власними зусиллями. Але підтримка показує, що ці послуги можна знайти, якщо їх шукати, виводить на шляхи і варіанти розв'язання проблем, стимулює до співпраці в розв'язанні проблем, сприяє пом'якшенню найскладніших з них; обмеженість підтримки в часі та розмірі призводить до переходу допомоги до участі в розв'язанні проблем.

Допомога – це комплекс соціальних послуг, що сприяє розв'язанню проблем сім'ї спільно з нею, урахувавши її особливості, ресурси суб'єктів соціально-педагогічної роботи, план роботи з сім'єю, має своїми наслідками відновлювання чи підвищення соціального статусу сім'ї, її розвиток на основі оволодіння життєвими вміннями й навичками. Допомога здійснюється у формі оздоровлення дітей, через сприяння в організації дозвілля, як соціальна опіка, соціальне навчання, консультування щодо розв'язання проблем, як інформування про ресурси, послуги, можливі проблеми, труднощі, шляхи, засоби запобігання, через участь у групах взаємодопомоги, фасилітаторство, робота в громаді тощо. Допомога може поєднуватись із підтримкою.

Самодопомога – це партнерство, самостійна робота сім'ї і груп сімей у розв'язанні власних або чужих, подібних до своїх, проблем. Вона здійснюється за планом, спільно виробленим зі спеціалістом або погодженим з ним, шляхом використання власних або залучених ресурсів, під наглядом або контролем фахівця (у випадку надання ресурсів з його боку), шляхом самоконтролю з боку сімей. Партнерство забезпечує доступ, участь, вироблення рішень і делегування повноважень. Партнерство передбачає, що соціальні послуги можуть надаватися безпосередньо клієнтами/користувачами через групи самопомоги і групи за інтересами, НДО тощо. Партнерство може здійснюватися за напрямками: аналіз проблем груп сімей; ініціювання досліджень і проектів; вивчення потреб сімей; участь у розробленні рішень, які стосуються групи користувачів; звернення і лобіювання спільних інтересів; обмін інформацією, ресурсами для розв'язання проблеми; розв'язання спільної проблеми на основі

розподілу відповідальності, координації і кооперації ресурсів, послуг; навчання лідерів; експертна оцінка та контроль проектів, рішень, дій, супервізія окремих напрямів роботи; систематизація досвіду розв'язання проблем; самоосвіта, самовиховання; розробка спільних планів та проектів; волонтерство. Самодопомога передбачає самостійність сімей у розв'язанні проблем, але відбиває їхні потреби та фахову некомпетентність, що і зумовлює партнерство з установами соціальної сфери. Наслідком самодопомоги є здатність сім'ї до незалежного життя, здібність самостійно розв'язувати проблеми на основі оволодіння своїми правами і розвитком життєвих умінь через партнерство з фахівцем, участь у групах самодопомоги за направленням або за власною ініціативою, через самоосвіту, через самостійну практичну діяльність, інші шляхи.

4. Технології реалізації «допомоги для самодопомоги» є суб'єкт-суб'єктними, зорієнтовані на усвідомлення і дії сімей як суб'єктів життєдіяльності та соціальної роботи, відбивають зміст підтримки, допомоги та самодопомоги. Вибір технологій здійснюється фахівцем у залежності від проблем, побажань сімей щодо вибору шляхів розв'язання проблем, підготовленості спеціаліста.

5. Стратегія «допомоги для самодопомоги» може бути реалізованою за умов: використання менеджменту соціальних послуг, орієнтованих на надання послуг конкретній сім'ї; наявності мобільної мультидисциплінарної команди фахівців, що спеціалізуються за певною проблемою і діють як консиліум, створений тимчасово для надання послуг у залежності від проблем сім'ї; готовності фахівців працювати на основі суб'єктних стосунків з сім'єю, володіння відповідними технологіями та етикою роботи з нею; обмеження підтримки та допомоги в часі і розмірі, повідомлення про це сім'ї; визначення показників ефективності надання допомоги; адресної соціальної реклами; стимулювання сім'ї до прийняття підтримки, допомоги і переходу до подальшої самодопомоги; наявності альтернативних варіантів розв'язання проблем сім'ї, форм і методів, які вона обирає; відмови від критики сім'ї, опори

на досвід родини та позитивне в ній, наявності зусиль у розв'язанні проблем; толерантності та рівності в ставленні до сім'ї, наявності у фахівця статусу, прав, обов'язків, необхідних для соціальної опіки, інспектування сім'ї тощо; координації, інтеграції та обміну ресурсами суб'єктів захисту сімей; створення мережі соціальних послуг; якісної всебічної діагностики проблем і стану; контролю, взаємо- і самоконтролю за процесом надання соціальних послуг і своєчасної корекції.

б. «Допомога для самодопомоги» може застосовуватися в різних видах соціальної роботи: соціальному обслуговуванні, профілактиці та супроводі як самостійна, а в реабілітації – після кризового втручання. Сфери реалізації стратегії – громадська, економічна, освітня, виховна, культурна, оздоровча.

Як технологію соціально-педагогічної роботи можна розглядати «кризове втручання». Кризове втручання в соціальній і соціально-педагогічній роботі – це комплекс надання оперативних соціальних послуг людині, сім'ї, яка знаходиться в кризовій, критичній чи екзистенційній ситуації, спрямований на усунення загрози життю і здоров'ю людини чи її оточенню, на відновлення чи компенсацію втрачених функцій організму, обмежень життєдіяльності і на підтримку оптимального інтелектуального, психічного, соціального рівнів та якості життя людини для досягнення нею соціальної та матеріальної незалежності, соціально-професійної адаптації та інтеграції в суспільство, на збереження цілісності сім'ї.

У разі кризового втручання людина, сім'я є об'єктом соціальної і соціально-педагогічної роботи до усунення загрози її життю і здоров'ю – відновлення фізичного і психічного стану та соціального статусу. Предметом кризового втручання є ті проблеми, що призвели людину, сім'ю до кризи. У разі кризового втручання відповідальність за життя і здоров'я дитини бере на себе соціальний педагог, соціальний працівник. Кризове втручання спрямоване на: виведення сім'ї зі стану кризи та відновлення її соціального статусу, фізичного та психічного стану шляхом створення умов для переходу до «допомоги для самодопомоги»; підтримку сім'ї з метою стабілізації її стану і

профілактики погіршення ситуації; зниження емоційної напруги; прийняття втрати (людини, стосунків, значущої діяльності тощо) або прийняття невизнання людьми, що є важливими для особистості; усвідомлення цінності свого життя і своєї особистості; об'єктивне сприйняття сімейної ситуації і себе особисто.

З урахуванням того, що ознаками кризи є неможливість самореалізації в сім'ї, у суспільстві, порушення прав, загроза життю і здоров'ю, ситуаціями кризи, які вимагають втручання соціального працівника, є: військовий конфлікт, бездоглядність, безпритульність, жебракування дитини; насильство в різних видах у сім'ї; криміногенний та аморальний спосіб життя членів сім'ї, аддиктивна поведінка батьків; суїцидальні наміри члена сім'ї; експлуатація людини; дитяча праця, яка шкодить розвитку та здоров'ю дитини; торгівля людьми; вагітність у неповнолітніх дівчат, які не перебувають у шлюбі; утеча дитини з дому [49, 112]

Кризове втручання може здійснюватися через роботу мультидисциплінарних команд, волонтерів, кризових менеджерів місцевого рівня (ними можуть бути інспектори з охорони прав дитинства та соціальні працівники, педагоги центрів соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді, кризових центрів соціально-психологічної допомоги, які почали створюватися в Україні).

Основна форма надання соціальних послуг у кризовому втручанні – індивідуальна (як з однією людиною, так і з однією сім'єю); менш доцільною є групова форма роботи (соціальна опіка, створення дружнього середовища, групи взаємодопомоги). Методи, що використовуються в кризовому втручанні, виключають критику клієнта та значущих для нього людей, стосунків, сфер діяльності, а також покарання чи осуд клієнта.

Технології роботи, які доцільно застосовувати в кризовому втручанні, повинні бути спрямовані на підтримку клієнта, формування в нього об'єктивної оцінки ситуації і самооцінки, життєвих умінь. Втручання передбачає надання комплексу соціально-економічних, юридичних, психологічних, соціально-

педагогічних, інформаційних, соціально-медичних послуг, послуг з працевлаштування. Ці послуги надаються адресно, у залежності від проблем сім'ї, її члена. Послуги реалізуються як соціальна опіка жертв насильства; як сприяння організації оздоровлення і дозвілля дітей; як надання речової та грошової допомоги; як представництво сім'ї, її членів; як створення дружнього до людини середовища, залучення її до груп взаємодопомоги; як організація соціального навчання тих, хто здійснює агресію, у разі їхнього бажання; через інформування та консультування як потерпілих від насильства, військових конфліктів, так і членів їхніх сімей (за їх бажанням); як відновлення соціальних і сімейних зв'язків людини (або налагодження нових соціальних зв'язків). Таким чином, різні напрямки роботи, яка здійснюється через надання комплексу соціальних і соціально-педагогічних послуг сім'ї, дозволяють вивести її, окремих членів родини із стану кризи, поступово підвищуючи їхню самооцінку, активність, самостійність, заохочуючи до спілкування спочатку з фахівцями, потім – із такими ж потерпілими та з мікросередовищем, розширюючи соціальні зв'язки родини, члена сім'ї, наповнюючи їхнє спілкування предметною діяльністю, а життя – сенсом, позитивними емоціями, усвідомленням його цінності, поведінку – нормами, новим досвідом. [49, 113]

Таким чином, здійснений теоретичний аналіз соціально-педагогічної роботи із сім'ями вимушених переселенців дає нам змогу зробити висновок про те, що українська держава та влада виявилися неготовими до вирішення економічних, політичних та соціальних проблем, які виникли в нашій країні, а особливо це стосується вимушених переселенців зі сходу України, які покинули рідні домівки заради збереження власного життя та життя своїх родин. Та проаналізувавши ситуацію, було визначено, що допомога надається у більшій мірі матеріального, фінансового та медичного характеру, хоча й вона не досконала. Стосовно соціально-психологічної підтримки переселенців та їхніх сімей, соціально-педагогічної та соціально-терапевтичної допомоги, реабілітаційної роботи, то це скоріш виняток, а не правило. Тому вважаємо за необхідне зазначити: задля того, щоб система підтримки вимушених

переселенців працювала ефективно, мала інтегративний характер та охоплювала вирішення широкого кола проблем, варто її доопрацювати, залучити спеціалістів із сфери соціальної роботи, які, поряд із соціально-побутовою та соціально-медичною, виконуватимуть й соціально-педагогічну та соціально-психологічну функції. Наразі проблема соціально-педагогічної допомоги переселенцям зі сходу України є актуальною та потребує подальшого дослідження.

Зміни, що відбуваються в Україні, викликані реформуванням її основних економічних, політичних і соціальних інститутів, вимагають теоретичного і прикладного вивчення питань про механізми соціальних перетворень і, перш за все, розробку соціальних технологій проведення реформ.

Сучасний етап розвитку українського суспільства вимагає нового підходу до проблем розвитку і перетворення його у відкрите, цивілізоване, гуманістичне. Одним з центральних завдань є активізація людського чинника. Світовий досвід держав з ринковою економікою свідчить, що без спеціальних і суспільних структур соціального захисту населення, без чіткого механізму соціальної допомоги окремим групам населення, гуманна правова держава може існувати лише віртуально. От чому в цілій низці країн активна розробка наукових проблем, пов'язаних з прикладною соціологією, соціальною екологією соціальною інженерією та ін. пов'язана із застосуванням соціальних технологій.

Дитячі колективи є відображенням ситуації в суспільстві. Українським школярам щодня доводиться стикатися з іншим досвідом, іншими думками стосовно подій, які відбуваються. Серед однокласників можуть бути діти-переселенці, діти, чії рідні та близькі постраждали, загинули в АТО або зараз там знаходься. В одному класі можуть навчатися діти, чії сім'ї знаходься по різні боки «барикад». Тому педагогічним працівникам, шкільним психологам важливо зосередити увагу на природі та способах розв'язання конфліктів. Оволодіння знаннями – важлива частина в особовій і професійній готовності співробітників органів місцевого самоврядування, установ соціального

обслуговування населення до виконання своїх функціональних обов'язків.

Застосування терміну «технологія» до соціальних процесів – нове явище для соціальної дійсності в нашій країні. Тим часом інтерес до соціальних технологій, технологізації соціальної діяльності є закономірним. Технологізація у сфері перетворення живої і неживої природи за допомогою досягнень в хімії, фізику, енергетику і інших науках, методів генетики, біології, інформаційних процесів, поставила питання про проникнення технологізації в сферу соціальних процесів і явищ [34, 10].

Технологізація діяльності сучасної людини, розвитку і функціонування суспільства актуалізувала питання про визначення суті соціальних технологій як суспільного явища. У "Большой советской энциклопедии" поняття «технологія» (від греч. *tekhnē* — мистецтво, майстерність, уміння) визначається як сукупність прийомів і способів отримання, обробки й переробки, опис виробничих процесів, інструкцій з впровадження, технологічні правила, вимоги, карти, графіки.

Поняття «соціальне», з одного боку, широко вживається у значенні «суспільне», що «відрізняється, протистоїть природному», з іншого боку, у вузькому сенсі – поняття «соціальне» означає – соціально-побутове, мікросоціальне оточення індивіда.

Н. Стефанов визначає його як «діяльність, в результаті якої досягається поставлена мета і вимірюється об'єкт діяльності». В. Афанас'єв характеризує соціальні технології як «елемент механізму управління» і «засіб перекладу абстрактної мови науки... на конкретну мову... досягнення поставлених цілей» [58, 12].

З іншого боку М. Марков характеризує соціальні технології як «спосіб реалізації... конкретного складного процесу шляхом розчленовування його на систему дослідницьких взаємозв'язаних процедур і операцій, які виконуються однозначно...». А. Зайцев визначає їх як «сукупність знань про способи й засоби організації соціальних процесів, самі ці дії, що дозволяють досягти поставленої мети»... Тоді як В. Іванов представляє суть соціальних технологій

як інноваційну систему методів виявлення і використання прихованих потенціалів соціальної системи, отримання оптимального соціального результату при найменших управлінських витратах. «Вони можуть бути також розглянуті як сукупність операцій, процедур соціальної дії на шляху отримання оптимального соціального результату (зміцнення соціальної організації, поліпшення умов життя людей, запобігання конфлікту і т.п.) [58, 12].

Таким чином, поняття «соціальна технологія» в науковій літературі використовується в наступних значеннях:

1) Сукупність способів, методів, засобів, прийомів організації людської діяльності з метою дії на соціальні процеси й соціальні системи.

2) Опис способів, методів, засобів, прийомів організації людської діяльності в методиках, які включають такі розділи:

- цілі, завдання і можливості методу;
- планований підсумковий стан соціального суб'єкта;
- вживані методи і прийоми;
- способи, умови і послідовність їх застосування;
- необхідний час для здійснення даної технології;
- кваліфікація працівників;
- способи навчання прийомам технології.

3) Область знання, що розглядає питання створення, використання, розповсюдження відповідних методів і процедур перетворюючої діяльності, яка є науковою дисципліною. Наприклад, суспільні науки пов'язані перш за все з вирішенням практичних завдань, обумовлених функціонуванням і вдосконаленням соціальних об'єктів, під якими в даному випадку розуміються не тільки групи, верстви людей, окремі індивіди, але і соціальні явища та процеси.

4) Сама діяльність з цілеспрямованого перетворення соціальних суб'єктів. Оптимізація розвитку і функціонування об'єктів, суб'єктів, явищ, соціальних процесів вимагає використання технологічного підходу до управління соціальною діяльністю, бо масштаб змін, що відбуваються, залучення



людських, матеріальних, інформаційних та інших ресурсів настільки великі, що спонтанність, стихійність такого руху, надмірна кількість помилок привели б до невиправданої розтрати сил і коштів [58, 14].

Тому формування політики, визначуваної сучасним суспільством, та впроваджуваної сучасною державою, можливо тільки на основі технологізації, яка передбачає максимально ефективне і доцільне використання ресурсів і коштів. З урахуванням головної мети – розвитку людини, соціальна технологія – це соціологічна категорія, що відображає суспільну проблему, характеризує спосіб її вирішення у вигляді певного набору процедур і операцій з метою створення умови для усестороннього прояву і відтворення сутнісних сил соціального суб'єкта, отримання необхідного економічного і соціального результату.

Під технологією прийнято розуміти сукупність засобів організації і впорядкування доцільної практичної діяльності, гарантує задані властивості тих продуктів, які за цією технологією виготовляється.

При аналізі соціальної реальності у вітчизняній і зарубіжній соціології все частіше використовуються поняття «соціальна технологія», «технологія управління», «технологія соціального прогнозування», «інформаційна технологія», вводиться в науковий оборот термін «політична технологія».

Соціальна технологія розглядається, з одного боку, як засіб практичного досягнення поставленої мети, цілеспрямоване системне застосування соціологічного знання організацій і інститутів. Це світоглядний культурний феномен, що розуміється як мистецтво, майстерність організації соціального життя, виражає гуманістичний зміст і спрямованість людської діяльності відповідно до потреб, інтересів, цінностей особи, її самореалізації в праці, споживанні, управлінні, спілкуванні. З іншого боку, соціальна технологія – це продовження виробничої (технічної) технології, що визначає вимоги до людини і колективу шляхом приведення їх соціально-професійних, соціально-демографічних, психофізіологічних характеристик і соціокультурних потреб відповідно до технології, яка змінюється, техніки і т.д.

Соціальна технологія – це спосіб організації взаємодіяльності й самодіяльності людей, розкриває гуманістичну сутність і практичну спрямованість соціальних технологій. Соціальна технологія за своєю суттю і структурі виходить за межі її тлумачення лише в руслі управління виробництвом. Світовий досвід показує, що тепер розробляються технології у сфері освіти («технологія безперервної освіти»), професійної підготовки, соціології, формування здорового способу життя, конфліктології «технологія вирішення конфлікту» та ін.

Загальна тенденція така, що кожна спеціалізована соціологічна теорія (а їх нараховується більше 160) розробляє свій пакет соціальних технологій, які забезпечують реалізацію соціальних резервів і оптимізацію соціальних процесів.

Соціальні технології базуються на тривірневій моделі соціологічної науки: загально-соціологічний, спеціалізований і емпіричний рівні, є кінцевим продуктом соціологічного дослідження у вигляді процедур і операцій вирішення фундаментальних і прикладних завдань. Тобто соціальна технологія завжди детермінована суспільною проблемою і направлена на її вирішення.

Соціальна технологія, таким чином, є необхідною ланкою переходу від соціологічної парадигми до соціологічної концепції і теорії, а від неї – до управління об'єктом за соціальним результатом.

Сутність соціальної технології розкривається через систему взаємозв'язаних і взаємообумовлюючих понять:

- мета соціальної діяльності;
- соціальні зв'язки і відносини;
- умови і ознаки технологізації;
- процедури і операції;
- соціальний результат.

Науково-обґрунтовані соціальні технології допомагають відобразити зв'язок між: 1) часткою і цілим; 2) одиничним, особливим і загальним; 3) змістом і формою; 4) причиною і наслідком; 5) можливістю і дійсністю в

соціальному розвитку об'єктів. У них найбільш чітко відображається характер цього розвитку – ситуаційного, стабільного, інноваційного; спрямованості управління – оперативного, за відхиленнями, стратегічного; якісного стану соціального об'єкту; процесу – реального, планованого, прогнозованого.

З урахуванням головної гуманітарної мети – розвитку людини, можна сказати, що соціальна технологія є соціологічною категорією, яка відображає суспільну проблему і характеризує спосіб її вирішення у вигляді певного набору процедур і операцій з метою створення умов для усестороннього прояву і відтворення сутнісних сил соціального суб'єкта, отримання необхідного економічного і соціального результату. Йдеться про таку сукупність методів, форм, засобів розумної організації соціального життя, за допомогою якої забезпечувалася б самореалізація особи у всіх сферах діяльності.

Базові соціальні технології включають:

- 1) технологію оперативного і стратегічного планування соціального розвитку об'єкта;
- 2) соціальне конструювання;
- 3) стимулювання праці й духовного піднесення особи;
- 4) розвиток творчої активності людей;
- 5) індивідуальну роботу з людьми;
- 6) регулювання морально-психологічного клімату;
- 7) підвищення культури праці й виробництва;
- 8) приватні соціальні технології.

Комунікаційне спілкування:

- 1) використання соціологічних і соціально-психологічних методів збору і інтерпретації інформації;
- 2) формування ділового іміджу.

За допомогою соціальних технологій можливе вироблення нових моделей поведінки керівника, що дозволяють будувати управління підприємством.

Значення технологізації полягає передусім в тому, що вона надає людській діяльності більш раціонального характеру, відповідає суб'єктивному

прагненню людини визначити той природний алгоритм, який полегшить її діяльність і підвищить ефективність. Технологізація соціальних процесів включає:

- 1) розділення процесу на внутрішньо взаємозв'язані етапи, фази, операції;
- 2) поетапну координацію дій, направлених на досягнення шуканого результату;
- 3) однозначність виконання включених в технологію процедур і операцій.

Технологізація як розробка і використання певної сукупності прийомів і способів дії на об'єкт (процес) базується на технологіях, а соціальна технологізація – на соціальних технологіях.

Необхідно враховувати і той факт, що технологізація можлива за наявності наступних умов: об'єкт має певну ступінь складності, відомі елементи його структури, особливості їх будови і закономірності функціонування; суб'єкт управління здатний формалізувати реальні процеси і рекомендувати їх у значення технологізації полягає передусім в тому, що вона надає людській діяльності більш раціонального характеру, відповідає суб'єктивному прагненню людини визначити той природний алгоритм, який полегшить її діяльність і підвищить ефективність. Технологізація соціальних процесів включає: 1) розділення процесу на внутрішньо взаємозв'язані етапи, фази, операції; 2) поетапну координацію дій, направлених на досягнення шуканого результату; 3) однозначність виконання включених в технологію процедур і операцій.

Технологізація як розробка і використання певної сукупності прийомів і способів дії на об'єкт (процес) базується на технологіях, а соціальна технологізація – на соціальних технологіях. Необхідно враховувати і той факт, що технологізація можлива за наявності наступних умов: об'єкт має певну ступінь складності, відомі елементи його структури, особливості їх будови і закономірності функціонування; суб'єкт управління здатний формалізувати реальні процеси і рекомендувати їх у вигляді показників, операцій, процедур; і, що дуже важливо, створити інноваційне середовище для відтворення і

забезпечити необхідний рівень управління.

Отже можна констатувати наступне:

1) соціальна технологія – це своєрідний механізм поєднання знань з умовами їх реалізації. Саме за допомогою технологізації знань отримують соціальний вираз відношення людей до організації їх діяльності, направленої на реалізацію поставлених завдань і мети;

2) соціальна технологія – це сукупність способів, методів, засобів вирішення сутнісної суперечності між взаємно – і самореалізацією людей у процесі соціальної діяльності;

3) сутність вибраного способу полягає в післяопераційному здійсненні соціальної діяльності;

4) операції розробляються заздалегідь свідомо і планомірно;

5) розробка проводиться на основі із використанням наукових знань;

6) при розробці враховується специфіка області, в якій виконується діяльність;

7) соціальна технологія має дві форми: проект, який містить процедури і операції, і сама діяльність, організована відповідно до цього проекту;

8) соціальна технологія – це елемент людської культури, вона виникає двома шляхами: або «зростає» в культурі еволюційно, або будується за її законами як штучне утворення. Як явище соціальної практики, вона є комплексом прийомів, що забезпечують досягнення сприятливих умов життя людей, їх організованості, ефективної взаємодії, задоволення суспільного інтересу, в тій або іншій мірі відповідного вимогам соціального часу. Поява соціальної технології пов'язана з потребою швидкого і великомасштабного «тиражування» нових видів діяльності, ідей, проектів. Використовування тих або інших її видів визначає, зокрема, ефективність соціального управління, стійкість соціальної організації і всього соціального простору.

Соціальний простір як об'єкт технологізації є провідним поняттям у соціальній роботі. Категорія «соціальний простір» є основоположною для технологізації. У той же час різноманіття визначень соціального простору

пояснюється складністю і неоднорідністю. До соціального простору може бути віднесено все, що безпосередньо забезпечує захист соціальних інтересів громадян, реалізацію їх потреб, мотивує або блокує розкриття сутнісних сил людини, соціуму.

Відповідно одна з функцій соціального простору – соціальне облаштування громадян, задоволення їх соціальних потреб не тільки у сфері виробництва, але і в асоційованому розподілі матеріальних і духовних благ, гідному способі життя і т.п.

Соціальний простір можна розглядати як поле безпосередньої взаємодії суспільства і особи. Проте суперечність між ними (безробіття, невивплата зарплати, пенсій, соціальна допомога, зниження життєвого рівня більшості населення країни, перевищення смертності над народжуваністю, невирішеність проблем вимушених переселенців та ін.) породжує розбалансованість соціального простору, що таїть в собі небезпеку подальшого наростання напруженості й можливості соціальних катастроф. Все це підтверджує важливість і необхідність пошуку шляхів оптимізації соціального простору, у тому числі і за допомогою технологій соціальної роботи.

Соціальний процес – предмет технологізації. Соціальний простір є величезним різноманіттям соціальних процесів. Щоб добитися його гармонізації, підвищення результативності людської діяльності, треба навчитися ефективно впливати на процеси – сприяючи бажаним, обмежуючи і блокуючи небажані.

Соціальний процес – це зміна соціального об'єкта під впливом внутрішніх і зовнішніх чинників, послідовна, безперервна зміна його станів. Такі зміни відбуваються на рівні як суспільства в цілому, так і окремих груп, колективів, осіб. У системі, в якій протікають соціальні процеси, можна виділити наступні зони:

- 1) внутрішньо-особові процеси, наприклад – самовиховання;
- 2) процеси, що відбуваються безпосередньо між двома або декількома індивідами (процес спілкування та ін.);

- 3) процеси, що відбуваються у відносинах між індивідом і групою (адаптації або дезадаптації і т.п.);
- 4) процеси усередині групи, наприклад процеси організації або дезорганізації;
- 5) процеси у відносинах між групами, наприклад процеси національного самовизначення або інтернаціоналізації;
- 6) процеси, що відбуваються усередині окремого суспільства (соціальної мобільності, диференціації і асиміляції і т.п.);
- 7) процеси, що відбуваються усередині людства або глобального суспільства, наприклад, процеси демілітаризації або міждержавної інтеграції.
- 8) Нижню межу утворюють внутрішньо-особові процеси, що безпосередньо стикаються з психічними і психофізіологічними процесами, верхню межу – глобальні соціальні процеси.

Як будь-яка соціальна система, соціальна технологія, будучи сукупністю певних прийомів, методів, дій, володіє своєю власною структурою, яка складається з наступних елементів: визначення мети, вибір рішення, організація соціальної дії, аналіз результатів. Разом з цим структура соціальної технології характеризується також наявністю:

- 1) заданого алгоритму – системи послідовних дій у процесі вирішення завдання, досягнення конкретного результату;
- 2) стандарту діяльності – процедур, дій, здійснюваних на базі досягнутого досвіду, які вимагають високої культури виконання;
- 3) послідовності операцій;
- 4) змісту і логіки вирішення конкретного завдання – наявність науково обґрунтованого соціального проекту, стійких структурних компонентів.

Слід також звернути увагу на особливу значущість в розумінні і реалізації соціальних технологій соціологічного знання, програм соціологічного дослідження соціальної проблематики, в тому числі соціальної роботи. Треба пам'ятати, що методологічна частина програми фактично є трактуванням способів застосування теоретичних висновків в вирішенні соціальних проблем.

Методична (процедурна) частина – це, по-перше, сукупність прийомів і методів отримання шуканої інформації, по-друге, націленість на вироблення таких висновків, рекомендацій, і пропозицій, які сприяли б вирішенню соціальних проблем, у тому числі проблем соціальної роботи з різними групами населення. Для досягнення однієї і тієї ж мети можна використовувати різні технології; разом з тим, одна і та ж технологія може забезпечувати досягнення різної мети.

Основними характеристиками соціальних технологій є:

1) універсальність, яка припускає можливість застосування соціальної технології на різних за чисельністю і специфікою об'єктах для вирішення приватних однорідних завдань;

2) конструктивність, тобто націленість на вирішення конкретних проблем перевіреними і обґрунтованими способами;

3) результативність, тобто орієнтація на кінцевий, перевірений результат;

4) оперативність, тобто можливість реалізувати технологію в оптимальні терміни; 5) відносна простота, тобто соціальна технологія повинна містити проміжні етапи, операції і бути доступною для фахівця певної кваліфікації;

6) надійність, тобто наявність деякого запасу міцності, дублюючого механізму;

7) гнучкість, або здатність адаптації в умовах, що змінюються;

8) економічність, або економічна доцільність, оскільки технологія може бути ефективною, але не економічною;

9) зручність в експлуатації.

У деякій мірі названі характеристики можуть бути критеріями ефективності розробленої технології. Ефективність соціальної технології можна визначити як кінцевий соціальний результат, отриманий при якнайменших витратах і в оптимальні терміни. Проте проблеми ефективності соціальних технологій поки що відносяться до числа нових і маловивчених.

При розробці й використуванні соціальних технологій необхідно враховувати важливі моменти. По-перше, соціальні технології, оскільки вони



безпосередньо пов'язані з людьми, повинні мати вигляд вивіреної експериментальної моделі, що містить науково обґрунтовані гарантії, що будь-яка технологія буде людині як благо.

По-друге, соціальні технології, хоча і припускають деяке повторення, застосування до схожих соціальних об'єктів, не можуть бути використані механічно, без відповідного коректування.

По-третє, соціальна технологія в певному значенні є завершеною, строгою системою дій, вирішення практичного завдання, але разом з тим це система, яка розвивається, оскільки вона збагатила новими операціями в ході втілення.

## **2.2. Дослідження ефективності соціально-педагогічної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб**

На рівні безпосередньої соціальної роботи з клієнтом функції соціальної діагностики дещо змінюються. Головною її метою стає визначення соціальної проблеми клієнта й знаходження правильних засобів для її вирішення. Забезпечення соціальної політики на місцевому, регіональному або, тим більше, державному рівні також входить у компетенцію соціального працівника, проте аж ніяк не в першу чергу.

Дані загально-соціологічних методів, масштабних дослідницьких технологій використовуються соціальним працівником, але тільки як фон, на якому проявляється (і з яким порівнюється) конкретна ситуація клієнта. На більш високих рівнях соціальна діагностика може бути окремою галуззю діяльності, виконуваної спеціальними співробітниками, які інтерпретують зібрані ними дані (можлива також внутрішня диференціація: збір даних роблять одні підрозділи або організації, інтерпретацію - інші). За підсумками цієї роботи можуть бути розпочаті які-небудь дії, але не обов'язково.

Соціальна діагностика – необхідна стадія технологічного процесу,

початок роботи в будь-яких сферах обслуговування, з будь-якою категорією клієнтів і будь-яким типом соціальних проблем. Вона ні особисто, ні організаційно не відділена від інших етапів соціального втручання. Жоден соціальний працівник не займається тільки соціальною діагностикою, але кожний соціальний працівник поряд з іншими обов'язками повинен виконувати функції соціального діагноста.

Ще одна особливість соціальної діагностики - обмежене використання кількісних співвідношень і математичних методів. Соціальна ситуація клієнта завжди унікальна, неповторна, тому найпоширеніші технології емпіричного спостереження, аналіз одиничних даних, поки ще не занадто розвинені інструментальні технології, що пояснюється недавнім виникненням соціальних технологій (і діагностичних, зокрема) і тим, що соціальний працівник розглядає самого себе як інструмент вивчення та перетворення соціальної ситуації. За допомогою нескладних приладів можна виміряти клієнтові артеріальний тиск і визначити важливі показники його здоров'я, але «виміряти тиск» внутрісімейних або внутрігрупових протиріч досить складно.

Нарешті, остання відмінність технологій соціальної діагностики, обумовлена розглянутими відмінностями: данні технології в значній мірі визначаються не тільки знаннями, але й уміннями та навичками. Їхнє вивчення не може ґрунтуватися тільки на засвоєнні теорії. Необхідна передача технологій, наставництво досвідчених фахівців і практичне навчання початківців.

Соціальна робота в цілому і соціальне обслуговування як її структурна частина покликані забезпечувати соціальне функціонування індивідів і сприяти забезпеченню їхніх соціальних прав. Однак у зміст цієї діяльності крім об'єктивних, чітко фіксованих аспектів, входять також суб'єктивні аспекти, які досить важко формалізувати, помістити в рамки, піддати кількісному аналізу.

У суспільстві можуть існувати складніші труднощі, але протягом тривалого часу на них не звертають увагу, хоча наука вже зафіксувала й обнародувала цей факт. Це закономірне явище: те або інше соціальне

відхилення може (або не може) бути патологією з погляду об'єктивних тенденцій соціального розвитку, загального ходу подій. У той же час соціальна патологія усвідомлюється як соціальна проблема, тобто утруднення, яке порушує план життя і яке необхідно виправити, імовірно, тільки в тому випадку, коли, по-перше, вони деформують функціонування суспільства й, по-друге, коли суспільство виявляється досить зрілим і підготовленим, щоб їх побачити й усвідомити.

Важливе значення на даному етапі має також залучення до соціальної діагностики фахівців суміжних областей діяльності. Так, діагностика інтелектуального статусу й психічного здоров'я індивідів (особливо дітей), проведена психологами й психіатрами, може не тільки представити дані, у край необхідні для розуміння сутності труднощів клієнтів і їхніх родин, але й стати основою для вибору стратегії наступної роботи з ними. Залучення юристів, а в деяких випадках співробітників органів внутрішніх справ допомагає визначити правовий статус клієнта – наприклад, відрізнити дійсного біженця від професійного жебрака, який використовує такий статус для свого промислу. У випадку якщо знань самого фахівця із соціальної роботи недостатньо, щоб розібратися в деяких казусних випадках правового положення клієнта, юрист, спираючись на існуюче законодавство (досить, втім, непослідовне), намагається знайти правові підстави для захисту соціальних прав клієнта.

Нарешті, у ряді випадків (особливо при розгляді ситуації осіб з обмеженими можливостями) фахівець звертається до лікаря: медичний висновок також використовується в ході соціальної діагностики клієнта. Звичайно, було б чудово, якби кожний громадянин у результаті регулярної диспансеризації добре знав стан свого здоров'я й міг вчасно реагувати на його погіршення, але ситуація як у соціальній сфері в цілому, так і в охороні здоров'я, зокрема, виключає можливість постійного контролю за самопочуттям людей, тому соціальний працівник на основі свого знайомства з медико-соціальними дисциплінами, життєвого досвіду й суб'єктивних скарг клієнта повинен уміти робити висновок про наявність або відсутність медичних

проблем і необхідність звернення до медичної установи. Зібрані в такий спосіб відомості аналізуються: зіставлення ряду даних, їхнє сортування на важливі й малозначні, диференціація ознак.

Соціальний діагноз не може вважатися остаточним, поки фахівець працює з клієнтом. Можливо, у процесі їхньої взаємодії виявляться факти, які змусять якщо не переглянути, то скоригувати зроблений висновок. Вирішення будь-якої проблеми може актуалізувати інші проблеми, які були замасковані або відсунуті на задній план при вирішенні проблеми, яка спочатку здавалася найбільш актуальною. Тому соціальна діагностика як контроль за станом ситуації клієнта й відстеження змін у ній здійснюється протягом всієї діяльності з надання допомоги даному клієнту. Подібні методики використовуються і по закінченні процесу трансформації особистості або вирішенні ситуації клієнта, якщо він має потребу в соціальному нагляді (вилікувані алкоголіки, особи, які робили спроби суїциду, замічені в недостатньому опікуванні своїх дітей і т.д.).

Соціальна діагностика належить до найбільш загальних комплексних соціальних технологій, які використовуються на всіх етапах соціальної роботи і соціального обслуговування. Вивчення наукових знань і оволодіння навичками, які дозволяють займатися діагностичною діяльністю, належить до числа необхідних умінь фахівців із соціальної роботи в будь-якій галузі діяльності.

Виходячи зі сказаного, можна припустити, що соціальна діагностика - це: 1) діяльність з розпізнавання та аналізу соціальних патологій і проблем; 2) процес такого аналізу з формулюванням обґрунтованого висновку про предмет розгляду; 3) галузь соціальних наук, присвячена методам одержання знання про суспільство.

Оскільки саме поняття діагностики досить багатозначне, то, говорячи про соціальну діагностику, ми маємо на увазі або, одиначне дослідження соціальної ситуації клієнта, якому соціальний працівник повинен надати допомогу, або необхідний етап будь-якого впливу в соціальній роботі, технологічний імператив соціального обслуговування, або сукупність наукових методів, що

обґрунтовують правильність отриманої інформації. Відповідно, цією діяльністю займаються фахівці різних органів і установ, які використовують широкий спектр технологій і методів соціальних (іноді також природних – у випадку медико-соціальної роботи) наук на різних рівнях із різними цілями.

Методи соціальної діагностики ґрунтуються на принципах, як загальних для всіх соціальних наук, так і специфічних. Насамперед це принцип об'єктивності, який слід розглядати у двох аспектах. По-перше, дослідник не повинен залежати від впливу зовнішніх факторів (наприклад, бажання і переваг начальства). На жаль, соціальна діагностика може розкривати негативні факти, які іноді різко відкидаються не тільки представниками органів керування, але й шокованою громадськістю. Усвідомлено або неусвідомлено спотворюючи дійсну картину в силу небажання подібної реакції, соціальний діагност тим самим блокує можливість корекції соціальної патології, яку він досліджував.

По-друге, соціальний працівник повинен протистояти впливу на результати проведеного їм аналізу внутрішніх факторів - власних забобонів, незнання, аберації власного життєвого, сімейного досвіду. У зв'язку з цим необхідно також використовувати принцип верифікації соціальної інформації, тобто встановлення її вірогідності, можливості перевірки за допомогою інших процедур або інших джерел даних. Внаслідок цього необхідно застосовувати й принцип системності в діагностиці, тому що абсолютно всі соціальні проблеми є полікаузальними, тобто їхнє зародження і розвиток визначаються не однією причиною, а декількома, часто навіть системою, мережею причин.

У зв'язку з цим, для того щоб визначити джерело й способи вирішення життєвих труднощів клієнта, треба проаналізувати його мікросоціальне середовище, його сімейні взаємини; необхідно також мати уявлення про інтелектуальний рівень і особливості характеру клієнта, про стан його здоров'я. Зрозуміло, соціальний працівник ні в якій мірі не може бути фахівцем у всіх названих областях, але він зобов'язаний виявити наявність труднощів й порекомендувати професіонала, який здатний зробити поглиблену діагностику.

Специфічним принципом діагностики в соціальній роботі можна вважати

принцип клієнтоцентризму, тобто розгляду всіх сторін соціальної дійсності, всіх зв'язків і опосередкування соціальної ситуації з погляду інтересів і прав індивідуального або групового клієнта. Інші соціальні інститути захищають інтереси держави та суспільства, їхніх окремих установ або організацій. Соціальний працівник захищає інтереси клієнта (зрозуміло, якщо це не входить у конфлікт із законом) із урахуванням цієї позиції будує свою діяльність.

Можна відзначити також регіональний (територіальний) рівень організації соціальної діагностики, що проводиться як силами наукових підрозділів у державі, так і відповідними службами при регіональних адміністраціях. Якщо організації державного рівня (наукові або управлінські) докладно досліджують який-небудь конкретний регіон, це є сполучення методів і завдань двох рівнів. При соціальній діагностиці регіонального рівня використовують результати всеукраїнських досліджень стосовно до відповідної території (і в порівнянні з іншими територіями); крім того, організуються дослідження на місцях.

Подібний аналіз необхідний на регіональному рівні не тільки для того, щоб знати стан і динаміку процесів соціального функціонування в тому або іншому регіоні, і на її основі рекомендувати різні зміни, але й для практичних організаційних заходів. Адресна соціальна допомога незаможним верствам населення заснована на конкретних соціальних показниках вартості життя, прожиткового мінімуму, середньої заробітної плати середньої пенсії і т.д., які значно розрізняються на різних територіях. У регіонах приймається нормативний акт, що фіксує величину сімейного (на одного члена сім'ї) доходу, який дає право на одержання матеріальної допомоги. Зрозуміло, такі управлінські рішення повинні обґрунтовуватися постійним соціально-економічним територіальним моніторингом.

Розходження характеру й насиченості територіальних соціальних досліджень можуть бути пояснені різними причинами. По-перше, невисокий інтерес до них можна пояснити тим, що соціальне самопочуття населення території не є соціальною проблемою, тобто не викликає занепокоєння у

громадськості і в органах, які приймають рішення, немає проявів соціальної, національної й іншої напруженості (таке можна припустити в наш досить неспокійний час), мабуть, відносно лише деяких територій із сильно вираженими рисами традиційності в регулюванні суспільства. По-друге, наявність або відсутність у регіоні наукових або навчальних закладів, які мають кадри кваліфікованих соціологів, соціальних психологів, економістів, статистиків, демографів, у значній мірі впливає на рівень розвиненості прикладних соціальних досліджень. По-третє, немаловажним є суб'єктивний фактор в організації цих робіт, забезпеченні й фінансуванні наукового замовлення: якщо адміністрація регіону або керівники окремих її органів (керування соціального захисту, комітету зі справ сім'ї і дітей і т.п.) зацікавлені в одержанні об'єктивної, достовірної і всебічної інформації про стан соціальних процесів і самопочуття населення, вони знаходять можливість проведення дослідницьких процедур понад мінімум, обумовлений змістом діяльності органа керування. Більше того, отримана інформація не просто приймається до відома, а є основою для вжиття заходів, спрямованих на повне (що мало ймовірно) або часткове усунення існуючих труднощів.

Нарешті, найбільш тісна взаємодія з клієнтами, найбільш всебічне вивчення соціального функціонування на локальному й індивідуальному рівні припускає проведення соціальної діагностики, здійснюваної безпосередньо фахівцями в установах соціального обслуговування населення.

Соціальну роботу з внутрішньо переміщеними особами розуміємо як складову професійної соціальної роботи, спрямованої на вирішення основних проблем, які виникають у зв'язку зі зміною соціального та культурного середовища, а також труднощами соціального, психологічного, економічного, освітнього характеру, які потребують негайного вирішення. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами повинна здійснюватися за різними напрямками відповідно до проблем, які виникають у ВПО внаслідок зміни соціального та культурного середовища життєдіяльності. Основними напрямками практичної роботи з ВПО вважаємо такі: соціальний, соціально-

психологічний, соціально-педагогічний, соціально-правовий, медико-соціальний, соціально-економічний, матеріальний, соціально-інформаційний та соціально-трудоий [33].

Соціальний напрям передбачає взаємодію з різними відомствами, зокрема Пенсійним фондом, і включає: проведення соціальних консультацій, заходів щодо соціальної реабілітації в стаціонарних і нестаціонарних умовах; виявлення осіб, які першочергово потребують соціальної допомоги; соціальна діагностика; допомогу ВПО в отриманні пенсій та інших виплат; сприяння в організації груп самопомоги та взаємодопомоги; виявлення та профілактику девіантної поведінки серед ВПО та членів їх сімей; організацію культурно-дозвільної роботи з людьми похилого віку та інвалідами з числа ВПО; профілактику бездомності (зокрема сприяння в отриманні гуртожитків, тимчасового житла або придбанні власного житла, влаштування в дитячі садки та будинки-інтернати); профілактику дитячої безпритульності (зокрема влаштування дітей у дитячі будинки та будинки-інтернати); сприяння поверненню майна або компенсацій; взаємодію з державними та громадськими організаціями з питань допомоги ВПО.

Соціально-психологічний напрям передбачає взаємодію з органами освіти та охорони здоров'я, зокрема: психологічне консультування; психологічну корекцію і допомогу в соціальній адаптації; психологічну допомогу в гострих кризових ситуаціях і умовах посттравматичного стресу; психопрофілактику стресу; проведення психологічних тренінгів; навчання аутотренінгу і психологічній саморегуляції; психологічну діагностику і консультування щодо опанування нової спеціальності.

Соціально-педагогічний напрям реалізується спільно з органами освіти, охорони здоров'я та правопорядку і передбачає: проведення консультацій з питань сім'ї та виховання дітей; соціально-педагогічну роботу з дітьми та підлітками; спеціалізовану (корекційну) соціально-педагогічну допомогу дітям і підліткам, які її потребують; соціальнопедагогічну допомогу дітям і підліткам, які мають проблеми в навчанні; контроль за отриманням освіти дітьми та



підлітками з родин ВПО; професійне консультування та сприяння отриманню професійної освіти. Соціально-правовий напрям зумовлений необхідністю захисту прав ВПО і реалізується разом із судовими та правоохоронними органами. Він передбачає надання інформації про права та обов'язки визначеної категорії осіб; соціально-правового консультування тощо.

Медико-соціальний напрям реалізується спільно зі службами охорони здоров'я і передбачає: медико-соціальне консультування ВПО; надання долікарської допомоги; сприяння у проведенні диспансеризації; контроль за адекватною санітарно-профілактичною роботою та дотриманням норм соціальної гігієни; виявлення хронічних хворих та непрацездатних і організацію для них спеціалізованих медико-соціальних консультацій; соціально-психіатричну діагностику і допомогу; сприяння в придбанні ліків та інших медичних засобів; за необхідності виділення фінансової допомоги на лікування; сприяння у влаштуванні в спеціалізовані медичні установи; контроль за санітарним станом житла.

Соціально-економічний напрям – це консультування ВПО з соціально-економічних питань; надання допомоги щодо набуття економічної самостійності; сприяння в підвищенні доходів. Матеріальний напрям реалізується разом із громадськими організаціями та передбачає: надання ВПО харчової допомоги; допомоги в отриманні необхідного одягу та речей першої необхідності; іншої натуральної допомоги (ліки, будівельні матеріали та ін.).

Соціально-інформаційний напрям реалізується у взаємодії із засобами масової інформації та передбачає: інформування ВПО про діяльність соціальних служб; збір інформації про ВПО і її систематизацію з метою організації оптимальної соціальної роботи з даною категорією осіб; інформування громадськості про проблеми ВПО та членів їх сімей з метою встановлення стійких соціальних зв'язків; сприяння адекватному висвітленню в засобах масової інформації проблем ВПО.

Соціально-трудова напрям передбачає взаємодію зі службами зайнятості щодо сприяння в отриманні основної та додаткової роботи,

відкриття власної справи, допомоги в професійній підготовці та перепідготовці.

Схарактеризовані напрями практичної соціальної роботи з ВПО дозволили виокремити функції, що їх виконує соціальний працівник в процесі такої роботи, а саме:

- діагностична – вивчення особливостей ВПО, ступеня впливу на них мікросередовища і постановка «соціального діагнозу»;

- прогностична – програмування та прогнозування впливу на ВПО всіх соціальних інститутів суспільства, вироблення окремої моделі їхньої соціальної поведінки;

- попереджувально-профілактична (або соціально-терапевтична) – приведення в дію соціально-правових, юридичних, психологічних, соціально-медичних, педагогічних та інших механізмів попередження та подолання негативних явищ, організація соціотерапевтичної, соціально-побутової, психолого-педагогічної, медичної, юридичної та іншої допомоги ВПО, забезпечення захисту прав сім'ї, жінок, підлітків, дітей, молоді (тобто передбачає не тільки надання допомоги і підтримки біженцям, але й попередження негативних наслідків їх поведінки або діяльності);

- правозахисна – використання всього комплексу законів і правових норм, спрямованих на надання допомоги і підтримки, захист осіб, які проживають як усередині країни, так і тих, які з різних причин опинилися за її межами;

- соціально-педагогічна – виявлення інтересів і потреб ВПО у різних видах діяльності та залучення до роботи з ними різних установ, організацій, громадських, творчих та інших спілок, фахівців, тренерів, організаторів культурно-дозвільної діяльності та ін.;

- психологічна (або соціально-психологічна функція) передбачає різні види консультування та корекції міжособистісних відносин, допомогу в соціальній адаптації та соціальної реабілітації ВПО та членів їх сімей;

- соціально-медична – організація роботи з профілактики захворювань серед ВПО; допомога в оволодінні основами першої медичної

допомоги, культури харчування, санітарно-гігієнічними нормами; організація роботи з планування сім'ї; трудотерапії; сприяння формуванню здорового способу життя;

- соціально-побутова – сприяння в наданні необхідної допомоги ВПО з поліпшення їхніх житлових умов, організації нормального побуту;

- комунікативна – встановлення контактів, організація обміну інформацією, сприяння включенню різних інститутів суспільства в діяльність соціальних служб стосовно проблем та потреб ВПО;

- організаційна – сприяння організації соціальних служб на підприємствах і в установах, а також за місцем проживання, залучення до їх роботи суспільства, спрямування діяльності соціальних служб на надання різних видів допомоги і соціальних послуг ВПО та членам їх сімей.

У деяких працях психологічної тематики виокремлюють характерні психологічні синдроми, властиві дітям-мігрантам та внутрішньо переміщеним особам:

- психологічна інкапсуляція (дитина повністю замикається в собі);
- сімейна і групова ізоляція (замикання в сім'ї або у групі однолітків);

- соціальна дезорієнтація (намагається включитися в життя суспільства, але через неадекватне сприймання соціальних норм не в змозі це зробити).

Нерідко у ВПО, зокрема у підлітків, виявляються особливості, що змушують їх до участі в екстремістських акціях, зокрема: агресивність, делінквентність, девіантність, негативне ставлення до місцевого населення, тримання осторонь, соціальна несправедливість. Таким чином, діти стикаються із проблемою соціальної дезадаптації. Дезадаптаційний стан провокує неуспішність, погану поведінку, дитина переходить до категорії важковиховуваних, «групи ризику». Ставлення оточення до дитини погіршується і як наслідок – поведінка важкого учня стає ще менш керованою.

Очевидно, що дезадаптація призводить до функціональних, а іноді й

органічних порушень психічного та соматичного здоров'я учнів, тому проблеми таких учнів потрібно розв'язувати комплексно, мультидисциплінарно. Таким чином, вимогою до навчальних закладів стає проведення для учнів, які прибули до закладу, та членів їхніх родин інтенсивних вступних програм знайомства із приймальною громадою та її системою цінностей, місцевими традиціями, надання постійної освітньої підтримки у вивченні мови.

Теоретичним обґрунтуванням можливості технологізації соціальних процесів займалися Н. Карєєв, П. Сорокін, А. Богданов. Основу їхніх концепцій соціальних перетворень становили еволюційні методи, альтернативні офіційній програмі революційних перетворень суспільства, що проводилася в той період.

Так, Н. Карєєв основою своєї концепції перетворення суспільства зробив технологічну схему, запозичену з природничих наук: «вивчення – діагноз – лікування» (аналогічну модель «збір фактів - соціальний діагноз - соціальна терапія» у практиці соціальної роботи запропонувала М. Річманд у роботі «Соціальні діагнози»).

Ще у минулому столітті П. Сорокін запропонував свій спосіб поліпшення і реконструкції соціальної організації – своєрідну технологію соціальних перетворень, засновану на чотирьох головних принципах, які не втратили актуальність і донині:

- реформи не повинні протистояти людській природі й суперечити її базовим інстинктам;
- ретельне наукове дослідження конкретних соціальних умов повинне передувати будь-якій практичній реалізації реформування;
- кожний реконструктивний експеримент спочатку треба тестувати на малому соціальному матеріалі, й лише в тому випадку, якщо будуть отримані позитивні результати, масштаби реформ можуть бути збільшені;
- реформи повинні провадитися в життя правовими й конституційними засобами.

У той же час відбувається процес розробки соціально-технологічних

концепцій стосовно до соціальної практики, пошуку ефективних методів взаємодії працівника з різними категоріями населення.

### **2.3. Аналіз використаних технологій для впровадження програми соціально-педагогічної підтримки**

Нами було розроблено програму теоретичного дослідження, яка спрямована на виявлення методів і форм, які соціальні працівники використовують у роботі з ВПО і проаналізувати наскільки вони є дієвими та ефективними. Крім того програма спрямована на визначення потреб та проблем з якими стикаються ВПО відповідно до ступеню стійкості людини до впливу психоемоційних стресів і на фоні цього розробити рекомендації стосовно доповнення та вдосконалення методики роботи соціальних працівників з ВПО, враховуючи важливий соціально-психологічний фактор особистості: адаптаційний потенціал особистості.

Аналіз програм, які застосовувалися у роботі з вимушено переміщеними особами та впроваджувалися державними й недержавними організаціями різних країн світу, дає підстави виокремити з-поміж них загальні та специфічні. До загальних програм належать ті, що стосуються: 1) наявних умов (представництво інтересів, аутріч-робота, гуманітарна допомога, охорона здоров'я, покращення наявних умов життя); 2) попереднього досвіду людей (консультування при травмі, реабілітація, підтримка, соціальні та рекреаційні програми); 3) ситуації в групі (самодопомога, розвиток громад, побудова стосунків у громаді); 4) майбутніх потреб (освіта, розвиток навичок та розбудова громад, формування наступних поколінь у таборах).

До специфічних програм можна віднести ті, що стосуються: 1) сім'ї та окремих її членів (навчальні та психосоціальні програми для дітей, послуги для жінок, послуги для сімей, програми воз'єднання сімей, специфічні програми окремих країн); 2) специфічних потреб (репатріація та реінтеграція, інтеграція,

права людини, орієнтація в нормативному полі) [45, 65].

Аналіз літератури та документів засвідчив, що у роботі з ВПО соціальні працівники можуть застосовувати різні стратегії втручання. За тривалістю їх можна умовно поділити на: – короткострокові (кризове втручання, аутріч-робота, орієнтована на завдання модель соціальної роботи); – довгострокові, орієнтовані на системно-екологічну модель соціальної роботи, в основі яких перебувають концепція «людина в оточенні» [10] та концепція «економічної спроможності» [11].

У віковій структурі цільових областей спостерігаються відмінності. Полтавська область відрізняється від інших високою часткою ВПО, які належать до категорії непрацездатних: 45,9%. Найменша частка непрацездатних серед цільових областей на Івано-Франківщині – 15,6% і відповідно – найбільше працездатного населення (55,2%) та дітей (29,2%). Проте, у всіх досліджуваних регіонах частка осіб похилого віку та інвалідів серед ВПО є меншою, ніж в цілому по Україні, натомість частка дітей є підвищеною. Подібні особливості спостерігаються і в розрізі адміністративних районів та міст обласного значення, що відображено у Додатку Б та у Рисунках 1 і 2. Серед працездатного населення у всіх областях переважають жінки: у Запорізькій та Вінницькій – 69%, Івано-Франківській – 67%. На рівні адміністративних районів та міст обласного значення перевага кількості жінок у структурі ВПО також є очевидною.

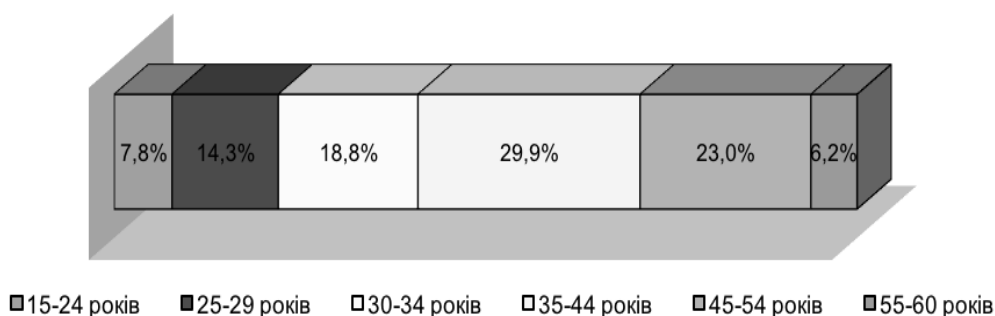


Рисунок 2.1. – Віковий розподіл осіб ВПО в Україні у 2019 році.

За даними Управління Верховного комісара ООН у справах біженців співвідношення частки чоловіків та жінок серед ВПО у світі загалом приблизно рівне. На противагу цьому в Україні спостерігається суттєве переважання жінок: згідно з даними Єдиної інформаційної бази даних по внутрішньо переміщеним особам частка жінок складає приблизно 62%. Переважання жінок пояснюється різними причинами – від перебування чоловіків вдома задля догляду за помешканням чи немічними родичами до небажання чоловіків реєструватись як ВПО з метою уникнення можливої мобілізації до лав української армії. Проте, переважання жінок серед переселенців має бути враховане при розробці загальнодержавних та регіональних програм соціально-економічної інтеграції ВПО. Розподіл наочно продемонстровано на рисунку 2.

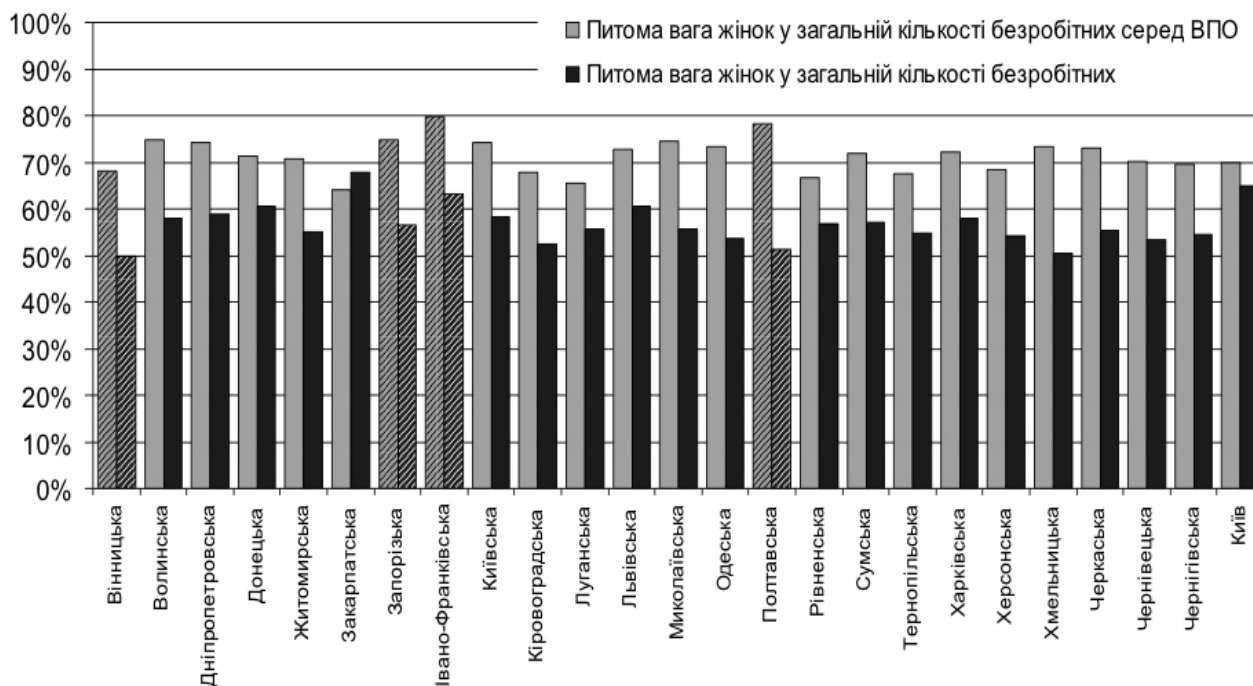


Рисунок 2.2. – Кількість жінок від загальної кількості осіб ВПО станом на 2019 рік.

У кризовому втручанні доцільно використовувати такі техніки підтримки: надання інформації та інструкцій (куди звертатися, де і яку допомогу можна отримати, як використовувати техніки відновлення тощо); використання малюнків, буклетів та інших засобів комунікації (дорожні карти, брошури, Інтернет); визначення можливої підтримки з боку інших людей; вербалізація

емоційних станів; допомога клієнтові у визначенні можливих дій та стратегій поведінки; надання достатнього часу; використання рефлексії; визначення проблеми такою, що є складною і не має розв'язання; досягнення домовленостей щодо порядку подальшої роботи; постійний перегляд процесу роботи [10; 12]. Варто зауважити, що при використанні кризового втручання соціальний працівник не впливає на саму кризу чи психотравмуючу подію, а працює лише з її наслідками. Під час кризового втручання соціальні працівники займають директивну позицію і беруть відповідальність на себе. Аутріч-робота передбачає надання послуги соціальним працівником за межами соціального закладу, у місцях розташування ВПО. К. Лай та Б. Толіашвілі визначають її як «мобільні інтервенції» [6]. Аутріч-працівники надають послуги у місцях компактного проживання ВПО (таборах тощо).

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

Довгострокові стратегії втручання [6] виходять із того, що допомога ВПО має бути багаторівневою (індивідуальна допомога, зв'язок з громадою і представництво інтересів, участь у колективних політичних діях) та орієнтованою на відновлення зв'язків між людиною і соціальними системами, побудову місцевих систем підтримки, залучення ресурсів громади, зокрема волонтерів, до допомоги людям, які опинилися за межами звичного середовища і відносин. Деякі автори наполягають, що сталі ефективні результати допомоги переміщеним особам, які постраждали унаслідок військових дій, можливі лише за умови застосування підходу, орієнтованого на розвиток громади, або локальних форм підтримки.

З нашого дослідження виходить, що з ВПО соціальні працівники проводять великий обсяг роботи проте даний підхід і методика роботи соціального працівника не є достатньо ефективною через те, що не



враховується соціально-психологічний фактор: адаптаційний потенціал особистості та ступень стійкості людини до впливу психоемоційних стресів, який впливає на успішну соціалізацію та адаптацію ВПО до нових умов життя. Процес адаптації до нового для них стрес, для більшості таких людей кардинальні зміни – це важкий етап, в даних ситуаціях вони не бачать виходу. Тому люди з низьким адаптаційним потенціалом, як ніхто потребують допомоги спеціаліста, бо в іншому випадку вони можуть так і не вийти з стресової ситуації, а це призводить в більшості випадках до алко-, нарко-залежностей та до маргіналізації.

В ході проведення контент-аналізу документів (планів роботи соціальних працівників з ВПО) ми дійшли висновку, що соціальні працівники у роботі з ВПО використовують різноманітні методи, і проводять великий обсяг роботи з даною категорією клієнтів, яка направлена на покращення їхнього становища. Але наскільки такі методи і підходи соціальних працівників до роботи з ВПО є ефективними та результативними, ми перевірили провівши наступні методики, а саме глибинне інтерв'ю з фахівцями ЦСССДМ та самими ВПО. За результатами опитування, стало зрозуміло, що фахівці соціальних служб в деякій мірі переоцінюють свою ефективність в наданні допомоги ВПО, вони вважаються що та діяльність, яку вони проводять з внутрішньо переміщеними особами є результативною, проте опитування ВПО, показало наступне: методика роботи соціальних працівників з ВПО працює і дає свої результати, проте вона є не зовсім ефективною в роботі з внутрішньо переміщеними особами і тільки на половину задовольняє самих ВПО. Тобто в підсумку можна говорити, що соціальна підтримка ВПО потребує вдосконалення.

У соціальній роботі з ВПО (мігрантами) виділяють три життєсферні складові, через які здійснюються адаптація, акультурація переселенців: природно-антропологічна (демографічна, територіальна, місцева), духовно-культурна (освітня, національно-культурна), агентно-професійна (зайнятість, ринок праці, професійна і підприємницька структура). Ці складові по-різному проявляються в соціальній роботі з мігрантами. Для природно-антропологічної

складової (особливо для мігрантів, що приїжджають на тривалі терміни) важливим є механізм територіальної реабілітації та соціальної адаптації на новому місці (на території і серед населення). Для духовно-культурної складової в першу чергу важливий механізм акультурації, національно-культурної ідентифікації, провідний за послідовного здійснення міграційної політики до набуття громадянства та прийняття культурних зразків країни проживання. Для агентно-професійної складової найбільш значущий механізм професійної адаптації завдяки набуттю місця роботи, конкурентоспроможних якостей, збереженню трудової практики за фахом, придбанню затребуваної спеціальності.

Програма забезпечення ефективної соціальної підтримки сімей  
внутрішньо переміщених осіб у Запорізькій області:

1) розроблення критеріїв оцінки інтеграції внутрішньо переміщених осіб до приймаючих територіальних громад, зокрема на основі практичних та стратегічних гендерних потреб таких осіб та ключових показників ефективності.

Відповідальні: обласна та міська держадміністрації.

2) проведення моніторингу стану інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючі територіальні громади та оцінки їхніх потреб, зокрема в розрізі категорій таких осіб, як особи з інвалідністю, включаючи аналіз з урахуванням статі та віку.

Відповідальні: органи місцевого самоврядування (за згодою), міжнародні та громадські організації, наукові установи (за згодою).

3) розроблення та подання Кабінетові Міністрів України пропозицій про внесення змін до актів законодавства щодо розширення переліку підстав для включення внутрішньо переміщених осіб до реєстрів територіальних громад фактичного проживання без дискримінації порівняно з іншими особами.

Відповідальні: органи місцевого самоврядування (за згодою).

4) розроблення та запровадження дієвих фінансово-кредитних механізмів підтримки бізнесу внутрішньо переміщених осіб з урахуванням

принципу гендерної рівності, що позитивно впливатиме на економічний розвиток приймаючих територіальних громад.

Відповідальні: органи місцевого самоврядування (за згодою).

5) розвиток соціальних послуг, які надаються внутрішньо переміщеним особам відповідно до їхніх потреб у приймаючій територіальній громаді.

Відповідальні: обласна та міська держадміністрації.

Суть функцій соціальної роботи з ВПО (мігрантами) та її різних напрямів полягає у підтримці комплементарного (взаємодоповнюючого) соціального середовища або змін соціального середовища в напрямку його більшої комплементарності для людей, які змінюють своє місце проживання і потрапляють в інше соціальне середовище. У той же час сам мігрант отримує допомогу в активізації своїх здібностей для подолання важких життєвих ситуацій. Іншими словами, за допомогою соціальної роботи формується, підтримується, змінюється система суспільних відносин і зв'язків, у які включений мігрант, члени його сім'ї на новому місці, підвищується активність таких шарів, заповнюються їх втрати в активності. Крім цього, блокується по відношенню до таких дезадаптованих, незахищених верств і окремих людей негативний, у тому числі агресивний, вплив середовища, пов'язане з ринковим розвитком економіки, закритістю системи охорони здоров'я, обмеженнями в здобутті освіти, професійної перепідготовки, доступ на ринок праці і т. д. Таким чином, соціальна робота з мігрантами виражається, з одного боку, у підвищенні статусу і поліпшення положення мігранта, з іншого - у впливі на середу, в яку він включається. Зміна відносин мігрантів як елементів структури з соціальним середовищем – це функціональна основа цільової детермінації фахівців і відповідно виділення напрямків соціальної роботи з мігрантами та біженцями.

На національному рівні – на сайтах Кабінету Міністрів України, Міністерства соціальної політики України та інших – активно поширюється інформація, куди ВПО можуть звернутися з тих чи інших питань (відновлення

документів, оформлення грошової допомоги, переоформлення пенсії тощо). Проте це звичайні послуги інформування, і вони є далекими як від моделей кризового втручання, так і довгострокових інтервенцій, що сформувались у практиці міжнародної соціальної роботи. У державних соціальних службах обмаль спеціалістів, які мають належний рівень підготовки із сучасної соціальної роботи, володіють певними техніками, необхідними для здійснення ефективного втручання у кризову ситуацію, мають навички роботи у надзвичайних ситуаціях.

У даний час органами соціального захисту населення ведеться різнобічна робота з ВПО. Соціальні працівники та волонтери допомагають кожній людині, що звернулася, у вирішенні особистих соціальних, економічних, правових та інших проблем, сприяють у встановленні або відновленні необхідних соціальних відносин.

Отже, необхідність проведення невідкладної соціальної роботи з внутрішньо перемішеними особами, а також специфічність функцій, які виконують соціальні працівники в процесі такої роботи, ставлять додаткові вимоги до професійної підготовки сучасних соціальних працівників. Соціально-педагогічна підтримка сімей включає в себе і сприяння в реалізації інших можливих потреб сімей, у вирішенні будь-яких проблем та кризових ситуацій будь-якої природи, а не тільки економічних, саме тому соціальна підтримка сімей повинна реалізовуватися у програмах, які мають відповідну спрямованість.

## ВИСНОВКИ

У зв'язку з внутрішніми переміщеннями в результаті конфлікту на сході України з'явилася нова, досить численна за своїм складом соціальна група – внутрішньо переміщені особи (ВПО) з Донбасу та АР Крим. Відповідно на державному рівні необхідно створити умови, за яких права вимушених переселенців будуть захищені на рівні з правами всіх громадян, але з урахуванням особливих потреб, що виникли в результаті раптового переїзду. Динамічність соціальних процесів, їх нестабільність у різних сферах життєдіяльності не можуть не відобразитися на емоційній оцінці ВПО власного життя, на їхніх соціальних настроях, ціннісних орієнтаціях, на оцінках соціальних змін, які відбуваються у суспільстві.

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) – це громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Внутрішньо переміщених осіб варто відносити до групи внутрішньої міграції, зумовленої некерованими факторами, такими як природні катаклізми, військові сутички та інше.

Головною категорією нашого дослідження є соціально-педагогічна підтримка внутрішньо переміщених осіб. Ми розуміємо соціально-педагогічну підтримку як комплекс заходів соціального та педагогічного характеру, спрямованих на допомогу особі в кризовій ситуації, в умовах різких змін у процесі її життєдіяльності. Соціально-педагогічна підтримка внутрішньо переміщених осіб – це комплекс соціально-педагогічних заходів, спрямованих на допомогу внутрішньо переміщеним особам в складних життєвих обставинах, в умовах конфліктних та постконфліктних ситуацій.

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

Соціально-педагогічна робота із сім'ями вимушених переселенців здійснюється через певні технології, а саме через технологію соціального захисту сім'ї та технологію соціальної підтримки сім'ї. Технологія соціального захисту сім'ї – це багаторівнева система, переважно державних заходів із забезпечення мінімальних соціальних гарантій, прав, пільг і свобод сім'ї, яка нормально функціонує, у ситуації ризику на користь гармонійного розвитку родини, особистості й суспільства. Технології соціальної підтримки сім'ї – це частина сімейної політики, метою якої є надання допомоги родинам у подоланні різного роду стресових ситуацій, у вирішенні проблем, що виникають в їх житті, з якими сім'ї не можуть впоратися самі, за рахунок своїх внутрішніх ресурсів.

З метою попередження або мінімізації негативних наслідків конфліктних подій важливо формувати знання у дітей, батьків та педагогічних працівників про ситуацію, що склалася. Особливо це стосується необхідності відстеження

нових законів та інших нормативно-правових актів, які активно зараз приймаються з метою сприяти захисту та надати допомогу особам у складних життєвих обставинах. Також для попередження негативних наслідків впроваджуються програми з соціально-педагогічної підтримки сімей ВПО. Своєчасне донесення такої інформації до дітей, батьків та педагогічних працівників сприятиме зверненню по допомогу від осіб, які її потребують, водночас запобігаючи більш складним наслідкам перенесених подій.

Саме соціально-педагогічна підтримка, яку надають дитині та її сім'ї протягом і після неприємних або травматичних подій соціальні працівники, соціальні педагоги або освітяни, є вирішальним чинником у подоланні негативних наслідків травматичного стресу в сімей ВПО. вимогою до навчальних закладів стає проведення для учнів, які прибули до закладу, та членів їхніх родин інтенсивних вступних програм знайомства із приймальною громадою та її системою цінностей, місцевими традиціями, надання постійної освітньої підтримки у вивченні мови.

Практичне значення роботи полягає у розробці програми з соціально-педагогічної підтримки для соціальних педагогів, соціальних працівників та освітян, які працюють з внутрішньо переміщеною молоддю. Розроблена програма на підставі аналізу соціально-педагогічної діяльності спеціалізованих соціальних служб та громадських організацій була впроваджена в роботу центрів соціальної підтримки ВПО та освітні заклади і довела свою ефективність.

У даний час органами соціального захисту населення ведеться різнобічна робота з ВПО. Соціальні працівники та волонтери допомагають кожній людині, що звернулася, у вирішенні особистих соціальних, економічних, правових та інших проблем, сприяють у встановленні або відновленні необхідних соціальних відносин.

Соціально-педагогічна підтримка сімей включає в себе і сприяння в реалізації інших можливих потреб сімей, у вирішенні будь-яких проблем та кризових ситуацій будь-якої природи, а не тільки економічних, саме тому

соціальна підтримка сімей повинна реалізовуватися у програмах, які мають відповідну спрямованість.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк В. П., Щетініна Л. В. Проблеми економічної активності та зайнятості ВПО, шляхи та способи їх вирішення. *Ринок праці та зайнятість населення*. № 3. Київ, 2018. С. 5-13
2. Антонюк В. П., Щетініна Л. В., Рудакова С. Г. Соціальна справедливість оплати праці внутрішньо переміщених осіб. *Бізнес Інформ*. 2018. № 7. С. 161-165
3. Бартків О. Соціально-педагогічна робота з внутрішньо переміщеними особами: сутність та зміст. *Молодь і ринок*. № 6. 2017. С. 71-75
4. Басова І. С. Внутрішньо переміщені особи в Україні: історично-правовий аспект. *Альманах права. Людиноцентризм у праві: теоретико-прикладні засади*. № 8. 2017. С. 296-301
5. Бовкун Е. М. Набуття, реалізація і припинення правового статусу внутрішньо переміщеної особи в Україні. *Часопис Київського університету права*. Київ, 2018. № 4. С. 66-69.
6. Бовкун Е. М. Поняття «внутрішньо переміщена особа» в сучасному конституційному праві України. *Альманах права. Людиноцентризм у праві: теоретико-прикладні засади*. Вип. 8. 2017. С. 111-116
7. Бойков, А. Г. Обов'язки внутрішньо переміщених осіб як елемент їх правового статусу. *Наука і правоохорона*. № 1. Київ, 2017. С. 48-53
8. Власенко Ю. К. Соціально-політичні аспекти державного регулювання питань внутрішньо переміщених осіб. *Молодий вчений*. Ч.1., № 4. Київ, 2017. С. 33-36
9. Гожій І.О. Проблеми правового регулювання статусу внутрішньо переміщених осіб. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Т. 12. Політологія. Соціологія. Право. Зб. наук. праць. Київ: ІВЦ «Політехніка», 2016. С. 45-51.
10. Губаш М. Внутрішні переселенці: три роки невизначеності. *Сільські вісті*.

2017. 7 квіт. (№ 27). 1, 2 с.
11. Гузь Н. В., Фалько Н.М. Створення простору щодо активізації засобів масової інформації в сприянні соціальному консенсусу, врегулюванню конфліктів між внутрішньо переміщеними особами та громадами. *Теорія і практика сучасної психології*. Т. 1, № 1. 2019. С.155-161
  12. Дегтярєва І., Кращенко Ю. Міжнародний досвід адаптації студентів-переселенців. *Вища школа*. 2017. № 10. С. 23-38
  13. Дяченко А. В. Інституційний механізм інтеграції внутрішньо переміщених осіб. *Аспекти публічного управління*. Т. 5, № 12. Київ, 2017. С. 50-58
  14. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [Електронний ресурс]. Режим доступу до журн.: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
  15. Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України» [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1207-18>
  16. Закон України «Про захист прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [Електронний ресурс] / Інформаційний портал Харківської правозахисної групи. Режим доступу до журн.: <http://www.khpg.org> .
  17. Зверєва І. Д. Соціальна робота в Україні : навч. посіб / І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ: Центр навч. л-ри, 2004. 256 с.
  18. Іляшко О. О. Соціальні права мешканців тимчасово окупованих територій: проблеми реалізації. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія «Юридичні науки»*. Т. 30 (69), № 2. 2019. С. 34-39
  19. Іляшко О. О., Джуська А. В. Внутрішньо переміщені особи як суб'єкти права на безоплатну правничу допомогу: реалії сьогодення. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія «Юридичні науки»*. Т. 29 (68), № 2. 2018. С. 14-18.
  20. Капська А. Й. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи / за заг.

- ред. Капська А.Й., Безпалько О. В., Вайнола Р. Х. Київ, 2001. 129 с.
21. Келембет О. С. Аналіз нормативно-правового забезпечення реалізації державної політики відновлення та реінтеграції деокупованих та постраждалих від військового конфлікту регіонів України. *Аспекти публічного управління*. Т. 5, № 7. 2017. С. 36-43
22. Кердивар В. В. Аналіз передумов виникнення синдрому жертви в умовах вимушеного переселення в межах України. *Теорія і практика сучасної психології*. № 2. 2018. С. 203-206.
23. Коваль Л. Г. Соціальна педагогіка. Соціальна робота: навч. посібник / за ред. Коваль Л.Г., Зверева І. Д., Хлебик С. Р. Київ, 1997. 392 с.
24. Кробоць, М. П. Шляхи підвищення ефективності адміністративно-правового забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Наука і правоохорона*. № 1. 2017. С. 103-111
25. Лінік Є., Булик І. Захист права власності внутрішньо переміщених осіб. *Вісник пенітенціарної асоціації України*. 2018. № 1. С.47-54
26. Лішик О. П. До питання визначення державного управління у сфері соціального захисту внутрішньо переміщених осіб. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія «Юридичні науки». Т. 29 (68), № 5. 2018. С. 8-12
27. Лішик О. П. Проблеми соціального захисту внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2019. Вип. 10. С. 86-89
28. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посіб. 2-ге вид., доп.. Київ: МАУП, 2003. 168 с.
29. Лушпієнко Ю. Конституційно-правовий статус біженців та внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. № 2. 2017. С.188-193
30. Малолеткова О. Уряд допоможе переселенцям отримати гідне житло. *Урядовий кур'єр*. №111. Київ, 2019. С. 1.
31. Макарова О. В. Соціальна політика в Україні: монографія. Київ: Ін-т

- демографії та соціальних досліджень ім. М. В. Птухи НАН України, 2015. 244 с.
32. Міжнародно-правові та національні засоби захисту прав біженців: практикум для студентів. Управління Верховного Комісара ООН у справах біженців. Інститут прикладних гуманітарних досліджень / уклад. М. В. Буроменський. Харків: Яшма, 2003. 180 с.
33. Маркова, Н. В. Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб як актуальна проблема соціальної роботи в Україні. *Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка*. № 1, Ч. 1. Луганськ, 2018. С. 32-39
34. Наливайко Л. Р. Романов М. Ю. Досвід Республіки Грузія в утвердженні правового статусу внутрішньо переміщених осіб. *Право і суспільство*. № 5, Ч. 2. 2017. С. 36-39
35. Наливайко Л. Р. Внутрішньо переміщені особи: визначення поняття. № 1. 2018. С. 34-39
36. Нестеренко О. Особливості правової соціалізації внутрішньо переміщених осіб. *Підприємництво, господарство і право*. № 5. Київ, 2017. С.185-188
37. Новак І. Внутрішньо переміщені особи в Україні: наміри щодо повернення. *Народна творчість та етнологія*. № 2. 2018. С. 55-63
38. Новикова О. Шлях переселенця: від адаптації до інтеграції. *Дзеркало тижня*. № 25. 2017. С. 1,6.
39. Новікова О. Ф., Панькова О. В. Вимушена міграція внутрішньо переміщених осіб (ВПО) України: стан, проблеми, шляхи розв'язання. *Проблеми економіки*. № 3. 2018. С.217-225
40. Пелісьє Ю. Сутність і специфіка соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні Науки*. № 1 (52). 2016. С. 202-205.
41. Петренко П. Права переселенців на лікарські послуги : *Україна молода*. № 62. 2019. С. 11.
42. Попок А. А.Визначення статусу біженців та внутрішньо переміщених осіб:

- зарубіжний досвід. *Аспекти публічного управління*. Т. 5, № 3/4. 2017. С. 5-13
43. Пушкар П. Захист права власності, а також інших матеріальних та процесуальних прав внутрішньо переміщених осіб: короткий огляд застосовних норм міжнародного права та практики Європейського суду з прав людини. *Український часопис міжнародного права*. Київ, № 1. 2018. С. 92-100
44. Семенчук В. Налагодити комунікації із переселенцями. *Голос України*. № 120. 2016. С. 5.
45. Семигіна Т. В. Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб / уклад. Т. В. Семигіна, Н. Є. Гусак, С. О. Трухан. *Укр. соціум*. № 2. 2015. С. 65-72.
46. Скрипник О., Луньова А. П'ять років російської агресії: чи захищені жертви конфлікту. *Дзеркало тижня*. № 8. 2019. С. 13.
47. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / за заг. ред. проф. І. Д. Звереві. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 336 с.
48. 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. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.
49. Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту : навчально-методичний посібник. Київ : Агентство «Україна». 2015. 176 с.
50. Тараканова О. Заходи зі сприяння зайнятості внутрішньо переміщених осіб. *Кадровик*. UA. № 10. 2018. С. 24-32
51. Тарасенко Ю. Стан злочинності серед внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Вісник Національної академії прокуратури України*. № 3. 2018. С.120-128
52. Тарасенко, Ю. М. Заходи запобігання злочинам, що вчиняються внутрішньо переміщеними особами в Україні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. Серія «Юридичні науки». 2018.Т. 29 (68), № 5. С.102-106
53. Тексти лекцій з курсу «Соціальні технології» (для студентів 3 курсу денної

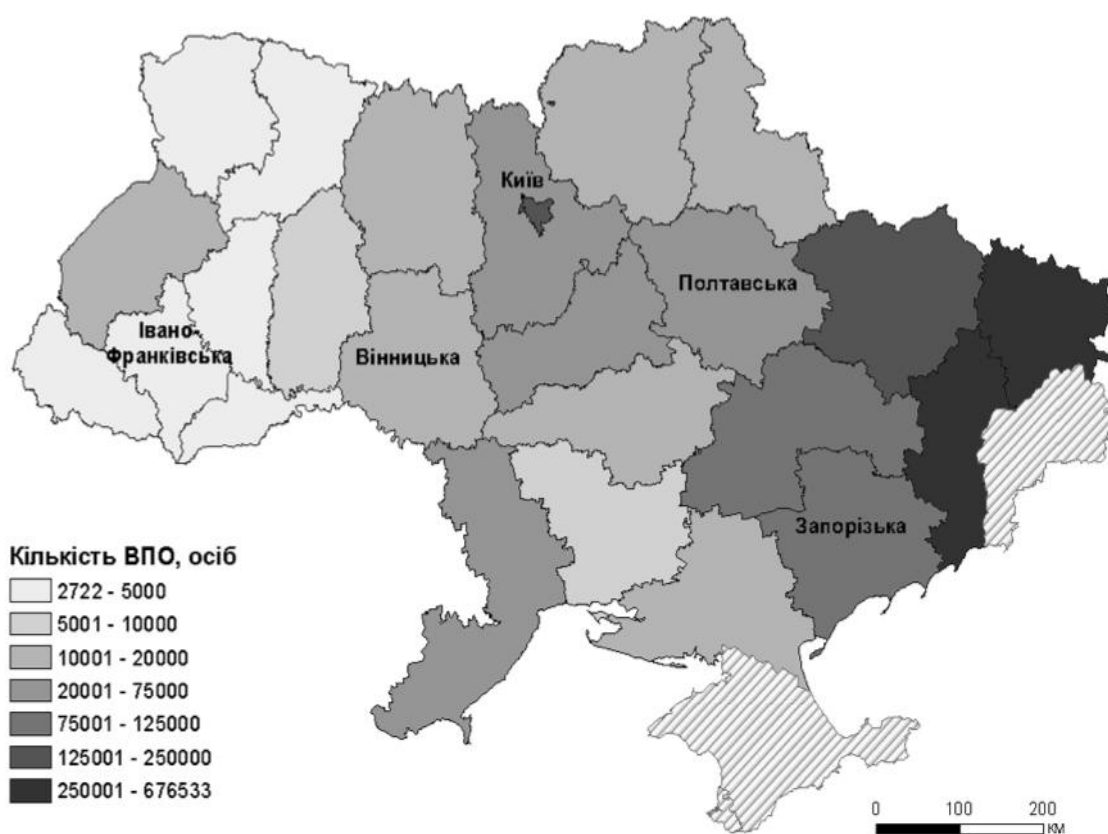
- форми навчання напряму 0502 (6.030601) «Менеджмент» спеціальності 6.050200 «Менеджмент організацій» / укл.: Віноградська О. М., Белова Л. О. Харків: ХНАМГ, 2009. 135 с.
54. Тищенко Н. І. Внутрішньо переміщені особи в Україні як проблема сьогодення / уклад. Н. І. Тищенко, Б. Ю. Піроцький. *Молодий вчений*. 2014. № 10 (13). С. 124-126.
55. Терюханова І. Вирішення проблем працевлаштування внутрішньо переміщених осіб в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду. *Україна: аспекти праці*. 2016. № 5/6. С. 52-58
56. Технології соціальної роботи в різних сферах життєдіяльності : рекомендаційний бібліографічний покажчик / укладач Н. І. Лось. Запоріжжя : НБ ЗНТУ, 2013. 20 с.
57. Торба В. Внутрішньо залишені ... : на четвертому році війни у держави й досі немає чіткої програми щодо адаптації переселенців. *День*, № 157. 2017. С. 4.
58. Трапезнікова Д. Рішення на перспективу: європейці продовжать співробітництво з українською владою для забезпечення прав переселенців. *День*, № 124 2018. С. 2.
59. Ульянова Г. В. Механізм вдосконалення державної політики у сфері трудової міграції. Економіка та держава. *Серія: Державне управління*. 2018. № 5. С. 54-55
60. Уханенко С. А. Шляхи вдосконалення правового регулювання здійснення адміністративних процедур внутрішньо переміщеним особам у сфері соціального захисту населення. *Правова позиція*, № 2. Київ, 2017. С. 192-199
61. Хромей В. В. Гарантії реалізації конституційного права на працю учасникам бойових дій (АТО). *Право і суспільство*. 2017. № 1. С. 45-50
62. Чижов Д.А. Особливості забезпечення права на соціальний захист внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Часопис Київського університету права*. Київ, 2017. № 2. С. 163-167
63. Швець І. Б., Следь О. М. Оцінка внутрішньої вимушеної міграції в Україні

- та її вплив на ринок праці. *Бізнес Інформ*. 2018. № 11. С. 272-278
64. Шурма І. Єдина інформаційна система щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб та Єдиний реєстр осіб, зниклих безвісти, мають бути створені негайно. *Голос України*. № 219. 2018.
65. Internal Displacement Statistics in Ukraine. *The United Nations High Commissioner for Refugees*, 2015. Режим доступу : <http://bit.ly/1zuL3nH>
66. Ukraine IDP Figures Analysis Internal Displacement / Monitoring Centre (IDMC). Mode of access: <http://www.internaldisplacement.org/europe-the-caucasus-and-central-asia/ukraine/figuresanalysis>
67. Wilson, A. (2014) *Ukraine Crisis. What it means for the West*, New Haven and London: Yale University Press. 207 pp. *Ukraine Crisis: What It Means for the West*, by Wilson, Andrew: New Haven, CT: Yale University Press, 2014. 207 pp. plus notes and index. \$17.00 (paperback). ISBN: 978-0-300-21159-7: *Special Operations Journal: Vol 1, No 2* ([tandfonline.com](http://tandfonline.com))

## ДОДАТКИ

## Додаток А

Кількість внутрішньо переміщених осіб у Запорізькій області у 2019 році





## Додаток Б

Розподіл за статтю внутрішньо переміщених осіб у Запорізькій області у  
2019 році