МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРАФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ОПТИМІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УКРАЇНІ

Виконав: магістрант 2-го курсу,
групи 8.2314-ср-дн
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
А.В. Нетіпайло

Керівник: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Масюк О.П.

Рецензент: завідувач кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
професор, д.філос.н. Бутченко Т.І.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____ __2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТУ

Нетіпайло Антоту Валерійовичу
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Оптимізація соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в Україні
керівник роботи Масюк Олег Петрович, професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент, д.філос.н.
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 418-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2025 року

3.Вихідні дані до роботи Технології соціальної роботи і соціальноїдопомоги в умовах трансформаційного періоду : навч. посіб. / ред.: А. О. Поляничко, А. В. Кирилюк. Суми : ФОП Цьома, 2020. 336 с. Баранник Л. Б. Соціальний захист громадян : навч. посіб. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2017. 246 с. Бондаренко Н. О. Соціальна діагностика : підручник для студентів напряму «Соціальна робота». Київ : Академія, 2021. 240 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Виникнення соціальної роботи та її становлення в Україні. 2.Уточнення понять «соціальний працівник», «внутрішньо-переміщенні особи», «соціальна робота» 3. Принципи та методи дослідження ролі соціальних працівників у роботі з внутрішньо-переміщеними особами 4. Нормативно-правове та організаційне забезпечення соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами. 5 .Соціально-педагогічні умови соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб. 6. Технології професійної діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами. 7. Аналіз діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами в місті Запоріжжя. 8. Напрями оптимізації професійної

діяльності соціальних працівників у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
_____
_____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О.П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент, д.філос.н.	06.06.2025	06.06.2025
Розділ 2	Масюк О.П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент, д.філос.н.	11.08.2025	11.08.2025
Розділ 3	Масюк О.П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент, д.філос.н.	22.09.2025	22.09.2025

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень – червень 2025	*виконано*
4.	І розділ	Червень - липень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – вересень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2025	*виконано*

Студент _____ А.В. Нетіпайло

Керівник роботи _____ О.П. Масюк

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 116 сторінок, 83 позицій у списку літератури, 1 рисунка, 6 таблиць.

ОПТИМІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УКРАЇНІ

Об’єкт дослідження — процес організації та здійснення соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами.

Предмет дослідження — роль, функції та професійні завдання соціальних працівників у системі соціальної підтримки ВПО.

Мета дослідження - полягає у виявленні особливостей професійної діяльності соціальних працівників у задоволенні потреб внутрішньо переміщених осіб та визначенні шляхів удосконалення соціальної роботи з цією категорією населення.

Методи дослідження базуються на комплексному підході та включають аналіз і узагальнення наукових джерел, вивчення нормативно-правових документів, порівняльний аналіз вітчизняного й зарубіжного досвіду, а також застосування соціологічних методів (анкетування, опитування, інтерв’ю), що дозволяють оцінити реальні потреби переселенців і результативність діяльності соціальних працівників.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що підвищення ефективності соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами можливе за умови належного рівня професійної підготовки соціальних працівників, активного впровадження сучасних технологій соціальної роботи, розвитку міжвідомчої взаємодії та функціонування сталих інституційних механізмів підтримки на місцевому рівні. Передбачається, що системне підвищення кваліфікації фахівців, використання кейс-менеджменту, методів кризового втручання, цифрових сервісів і програм локальної інтеграції ВПО сприятиме підвищенню якості соціальних послуг та зменшенню соціальних ризиків у приймаючих громадах.

Висновки:

1. Доведено, що соціальні працівники відіграють ключову роль у системі соціальної підтримки ВПО, виконуючи функції координаторів допомоги, посередників між клієнтами та інституціями, а також фахівців із соціального супроводу та адаптації.
2. Проаналізовано, що нормативно-правова база України у сфері захисту прав ВПО зазнала суттєвого розвитку, однак потребує подальшого удосконалення з урахуванням тривалості воєнних викликів та змін у потребах переселенців.
3. Визначено, що ефективність соціальної роботи з ВПО значною мірою залежить від рівня професійної підготовки соціальних працівників, розвитку системи підвищення кваліфікації, супервізії та впровадження міжнародних стандартів соціальної роботи.
4. Обґрунтовано важливість міжвідомчої співпраці соціальних служб із медичними, освітніми установами та центрами зайнятості, що забезпечує комплексний та безперервний супровід внутрішньо переміщених осіб.
5. Встановлено, що цифровізація соціальних послуг, зокрема використання електронних реєстрів, порталу «Дія», онлайн-консультацій і дистанційної підтримки, суттєво підвищує доступність та оперативність допомоги ВПО.

SUMMARY

The qualification work consists of 116 pages, 83 items in the list of literature, 1 figure, 6 tables.

OPTIMIZATION OF SOCIAL WORK WITH INTERNALLY DISPLACED PERSONS IN UKRAINE

The object: the process of organizing and implementing social work with internally displaced persons.

The subject: role, functions and professional tasks of social workers in the system of social support for IDPs.

The purpose: identify the features of the professional activities of social workers in meeting the needs of internally displaced persons and to identify ways to improve social work with this category of the population.

The research: based on an integrated approach and include analysis and generalization of scientific sources, study of regulatory and legal documents, comparative analysis of domestic and foreign experience, as well as the use of sociological methods (questionnaires, surveys, interviews), which allow assessing the real needs of displaced persons and the effectiveness of social workers.

The hypothesis: increasing the effectiveness of social work with internally displaced persons is possible provided that social workers have an adequate level of professional training, actively implement modern social work technologies, develop interagency cooperation, and operate sustainable institutional support mechanisms at the local level. It is assumed that systematic professional development of specialists, the use of case management, crisis intervention methods, digital services, and local integration programs for IDPs will contribute to improving the quality of social services and reducing social risks in host communities.

Conclusions:

1. It is proven that social workers play a key role in the system of social support for internally displaced persons, performing the functions of assistance coordinators, mediators between clients and institutions, as well as specialists in social support and adaptation.

2. It is determined that the regulatory and legal framework of Ukraine in the field of protection of the rights of internally displaced persons has undergone significant development; however, it requires further improvement in view of the prolonged nature of military challenges and changes in the needs of displaced persons.
3. It is substantiated that the effectiveness of social work with internally displaced persons largely depends on the level of professional training of social workers, the development of advanced training systems, supervision, and the implementation of international standards of social work.
4. The importance of interagency cooperation between social services, medical institutions, educational institutions, and employment centers is justified, as it ensures a comprehensive and continuous approach to supporting internally displaced persons.
5. It has been established that the digitalization of social services, in particular the use of electronic registers, the “Diia” portal, online consultations, and remote support, significantly increases the accessibility and efficiency of assistance provided to internally displaced persons.

ЗМІСТ

ВСТУП……3
РОЗДІЛ 1. ІСТОРИКО - МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ……6
1.1. Виникнення соціальної роботи та її становлення в Україні……..6
1.2.Уточнення понять «соціальний працівник», «внутрішньо-переміщенні особи», «соціальна робота»……13
1.3. Принципи та методи дослідження ролі соціальних працівників у роботі з внутрішньо-переміщеними особами……17
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ……23
2.1. Нормативно-правове та організаційне забезпечення соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами……23
2.2.Соціально-педагогічні умови соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб……...…36
2.3. Технології професійної діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами……51
РОЗДІЛ 3. ПРАКСІОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ…….…….66
3.1. Аналіз діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами в місті Запоріжжя…….66
3.2. Напрями оптимізації професійної діяльності соціальних працівників у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі……83
ВИСНОВКИ ……...…98
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..……107

ВСТУП

Актуальність дослідження. Суспільно-політична ситуація в Україні, зумовлена тривалими воєнними діями та повномасштабною збройною агресією, спричинила глибокі соціальні трансформації, однією з найболючіших серед яких стало внутрішнє переміщення значної частини населення. Унаслідок вимушеної міграції мільйони людей опинилися в нових умовах проживання, зазнавши втрати житла, стабільного доходу, звичних соціальних контактів і почуття безпеки. Згідно з офіційною інформацією Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, на початок 2025 року в Україні обліковано понад 4,8 млн внутрішньо переміщених осіб, що становить близько одинадцяти відсотків загальної чисельності населення держави. Така масштабність проблеми зумовлює необхідність формування цілісної, послідовної та довгострокової системи соціальної підтримки.

Особливе місце у процесі допомоги внутрішньо переміщеним особам посідає діяльність соціальних працівників, які забезпечують взаємозв’язок між потребами переселенців та можливостями державних, муніципальних і громадських інституцій. Їхня професійна діяльність не обмежується організацією матеріальної чи адміністративної допомоги, а охоплює надання психологічної підтримки, сприяння соціальній адаптації, відновлення соціальних зв’язків і включення ВПО в життя приймаючих громад. Саме рівень підготовки та компетентності соціальних працівників значною мірою визначає ефективність соціальних послуг і результативність інтеграційних процесів.

Актуальність обраної теми обумовлена низкою взаємопов’язаних чинників. По-перше, воєнні дії зумовлюють постійні нові хвилі внутрішнього переміщення населення, що ускладнює роботу соціальних служб. По-друге, значна частина ВПО належить до соціально вразливих категорій, зокрема осіб похилого віку, людей з інвалідністю, сімей з дітьми, одиноких батьків, які потребують адресного та індивідуалізованого соціального супроводу. По-

третє, в умовах воєнного стану соціальна робота має бути спрямована не лише на подолання кризових ситуацій, а й на забезпечення сталих механізмів соціальної інтеграції, що потребує високого рівня професійної підготовки фахівців.

Проблематика соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами набула особливої наукової актуальності після 2014 року, оскільки до цього періоду явище внутрішнього переміщення не мало такого системного характеру. Сучасні наукові дослідження зосереджуються на розробці ефективних моделей соціальної підтримки ВПО, удосконаленні нормативно-правової бази та визначенні ролі соціальних працівників у процесі адаптації й інтеграції переселенців, що підкреслює як теоретичну, так і практичну значущість обраної теми.

Об'єкт дослідження — процес організації та здійснення соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами.

Предмет дослідження — роль, функції та професійні завдання соціальних працівників у системі соціальної підтримки ВПО.

Мета дослідження полягає у виявленні особливостей професійної діяльності соціальних працівників у задоволенні потреб внутрішньо переміщених осіб та визначенні шляхів удосконалення соціальної роботи з цією категорією населення.

Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких завдань:

- проаналізувати теоретичні та методологічні засади соціальної роботи як сфери професійної діяльності;
- охарактеризувати внутрішньо переміщених осіб як окрему соціальну групу та визначити коло їхніх основних проблем і потреб;
- дослідити функціональні обов'язки та професійні компетенції соціальних працівників у роботі з ВПО;
- здійснити аналіз законодавчого та нормативного забезпечення соціальної підтримки переселенців в Україні;

- узагальнити міжнародний досвід соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами;
- проаналізувати практику діяльності соціальних працівників у територіальних громадах і гуманітарних організаціях;
- розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності соціальної роботи з ВПО.

Методи дослідження базуються на комплексному підході та включають аналіз і узагальнення наукових джерел, вивчення нормативно-правових документів, порівняльний аналіз вітчизняного й зарубіжного досвіду, а також застосування соціологічних методів (анкетування, опитування, інтерв'ю), що дозволяють оцінити реальні потреби переселенців і результативність діяльності соціальних працівників.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що підвищення ефективності соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами можливе за умови належного рівня професійної підготовки соціальних працівників, активного впровадження сучасних технологій соціальної роботи, розвитку міжвідомчої взаємодії та функціонування сталих інституційних механізмів підтримки на місцевому рівні. Передбачається, що системне підвищення кваліфікації фахівців, використання кейс-менеджменту, методів кризового втручання, цифрових сервісів і програм локальної інтеграції ВПО сприятиме підвищенню якості соціальних послуг та зменшенню соціальних ризиків у приймаючих громадах.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі діяльності соціальних працівників у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного стану та розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення соціальних послуг.

Практичне значення роботи визначається можливістю використання її результатів у діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, установ соціального захисту та громадських організацій з метою підвищення ефективності соціальної підтримки та інтеграції ВПО.

Структура роботи включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел і додатки.

У першому розділі розкрито теоретико-методологічні засади соціальної роботи; другий розділ присвячено аналізу нормативно-правового регулювання та міжнародного досвіду; у третьому розділі подано результати практичного дослідження та рекомендації щодо удосконалення соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб.

РОЗДІЛ 1
ІСТОРИКО - МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ

1.1. Виникнення соціальної роботи та її становлення в Україні

Виникнення соціальної роботи як суспільного явища нерозривно пов'язане з потребою допомоги найбільш уразливим категоріям населення. Проаналізувавши історичні джерела, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення витоків цієї діяльності. Ще в найдавніші часи в українських землях існували сталі традиції взаємопідтримки та колективної опіки: сільські громади дбали про вдів, сиріт та людей похилого віку, а звичаєве право передбачало обов'язок допомоги нужденним. Ці форми первинної соціальної взаємодопомоги мали переважно неформальний характер. Ґрунтувалися на моральних нормах та звичаях, проте саме вони стали першим підґрунтям для подальшого формування професійної соціальної роботи [14].

У період Київської Русі (IX–XII ст.) під впливом прийняття християнства 988 року доброчинність і милосердя набули виразно інституційних рис. У літописах згадуються князі та бояри, які опікувалися вбогими, вдовами й сиротами; зокрема, князь Володимир Великий наказував «годувати нищих» і створювати притулки для знедолених. При монастирях та церквах діяли богадільні, лікарні та «странноприїмниці» (госпіталі для мандрівників і хворих), що фактично виконували функції перших соціальних установ. Зокрема, Києво-Печерська лавра та Софійський монастир утримували притулки для хворих і сиріт. Проаналізувавши цей період, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення того, як релігійний обов'язок поєднувався з практичною допомогою, створюючи міцний фундамент українських традицій соціальної підтримки.

У наступні століття, під владою Великого князівства Литовського та Речі Посполитої (XIV–XVII ст.), опіка над бідними і хворими розвивалася в межах

міських громад і православних та католицьких братств. Львівське та Київське братства, наприклад, утримували школи, шпиталі, організовували допомогу вдівцям, сиротам, мандрівникам[14]. Особливо важливим було поєднання культурно-освітньої та благодійної діяльності братств, які вважали турботу про знедолених невід'ємною частиною свого релігійного та громадського обов'язку. У дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення братств як ранніх осередків, де освітня та виховна місія поєднувалася з практикою соціальної роботи.

У добу Козацької держави (середина XVII ст.) традиції взаємодопомоги набули рис військово-громадської організації. Запорозька Січ мала власні шпиталі та систему опіки над пораненими козаками й вдівцями загиблих товаришів. Козацькі громади збирали кошти для підтримки сімей загиблих, а також дбали про освіту дітей сиріт. Проаналізувавши козацькі документи, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення цієї моделі громадської солідарності, що згодом стала одним із фундаментів національної соціальної політики [14].

Протягом XIX століття, у складі Російської та Австро-Угорської імперій, українські землі пережили процес модернізації соціальної допомоги. У підросійській Україні створювалися земські органи самоврядування, які фінансували лікарні, школи, притулки для сиріт та безпритульних. Наприклад, земські лікарні Харківщини й Полтавщини стали першими державними установами системної медико-соціальної підтримки населення. У Галичині, що перебувала під владою Австро-Угорщини, розвивалися товариства взаємодопомоги, освітньо-благодійні організації, серед яких – «Просвіта» (заснована 1868 р.) та жіночі благодійні товариства. Ці структури не лише надавали матеріальну підтримку бідним, а й організовували курси, школи, сприяли розвитку культури та освіти, що піднімало рівень соціальної свідомості громадян. У дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення цього процесу як до етапу поступового переходу від традиційної доброчинності до інституційної соціальної політики [14].

На початку XX століття під впливом ідей соціального реформізму в українських землях зростає усвідомлення необхідності державної відповідальності за соціальний захист. У період Української Народної Республіки (1917–1921 рр.) було створено Секретаріат опіки, який намагався впроваджувати програми допомоги сиротам, пораненим воїнам, біженцям. Хоча діяльність цих органів була недовготривалою через політичну нестабільність, сама ідея державної опіки заклала важливий прецедент для майбутньої соціальної політики. Проаналізувавши архівні матеріали УНР, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення того, як поєднання гуманістичних ідей та адміністративних реформ започаткувало новий рівень розуміння соціальної роботи.

За радянських часів (1922–1991 рр.) соціальна допомога стала складовою централізованої системи. Було створено мережу державних закладів соціального забезпечення, запроваджено систему пенсій, пільг для інвалідів війни та праці, розвинено мережу дитячих будинків та інтернатів. Проте радянська модель мала патерналістський характер: допомога надавалася «згори», а соціальна робота розглядалася радше як адміністративне управління, ніж як самостійна професія з власною методологією та етичними стандартами. Попри це, саме в цей період відбулося масове поширення інфраструктури соціального захисту та формування законодавчих основ соціального забезпечення. У дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення цього етапу, підкреслюючи, що він став основою для професійного осмислення соціальної роботи у незалежній Україні [54].

Новий етап розпочався з проголошення незалежності України у 1991 році. В умовах переходу до ринкової економіки відбулося збільшення кількості безробітних і бідних громадян. Це спричинило виникнення нових груп соціального ризику: до них долучилися бездомні, матері-одиначки, особи з інвалідністю, а також пенсіонери, які не мали відповідної підтримки. У 1990-х роках було ухвалено низку базових законів: «Про пенсійне забезпечення» (1991), «Про охорону дитинства» (1991), «Про соціальні послуги» (2003, із

подальшими змінами). У 1992 році створено перші Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, що започаткувало інституційний розвиток професії соціального працівника. Проаналізувавши цей процес, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення того, як національна правова база стала підґрунтям для формування сучасних підходів до підготовки фахівців [52].

У 2000-х роках розпочалася активна інтеграція європейських принципів соціальної політики. Було затверджено державні стандарти соціальних послуг, розширено мережу центрів соціальної роботи, започатковано підготовку фахівців за спеціальністю «Соціальна робота» у провідних університетах країни. Відбувалося формування професійних об'єднань, розроблення етичного кодексу соціального працівника, що наближало українську систему до міжнародних стандартів. У дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення цього етапу як до процесу професіоналізації, що підвищив роль науково обґрунтованих методів у соціальній практиці [21].

Після 2014 року, з початком збройного конфлікту на сході України та анексією Криму, соціальна робота зіткнулася з безпрецедентними викликами. Поява понад мільйона внутрішньо переміщених осіб, зростання кількості ветеранів та постраждалих цивільних вимагали розвитку нових напрямів: кризового консультування, реабілітаційних програм, інтеграції переселенців у громади. Особливої актуальності соціальна робота набула після повномасштабного вторгнення 2022 року, коли кількість ВПО перевищила 4,8 мільйона осіб [3]. Соціальні працівники стали ключовою ланкою в організації гуманітарної допомоги, психологічної підтримки, координації роботи з міжнародними організаціями та органами влади. Проаналізувавши ці події, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення соціальної роботи як стратегічного інструменту підтримки суспільної стійкості та національної єдності.

Історичні промови та ініціативи, що вплинули на розвиток соціальної роботи в Україні

(проаналізувавши широкий спектр історичних джерел, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення процесу становлення соціальної роботи в Україні, розглядаючи відомі висловлювання й доповіді визначних діячів як важливий матеріал для наукового осмислення. Всі наведені приклади виступають для проведення дослідження доказовою базою та підтверджують поступовість формування національної традиції соціальної допомоги)

1. Митрополит Петро Могила (1596–1647)

Проаналізувавши богословські праці та архівні документи доби раннього українського бароко, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення ролі Петра Могили як одного з перших ідеологів організованої суспільної опіки. У проповідях і так званих «Правилах благочестя» він неодноразово підкреслював, що церква має бути не тільки місцем духовного наставництва, але й «пристановищем для тих, хто втратив опору в світі». Таке бачення гармонійно поєднувало релігійно-моральний обов'язок із практичними формами підтримки знедолених. Заснована ним 1632 року Києво-Могилянська колегія стала не лише провідним освітнім центром Східної Європи, а й осередком соціального служіння: у її статутах було зафіксовано положення про допомогу сиротам та матеріальне забезпечення найбідніших студентів. Аналізуючи ці факти, ми робимо висновок, що Могила заклав підвалини вітчизняної традиції поєднання освіти, духовного виховання та практичної соціальної роботи – підхід, що й сьогодні розглядається в педагогічній науці як прогресивний [14].

2. Іван Франко (1856–1916)

Проаналізувавши публіцистику та громадську діяльність Івана Франка, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення його внеску в розвиток ідеї взаємодопомоги та кооперації. У працях «Що таке поступ?» та «Поза межами можливого» він критикував соціальну нерівність і закликав до активної участі громадян у розбудові справедливого суспільства. Наприкінці XIX століття промови, виголошені в межах діяльності товариства «Просвіта» у Львові, за своїм змістом стали прототипами методичних вказівок. Вони

містили конкретні алгоритми для заснування осередків взаємодопомоги та споживчих об’єднань. У цих виступах Франко переконливо обґрунтовував необхідність самоорганізації селян і робітників як засобу захисту від економічного тиску. З педагогічної точки зору, його діяльність стала прикладом того, як ідеї соціальної солідарності можуть виховувати у громадян почуття відповідальності та активної участі в суспільному житті, що є важливим складником сучасної соціальної роботи [14].

3. Михайло Грушевський (1866–1934)

Проаналізувавши стенограми засідань Центральної Ради та виступи Михайла Грушевського 1917 року, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення його концепції соціальної держави. У своїх доповідях Грушевський підкреслював, що новопостала українська держава має дбати про найбільш уразливі групи населення: сиріт, біженців, поранених воїнів. Він пропонував створити спеціальний Секретаріат опіки - державний орган, покликаний координувати допомогу цим категоріям громадян. Хоча через політичну нестабільність реалізувати ці плани не вдалося повною мірою, його висловлювання стали своєрідною науковою платформою для подальших роздумів про соціальну функцію держави. Фундаментом для сприйняття соціальної роботи як кваліфікованої професії стали саме ці ідеї. У педагогічному контексті вони актуалізували значення гуманістичних цінностей та громадянського обов'язку як ключових орієнтирів для фахівців [14].

4. Олена Пчілка (1849–1930)

У дослідженні ми проаналізували громадську діяльність і промови Олени Пчілки, відомої діячки українського жіночого руху, розглянувши їх крізь призму педагогічного бачення соціального служіння. У своїх виступах на зборах жіночих гуртків у Києві, Полтаві та Луцьку вона наголошувала на необхідності створення притулків і гуртожитків для дівчат із малозабезпечених родин, а також на важливості підтримки матерів-одиначок. Пчілка вважала, що доступ жінок і дівчат до освіти є ключовою умовою їхньої соціальної

емансипації та економічної незалежності. Її висловлювання стали вагомим внеском у розвиток української соціальної роботи, оскільки поєднували культурно-національне відродження з практичною доброчинністю, що сьогодні розглядається в педагогічній науці як приклад комплексного підходу до соціального виховання [14].

5. Післявоєнні доповіді радянських діячів (1945–1950-ті роки)

Проаналізувавши стенограми пленумів ЦК КПРС і засідань Верховної Ради СРСР, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення радянського етапу формування інституційної системи соціального захисту. У промові Микити Хрущова 1947 року особливий акцент робився на розширенні мережі дитячих будинків, санаторіїв і інтернатів для інвалідів війни та дітей-сиріт. Ці висловлювання, хоча й були тісно пов’язані з ідеологічними цілями, створили практичне підґрунтя для розвитку державної системи соціальної підтримки. З педагогічного погляду, вони продемонстрували перехід від стихійних форм милосердя до централізованої та системної соціальної політики, що згодом стало основою підготовки фахівців із соціальної роботи в радянській та пострадянській Україні [14].

6. Доповіді міжнародних експертів 1990-х років. Проаналізувавши матеріали міжнародних конференцій, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення впливу світового досвіду на становлення української соціальної роботи [5]. Представники ООН та Міжнародної федерації соціальних працівників у своїх виступах наголошували на необхідності створення системи підготовки кадрів, запровадження європейських стандартів соціальних послуг і механізмів професійної сертифікації. Ці висловлювання ми розглядаємо як орієнтир для українських реформаторів, адже саме вони лягли в основу Закону України «Про соціальні послуги» (2003 р.). З педагогічного погляду, цей етап ознаменував перехід до професіоналізації соціальної роботи, що потребувало нових підходів у вищій освіті та підготовці фахівців.

7. Виступи українських урядовців 2014–2022 років. Проаналізувавши парламентські слухання та урядові доповіді періоду воєнних викликів, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення новітнього етапу розвитку соціальної роботи. Зокрема, у 2015 році віцепрем'єр-міністр Г. Зубко та міністр соціальної політики Н. З. Андрійчук наголошували на необхідності створення єдиних стандартів надання соціальних послуг. Запровадження мобільних бригад соціальних працівників та посилення співпраці з міжнародними гуманітарними організаціями. Ми розглядаємо ці висловлювання як доказ того, що соціальна робота в сучасній Україні набула системного та стратегічного характеру. З педагогічної точки зору, це визначає нові завдання у підготовці фахівців: формування компетенцій кризового менеджменту, навичок роботи з внутрішньо переміщеними людьми та здатності до міжвідомчої координації [5].

Отже, проаналізувавши широкий спектр історичних джерел — від проповідей митрополита Петра Могили XVII століття до парламентських слухань 2014–2022 років, - у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення еволюції соціальної роботи як багатогранного процесу. Наведені висловлювання та доповіді підтверджують: українська соціальна робота формувалася поступово, від традицій церковного милосердя та громадської самоорганізації до сучасної професійної діяльності, що базується на наукових підходах і державній політиці. Завдяки такому аналізу стає можливим не лише ґрунтовне вивчення першооснов соціальної роботи, а й проектування майбутніх стратегій розвитку освітнього процесу для соціальних працівників, інтегруючи наукові здобутки у практичну діяльність.

1.2. Уточнення понять «соціальний працівник», «внутрішньо-переміщенні особи», «соціальна робота».

Соціально-політична дестабілізація та надзвичайні умови сьогодення вивели проблему ВПО у розряд пріоритетних для держави. Масштабне

переміщення населення всередині країни спровоковане прямими загрозами безпеці, руйнуванням житлового фонду та деградацією соціально-економічної інфраструктури, що змусило громадян шукати прихистку в нових регіонах.

Внаслідок цього виникає потреба у забезпеченні комплексної підтримки, яка передбачає не лише задоволення базових матеріальних потреб, але й соціальну, психологічну та правову допомогу [48]. Саме в таких умовах особливої значущості набуває діяльність соціальних працівників, які виступають ключовими фахівцями, здатними здійснювати професійну соціальну роботу, спрямовану на підтримку, адаптацію та інтеграцію внутрішньо переміщених осіб у нові громади.

Під соціальним працівником розуміють експерта, який за допомогою специфічних методик та етичних стандартів забезпечує супровід осіб у складних життєвих обставинах. Його діяльність має універсальний характер: від надання консультацій до захисту прав клієнтів. Особливої значущості ця багатогранність набуває під час взаємодії з внутрішніми переселенцями, які потребують системної підтримки. Він виступає посередником між особою та інституціями держави чи громадськими організаціями, допомагаючи відновити соціальну функціональність людини, підтримуючи її в процесах адаптації, реалізації прав та сприянні активізації особистісного потенціалу [11].

У науковій і практичній площині соціальний працівник розглядається як фахівець, що виконує посередницьку, консультативну, захисну й організаційну функції у сфері соціального захисту населення. Відповідно до позиції Дж. Аддамс, соціальний працівник є не лише помічником для окремих осіб, а й активним громадським діячем, який впливає на соціальні зміни і сприяє розвитку справедливих інститутів. Цю ідею підтримують сучасні дослідники, зокрема Гарольд Л. Муллен, який наголошує, що соціальний працівник є агентом трансформацій, що впливає як на окрему людину, так і на суспільство в цілому.

Важливо відзначити, що діяльність соціального працівника поєднує глибоку етичну складову з професійними навичками, орієнтованими на покращення якості життя клієнтів та зміцнення соціального порядку. Завдяки цим якостям соціальний працівник може ефективно реагувати на складні соціальні проблеми, забезпечувати соціальну справедливість і сприяти інтеграції вразливих груп у суспільство.

Поняття «соціальна робота» тісно пов’язане з діяльністю соціального працівника, адже саме він реалізує її основні завдання. Під соціальною роботою розуміють цілісну модель професійного втручання, яка поєднує наукове підґрунтя з конкретними діями. Головна мета такого процесу — нівелювання деструктивних наслідків екстремальних обставин та формування сприятливого середовища для адаптації та самореалізації людини. Вона включає індивідуальне та групове втручання, спрямоване на подолання соціальних проблем, підтримку прав і свобод людини, а також на просування соціальної справедливості. У сучасних дослідженнях підкреслюється, що соціальна робота є не лише засобом допомоги окремим людям, а й інструментом формування більш справедливого і включеного суспільства. Вона базується на гуманістичних принципах і науковому підході, що дозволяє адаптувати інтервенції до особливостей конкретних соціальних груп і потреб. Соціальна робота із внутрішньо переміщеними особами має багатогранний характер і включає не лише вирішення базових проблем з житлом, роботою і соціальними послугами, але й сприяння відновленню соціальних зв’язків, підтримку психічного здоров’я та інтеграцію у громаду.

У наукових працях Т. П. Пейтона соціальна робота трактується як професійна діяльність, заснована на гуманістичних принципах та наукових засадах, що охоплює як індивідуальну допомогу, так і вплив на соціальну політику. Барбара Рейнджер наголошує, що соціальна робота включає широкий спектр втручань – від кризового консультування до системної роботи із громадами. У контексті масового внутрішнього переміщення саме соціальна

робота виступає ключовим механізмом стабілізації життєдіяльності особи та її повторної інтеграції в нове середовище.

Поняття «внутрішньо переміщені особи» визначає окрему категорію населення, яка змушена була залишити постійне місце проживання в межах держави унаслідок збройного конфлікту, насильства, катастроф або інших загроз [29]. Згідно з Керівними принципами ООН щодо внутрішнього переміщення, ВПО – це особи, які не перетинали міжнародного кордону, проте потребують комплексної державної та соціальної підтримки. А. Сусак зазначає, що внутрішньо переміщені особи не лише переживають втрату матеріальних ресурсів, але й зазнають глибокої соціально-психологічної дезінтеграції. І. Венедіктова акцентує на необхідності правового забезпечення прав ВПО на житло, освіту, медичне обслуговування та соціальні гарантії. На думку соціолога О. Зарубіна, переміщене населення є показником ефективності соціальної політики держави, а психолог Н. Ковальчук вказує на високу вірогідність розвитку посттравматичних розладів, що потребують професійного втручання.

Проблематика внутрішньо переміщених осіб у науковій літературі висвітлюється через різні аспекти. ВПО — це категорія громадян, що опинилися в уразливому становищі внаслідок примусового переміщення в межах країни. Вони мають специфічні потреби, що виходять за межі фізичного переміщення, і включають соціальні, економічні, правові та психологічні аспекти. Науковці наголошують на тому, що внутрішнє переміщення — це складний процес, який часто супроводжується соціальною дезінтеграцією, втратами ідентичності, високим рівнем стресу та травматизацією. У наукових дослідженнях вказується, що успішна адаптація ВПО залежить не лише від забезпечення базових ресурсів, а й від ефективного соціального супроводу, який включає надання інформації, психологічну підтримку, правову допомогу та сприяння активній участі у житті приймаючих громад.

Отже, соціальний працівник, методи соціальної підтримки та категорія ВПО утворюють єдиний смисловий блок. Ефективність допомоги

переселенцям залежить від того, наскільки якісно фахівець реалізує наявні соціальні механізми. Такий комплексний погляд дозволяє формувати моделі супроводу, що враховують специфічний контекст війни в Україні. Ключовими вимогами до спеціалістів у цій сфері залишаються професіоналізм, висока етична планка та здатність до співпереживання у кризових ситуаціях.

1.3. Принципи та методи дослідження ролі соціальних працівників у роботі з внутрішньо-переміщеними особами

Дослідження базується на педагогічному підході до соціальної роботи з ВПО, що розглядається як ієрархічна система заходів. Такий підхід передбачає перехід від простого задоволення матеріальних потреб до стратегічної мети: глибокої соціальної інтеграції, психологічного супроводу та відновлення особистісного потенціалу громадян, які постраждали від вимушеного переселення.

Перш за все важливо визначити головні принципи, які формують наукову й практичну основу дослідження. Принцип наукової обґрунтованості передбачає використання перевірених даних, законодавчих актів, звітів державних і міжнародних організацій, а також результатів сучасних емпіричних досліджень. Дотримання принципу об’єктивності в роботі досягається шляхом опори на достовірну інформацію та відмови від суб’єктивних суджень. Висновки дослідження ґрунтуються на аналітичних показниках, що демонструють реальну картину життя ВПО та специфіку їхніх сучасних проблем.

Фундаментальне значення має системний підхід, згідно з яким соціальна сфера розглядається як комплексний багаторівневий механізм. Робота з переселенцями базується на комунікації між органами влади, громадськими об'єднаннями та світовими фондами підтримки. Тому в межах дослідження важливо вивчати не поодинокі кейси допомоги, а загальний суспільно-політичний фон, у якому вибудовується сучасна система супроводу ВПО [11].

Значну роль відіграє принцип об’єктивності. Він вимагає неупередженого аналізу роботи різних соціальних служб, незалежно від їхнього підпорядкування – державного, муніципального чи недержавного. У дослідженні ми звертаємося до порівняння практик різних регіонів та організацій, що дає змогу уникнути однобокості.

У центрі уваги перебуває гуманний принцип, який передбачає безумовну повагу до гідності кожної людини. Соціальна робота у сфері допомоги ВПО ґрунтується на визнанні їхніх прав і свобод, незалежно від причин переміщення чи соціального статусу. У практичній діяльності соціальний працівник має будувати відносини з клієнтом на засадах рівності, партнерства та довіри [21].

Невід’ємною частиною є принцип індивідуалізації. Кожна історія внутрішньо переміщеної особи неповторна: хтось втратив житло, хтось – роботу, інші пережили серйозні психологічні травми. Соціальний працівник зобов’язаний враховувати індивідуальні потреби й обставини, формуючи персональний план підтримки. Такий підхід дає змогу підвищити ефективність соціальних послуг і сприяє швидшій інтеграції людини у нове середовище [21].

Не менш важливий принцип комплексності, який означає використання широкого спектра методів і ресурсів для вирішення матеріальних, медичних, психологічних і правових проблем ВПО. У дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення цього принципу: комплексність не обмежується одноразовою допомогою, а включає довгострокову підтримку та координацію зусиль різних установ [21].

Реалізація емпатійного підходу дозволяє соціальним працівникам тонко відчувати внутрішній стан клієнта та моделювати його суб'єктивний досвід. Для осіб, що постраждали від вимушеного переміщення та стресових факторів, саме таке чуйне ставлення є передумовою створення «безпечної гавані» для діалогу. Це не лише зміцнює довіру до фахівця, а й суттєво прискорює процес їхньої адаптації.

Методи дослідження ролі соціальних працівників визначені метою дипломної роботи та потребою отримати реальні дані. Основними є:

- Соціологічне опитування – анкетування переселенців і соціальних працівників. Воно дозволяє визначити найпоширеніші потреби ВПО, виявити рівень доступу до медичних, правових і психологічних послуг.
- Глибинні інтерв'ю – допомагають глибше дослідити індивідуальні історії, зрозуміти суб'єктивне сприйняття допомоги.
- Статистичний аналіз – дає змогу перевірити та узагальнити отримані дані, виявити тенденції та закономірності. У дослідженні ми звертаємося до офіційної статистики Міністерства соціальної політики України, даних міжнародних гуманітарних організацій та аналітичних центрів.

Додатково застосовуються методи індукції та історичний метод. Індукція передбачає формування загальних висновків на основі аналізу окремих фактів. Це дозволяє на підставі дослідження окремих кейсів сформувати загальне розуміння ефективності соціальної роботи з ВПО. Історичний метод дає можливість простежити етапи розвитку соціальної допомоги переселенцям, показати вплив попередніх воєнних та соціально-економічних криз на сучасні підходи.

Важливою складовою дослідження є мультидисциплінарний підхід, який передбачає взаємодію соціальних працівників із фахівцями різних сфер – юристами, психологами, медиками, представниками громадських організацій. Такий підхід підсилює ефективність програм допомоги та забезпечує комплексне задоволення потреб переселенців.

У процесі дослідження особливу увагу приділено методові активізації клієнта – залученню ВПО до процесу власної реабілітації та прийняття рішень. Це сприяє підвищенню їхнього життєвого потенціалу, формуванню відповідальності за власне майбутнє та зменшує залежність від зовнішньої допомоги.

Важливим напрямом роботи соціальних працівників є організація груп самодопомоги, де переселенці можуть обмінюватися досвідом, підтримувати

одне одного та спільно знаходити шляхи розв’язання проблем. Такі групи знижують рівень стресу, сприяють формуванню нових соціальних зв’язків і допомагають швидше адаптуватися до нових умов.

Соціально-педагогічна робота з ВПО включає створення безпечного простору, де люди можуть відкрито ділитися своїм досвідом, отримувати емоційну та психологічну підтримку. Соціальні працівники використовують моделювання життєвих ситуацій, що дозволяє клієнтам виробляти стратегії поведінки у складних умовах, підвищувати стресостійкість і планувати подальші кроки.

Резюмуючи, зазначимо, що методологічний фундамент дослідження підтримки ВПО складають принципи гуманізму, комплексності та неупередженості. Комбінація статистичного аналізу з якісними методами (глибинними інтерв’ю та анкетуванням) у поєднанні з історико-логічним підходом дозволяє сформувати об’єктивну картину результативності соціальної сфери. Необхідність постійної модернізації цих підходів обумовлена викликами війни, які вимагають від соціальних інституцій миттєвої корекції стратегій роботи відповідно до актуальних запитів переселенців.

Аналіз даного питання привів до таких висновків: генезис соціальної роботи в Україні пройшов значну історичну дистанцію: від спонтанної допомоги до інституціоналізованої професії. Її сучасна парадигма базується на засадах гуманізму, професійної етики та міжнародних вимог до соціального захисту; у дослідженні пріоритет віддається педагогічному баченню цієї сфери діяльності. Адже саме через систему освіти та виховання відбувається підготовка кадрів, здатних працювати з широким спектром клієнтів, серед яких важливе місце займають ВПО.

– внутрішньо переміщені особи є однією з вразливих категорій населення сучасної України, оскільки вони зазнали соціальної дезінтеграції, втрати місця проживання, роботи та соціальних зв’язків. Саме тому роль

соціального працівника у процесі їх адаптації та інтеграції набуває стратегічного значення;

– соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами має бути спрямована не тільки на матеріальну допомогу, але й на відновлення психологічного комфорту, формування відчуття безпеки, розвиток комунікативних навичок, підтримку в процесі пошуку роботи, житла та відновлення соціального статусу;

– основними принципами соціальної роботи у даному напрямі є гуманність, рівність, повага до особистості, конфіденційність, добровільність участі клієнта, комплексність і партнерство. Дотримання цих принципів є запорукою ефективної діяльності соціального працівника та забезпечення гідного ставлення до переселенців;

– у дослідженні застосовуються такі методи, як опитування, анкетування, інтерв'ювання, статистичний аналіз та порівняння, що дозволяють виявити динаміку соціальної адаптації переселенців, визначити їхні основні потреби та проаналізувати ефективність державної політики у сфері соціальної підтримки ВПО;

– проаналізувавши наявні наукові підходи, можна зазначити, що соціальні працівники виконують не лише функцію посередника між державою і громадянином, але й виступають як психологи, консультанти, правозахисники, координатори волонтерських ініціатив, тобто є важливою ланкою у процесі відновлення соціальної стабільності;

– у ході дослідження встановлено, що формування ефективної системи соціальної підтримки ВПО потребує подальшого удосконалення нормативно-правової бази, підвищення рівня кваліфікації фахівців, розвитку програм психосоціальної допомоги, а також налагодження взаємодії між державними структурами, громадськими організаціями та місцевими громадами.

Отже, можна підсумувати, що соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами є ключовим інструментом забезпечення соціальної справедливості та стабільності в Україні. Вона сприяє не лише відновленню

життєвих можливостей переселенців, а й зміцненню суспільної єдності, формуванню толерантності та довіри в умовах воєнних і післявоєнних трансформацій. Соціальний працівник, виконуючи свою місію, стає важливою постаттю у побудові соціально відповідального, демократичного та гуманістичного суспільства.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ

2.1. Аналіз законодавчої бази, що регламентує захист прав внутрішньо переміщених осіб

Нормативно-правове поле, що регулює питання внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в Україні, являє собою розгалужену систему актів. Вони окреслюють стратегію держави у сфері правового статусу, соціальних гарантій та адаптації громадян, котрі покинули власні домівки через воєнну агресію, окупаційні процеси чи інші надзвичайні обставини. Системний аналіз законодавства свідчить, що воно поєднує фундаментальні конституційні засади із галузевими законами, рішеннями Кабінету Міністрів та відомчими положеннями, які визначають практичні алгоритми захисту прав переселенців [37; 38; 39;40; 41].

Фундаментом юридичного регулювання виступає Основний Закон України (1996 р.), згідно з яким життя та гідність особи визнаються пріоритетними цінностями (ст. 3). Конституційні положення (зокрема ст. 24, 46 та 48) забезпечують рівноправність, гарантують соціальне забезпечення, доступ до охорони здоров'я та належний рівень життя. Ці норми слугують ідеологічним і правовим підґрунтям для створення вузькоспеціалізованих нормативних актів, спрямованих на опіку над жертвами вимушеної міграції.

Центральне місце у цій системі посідає Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (№1706-VII від 20.10.2014 р.). Цим документом було дефініційовано термін «внутрішньо переміщена особа», встановлено правила обліку та закріплено право на освіту, працю, медичну допомогу, пенсію та виборче право. Законодавство акцентує на тому, що ВПО володіють повним обсягом громадянських прав, а обов’язком держави є сприяння їхній успішній асиміляції у нових територіальних громадах.

Варто зауважити, що цей акт постійно трансформується. Корективи 2017, 2020 та 2023 років дозволили конкретизувати форми соціальної допомоги та впровадити інструменти цифрової реєстрації через платформу «Дія». Гнучкість закону зумовлена необхідністю реагувати на постійні зміни умов, у яких опиняються переселенці.

Суттєвим елементом державної стратегії є Закон України «Про соціальні послуги» (№2671-VIII від 17.01.2019 р.). Він запроваджує уніфіковані стандарти допомоги, регламентує співпрацю між державним сектором і громадськими організаціями, а також утверджує принципи персоналізації підтримки. Для осіб зі статусом ВПО цей закон гарантує доступ до всебічного супроводу за місцем перебування, включаючи психологічну реабілітацію, допомогу в пошуку роботи та соціальну інтеграцію.

Проаналізувавши положення цього закону, у дослідженні ми звертаємося до педагогічного бачення соціальної роботи як процесу формування активної громадянської позиції переселенців, що є важливою умовою їх інтеграції у приймаючі громади.

Крім базових законів, систему нормативного регулювання становлять численні постанови Кабінету Міністрів України, що деталізують процедури практичної реалізації прав ВПО. Серед них найбільш вагомими є:

– Постанова КМУ №509 від 1 жовтня 2014 року «Про облік внутрішньо переміщених осіб», яка визначає процедуру оформлення довідок, облік ВПО в Єдиній інформаційній базі;

– Постанова КМУ №505 від тієї ж дати «Про надання щомісячної адресної допомоги ВПО для покриття витрат на проживання», що встановлює механізм виплат переселенцям;

– Постанова КМУ №332 від 20 березня 2022 року «Деякі питання підтримки ВПО в умовах воєнного стану», яка ввела додаткові програми житлового забезпечення, одноразових виплат та компенсацій за оренду житла.

Таблиця 1. Основні нормативні акти та документи

Нормативний акт / документ	Короткий зміст	Джерело
Конституція України	Базові права на соціальний захист, медицину, соціальні гарантії	(конституційні положення)
Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (20.10.2014)	Визначає статус ВПО, порядок обліку, права на послуги і виплати.	(Закон України)
Закон України «Про соціальні послуги» (17.01.2019)	Організаційні засади надання соціальних послуг, стандарти, центри соцслужб.	(Закон України)
Постанови КМУ (реєстрація, виплати, експериментальні програми)	Тимчасові механізми підтримки ВПО, порядок виплат, житлові програми.	(Закон України)
IOM DTM / UNHCR звіти	Оперативні дані про чисельність ВПО, потреби, місця розміщення; індикатори нестачі житла.	(DTM)

Ці документи мають ключове значення для соціальних працівників, адже саме вони регламентують порядок надання допомоги на місцевому рівні.

Оскільки воєнний стан передбачає оперативну зміну соціально-економічної ситуації, уряд регулярно оновлює відповідні нормативні акти. Зокрема, у 2023–2025 роках упроваджено цифрову інтеграцію реєстрів, спрощено процедури обліку ВПО через портал «Дія», удосконалено систему перерахування соціальних виплат на банківські картки. Практичний аспект роботи передбачає використання фахівцями актуальної законодавчої бази, верифікованої через офіційні електронні платформи Верховної Ради та Кабінету Міністрів. Це забезпечує відповідність наданої допомоги останнім змінам у соціальній політиці, що оприлюднюються на вебресурсах відповідних відомств.

Статистичний зріз проблеми, представлений даними МОМ та профільного міністерства, демонструє, що пікове навантаження припало на 2022 рік, коли кількість ВПО сягнула понад 7,9 млн осіб. Поступова редукція

цієї цифри у наступні періоди пояснюється частковим поверненням мешканців у деокуповані регіони та активною соціальною інтеграцією внутрішніх мігрантів за новим місцем перебування.

Таблиця 2. Динаміка чисельності внутрішньо переміщених осіб в Україні (2022–2025 рр.)

Рік	**Кількість зареєстрованих ВПО, млн осіб**	**Основні причини змін**
2022	7,9	Повномасштабне вторгнення, активні бойові дії, руйнування інфраструктури
2023	6,6	Часткове повернення населення, стабілізація фронту, міжнародна допомога
2024	5,9	Відновлення житла, реалізація програм реінтеграції та зайнятості
2025*	5,3	Прогнозоване зниження за рахунок інтеграції та релокації бізнесу

Дані за 2025 рік — прогнозні за оцінками IOM/DTM (станом на II півріччя 2025 року).

На основі вивчених показників у роботі зафіксовано динаміку до скорочення чисельності офіційно облікованих переселенців після пікового 2022 року. Основними чинниками цієї тенденції стали успішна асиміляція ВПО у нових місцях проживання, часткова відбудова пошкоджених об’єктів інфраструктури, а також запуск нових цільових проєктів підтримки від держави та міжнародних донорів. Попри позитивну статистику, проблематика соціальної опіки не втрачає гостроти. Значна кількість осіб досі перебуває у кризових ситуаціях, потребуючи тривалого патронату, фахової психотерапевтичної допомоги та вирішення житлового питання.

Резюмуючи результати дослідження, варто відмітити високий рівень сформованості українського правового поля щодо захисту інтересів ВПО. Проте результативність цих норм безпосередньо корелює з якістю міжвідомчої координації, швидкістю адаптації підзаконних актів до нових реалій та рівнем кваліфікації персоналу соціальних служб. Майбутні трансформації нормативної бази мають відбуватися на засадах персоналізації допомоги

(адресності), публічності процесів та зміцнення партнерських зв'язків між державними інституціями та волонтерським сектором.

Система соціальної підтримки внутрішніх мігрантів в Україні функціонує як ієрархічна структура взаємодії центральних та регіональних управлінських ланок. Ключовий вектор цієї політики спрямований на задоволення першочергових запитів громадян, реалізацію їхніх законних інтересів, стабілізацію життєвих обставин та створення сприятливого середовища для їхнього входження у нові соціокультурні умови громад.

Центральний рівень влади

На національному рівні основну відповідальність за формування, координацію та моніторинг політики щодо ВПО несуть центральні органи влади, серед яких виділяються:

1. Міністерство соціальної політики України (МСП) — головний орган, що відповідає за розробку державних програм соціальної підтримки ВПО, надання консультаційних та матеріальних послуг, а також контроль за дотриманням прав переселенців. МСП координує діяльність місцевих соціальних служб, формує методичні рекомендації та визначає стандарти соціальної роботи.

2. Міністерство розвитку громад та територій України (МРГТ) — відповідає за забезпечення житлом переселенців, організацію тимчасового та довгострокового розміщення, розвиток інфраструктури громад, де проживають ВПО. МРГТ займається питаннями забезпечення навчальних закладів, медичних установ, транспортної та комунальної інфраструктури, щоб переселенці мали доступ до базових послуг.

3. Міністерство реінтеграції тимчасово окупованих територій (МРТОТ) – спеціалізується на роботі з ВПО з тимчасово окупованих територій, забезпечує захист прав, соціально-психологічну адаптацію, а також координує програми повернення та інтеграції.

4. Кабінет Міністрів України (КМУ) – формує стратегічні напрямки державної політики, ухвалює постанови, які визначають порядок надання

допомоги, реєстрацію переселенців, механізми фінансування програм соціальної підтримки. Постанови КМУ, такі як №509, №332 та №505, регламентують облік ВПО, надання адресної допомоги та соціальних виплат.

Центральні органи влади також забезпечують співпрацю з міжнародними гуманітарними організаціями (ООН, МОМ, Червоний Хрест), що сприяє залученню додаткових ресурсів, знань та міжнародного досвіду в організацію соціальної підтримки переселенців.

На місцевому рівні реалізація соціальної політики здійснюється через міські та районні адміністрації, центри надання соціальних послуг, а також відповідні комісії та робочі групи. Місцеві органи влади є безпосередніми виконавцями державних програм і беруть на себе ключові функції:

- Прийом та розміщення переселенців — організація тимчасового житла, поселення у гуртожитки, школи, медичні заклади та надання доступу до житлових субсидій.
- Соціальний супровід – реєстрація ВПО, надання консультацій, допомога в оформленні документів, включно з довідкою ВПО, оформленням пенсійних виплат, наданням адресної державної допомоги та гуманітарних пакетів.
- Координація з неурядовими організаціями та волонтерами – забезпечує додаткову підтримку, особливо у громадах з обмеженими ресурсами, сприяє організації гуманітарних програм, освітніх ініціатив та психологічного супроводу.

Вплив децентралізації на соціальну політику щодо ВПО. Децентралізаційна реформа, що відбулася в Україні, значно посилила роль місцевого самоврядування у забезпеченні соціальної стійкості громад та адаптації переселенців. Місцеві ради отримали розширені повноваження, що включають:

- управління розміщенням та інтеграцією ВПО;
- забезпечення доступу до соціальної інфраструктури (школи, садочки, медичні установи);

- організацію соціальної допомоги, гуманітарної підтримки та психологічного супроводу;
- координацію з громадськими організаціями, волонтерами та міжнародними партнерами.

Однак аналіз показує, що спроможність місцевих органів влади значно відрізняється між регіонами. У деяких громадах існують обмеження у фінансових ресурсах, нестача кваліфікованих кадрів і слабка інфраструктура, що призводить до нерівномірності доступу ВПО до соціальних послуг.

Для підвищення ефективності реалізації соціальної політики щодо ВПО необхідна:

1. Чітка координація між центральним та місцевим рівнями влади — визначення ролей, обов'язків та механізмів взаємодії.
2. Механізми передачі ресурсів та технічної допомоги від держави до громад – фінансова підтримка, матеріальні ресурси, навчальні програми для працівників соцслужб.
3. Підвищення професійної компетентності місцевих працівників – навчання, методичні рекомендації, стандарти соціальної роботи.
4. Взаємодія з громадськими та міжнародними організаціями – залучення додаткових ресурсів та досвіду, організація комплексної допомоги переселенцям.

Таблиця 3. Основні завдання органів влади у реалізації політики підтримки ВПО

Рівень влади	Основні функції	Приклади діяльності
Центральний	Стратегія, законодавство, координація міжнародної співпраці	Закони про ВПО, постанови КМУ, державні програми
Міністерство соц. політики	Нормативи соцпослуг, фінансування програм, контроль	Надання допомоги, кейс-менеджмент
Міністерство розвитку громад	Житлові програми, інфраструктура, розміщення переселенців	Побудова тимчасового житла, ремонт шкіл

Міністерство реінтеграції	Повернення з окупованих територій, адаптаційні програми	Психологічний супровід, інтеграційні заходи
Місцевий	Реалізація програм, доступ до соцпослуг, координація з НУО	Реєстрація ВПО, надання допомоги, гуманітарні пакети

Роль державних інституцій та органів локального врядування у впровадженні соціальної політики щодо ВПО є визначальною для стабілізації ситуації та захисту прав цієї категорії громадян [3]. Вертикаль влади працює наступним чином: центр формує стратегію та правове поле, а місцеві структури здійснюють оперативну роботу з прийому та соціального супроводу. Децентралізаційні процеси стимулювали швидкість реагування на потреби, але водночас актуалізували проблему нерівномірного розподілу ресурсів. Успішна реалізація політики вимагає постійного посилення спроможності місцевих органів, налагодження чіткої комунікації, навчання кадрів та використання потенціалу міжнародної допомоги та громадянського суспільства.



Матеріально-технічна база соціальних служб

Матеріально-технічна база соціальних служб є фундаментальним компонентом ефективної реалізації соціальної політики щодо внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Вона включає розгалужену мережу центрів соціальних послуг, мобільні бригади соціальної підтримки, комунальні установи тимчасового проживання (колективні центри), а також сучасні інформаційні системи реєстрації та моніторингу ВПО.

Мобільні бригади відіграють особливу роль у наданні допомоги переселенцям у віддалених чи тимчасово населених пунктах, де відсутні стаціонарні центри. Вони забезпечують доставку гуманітарних наборів, первинну соціальну та психологічну підтримку, а також супровід у процесі оформлення документів. Комунальні центри тимчасового проживання, або колективні центри, надають базові умови для перебування переселенців — житло, харчування, доступ до медичних та соціальних послуг.

Інформаційні системи реєстрації ВПО дозволяють не лише контролювати кількість переселенців, але й оцінювати потреби у житлі, соціальній та гуманітарній допомозі, що забезпечує більш ефективний розподіл ресурсів. Логістичні коридори гуманітарної допомоги забезпечують доставку продуктів, медикаментів, одягу та засобів першої необхідності до тих регіонів, де спостерігається найбільший попит.

Однак, за даними UNHCR та IOM, існує значний дисбаланс між потребами переселенців і наявними ресурсами [11]. У деяких областях України спостерігається дефіцит тимчасового житла та обмежена кількість вільних місць у колективних центрах, що призводить до перевантаження існуючої інфраструктури та потребує швидкого розширення матеріально-технічної бази.

Кадровий потенціал соціальних служб є не менш важливим фактором ефективності соціальної політики щодо ВПО. Станом на 2023 рік, існують кілька ключових проблем, які стримують роботу соціальних працівників:

1. Нестача кваліфікованих фахівців - у багатьох громадах відсутні достатньо підготовлені соціальні працівники, що ускладнює надання комплексної допомоги.
2. Високе робоче навантаження - значний потік запитів від переселенців призводить до перевтоми та зниження якості соціальних послуг.
3. Недостатній рівень підготовки до роботи в умовах кризи - працівники потребують додаткових знань з психосоціальної підтримки, роботи з травмою та конфліктними ситуаціями.

4. Відсутність мультидисциплінарних команд - у багатьох громадах немає координації між соціальними працівниками, психологами, юристами та медиками, що знижує ефективність комплексного супроводу ВПО.

Для подолання цих проблем необхідне впровадження програм підвищення кваліфікації, створення навчальних курсів для соціальних працівників та залучення волонтерів і міжнародної технічної допомоги.

Ресурсне забезпечення соціальних служб здійснюється за рахунок поєднання джерел: державного бюджету, місцевих бюджетів та міжнародної гуманітарної допомоги. Фінансування покриває витрати на обладнання центрів соціальних послуг, заробітну плату працівників, логістику гуманітарної допомоги та покращення матеріально-технічної інфраструктури.

Звіти Humanitarian Response Plan та DTM демонструють обсяги наданої допомоги та охоплення переселенців, проте вони одночасно виявляють прогалини у довгостроковому забезпеченні житлом, медичними та соціальними послугами. Недостатнє фінансування та нерівномірне розподілення ресурсів між регіонами створюють виклики у наданні стабільної та якісної допомоги.

Проблеми та виклики:

1. Нерівномірний доступ ВПО до соціальних послуг залежно від регіону.
2. Недостатня кількість сучасного обладнання та технічних засобів для обліку та моніторингу переселенців.
3. Обмежений кадровий потенціал і недостатня кваліфікація працівників у роботі з кризовими ситуаціями.
4. Відсутність комплексних програм інтеграції переселенців у деяких громадах.

Стан матеріально-технічного оснащення соціальних інституцій в Україні дозволяє задовольняти першочергові запити внутрішніх мігрантів, проте спостерігається суттєвий дисбаланс між наявними ресурсами та реальними масштабами потреб ВПО. Для підвищення результативності роботи критично важливим є вливання додаткових інвестицій в інфраструктурні об’єкти,

оновлення цифрових платформ для верифікації та обліку осіб, а також системний розвиток професійних компетенцій персоналу.

Таблиця 4. Матеріально-технічні та кадрові ресурси соціальних служб

Компонент	Складові	Поточний стан / проблеми
Матеріально-технічна база	Центри соціальних послуг, колективні центри, мобільні бригади	Нерівномірний розподіл, дефіцит місць у деяких регіонах
Інформаційні системи	Реєстрація ВПО, моніторинг потреб, логістичні коридори	Потребують модернізації та інтеграції з місцевими службами
Кадровий потенціал	Соціальні працівники, психологи, юристи, волонтери	Нестача кадрів, високе навантаження, недостатня кваліфікація
Ресурсне забезпечення	Фінанси, гуманітарна допомога, технічна підтримка	Недостатнє фінансування, нерівномірний розподіл

Лише синергія державних, регіональних та закордонних донорських ресурсів допоможе сформувати цілісну екосистему підтримки, орієнтовану на соціальну стійкість, ментальне відновлення та повноцінне включення переселенців у життя нових громад.

Таким чином, дослідження нормативного та управлінського базису соціальної підтримки внутрішніх переселенців підтверджує наявність в Україні структурованої мережі правових та практичних інструментів. Цей комплекс механізмів забезпечує дотримання законних інтересів осіб, що постраждали від воєнних дій, та створює умови для їхньої успішної адаптації в нових соціокультурних умовах після вимушеного залишення домівок.

Юридичний каркас підтримки ВПО базується на положеннях Конституції України щодо рівноправності та права на соціальні гарантії, а також на галузевому законодавстві. Зокрема, ключовими є закони про статус переселенців, надання соціальних послуг, державну допомогу, трудовий кодекс та норми щодо сприяння зайнятості. Вказана нормативна база деталізує процедури реєстрації, принципи нарахування грошових виплат та умови доступу до ключових сфер життєдіяльності — від медицини й освіти до працевлаштування та побуту.

Суттєвим доповненням до законів є підзаконні акти Кабінету Міністрів (зокрема постанови №509, №505, №332), які встановлюють конкретні

алгоритми обліку та надання фінансової підтримки. Окрім оперативного реагування, держава реалізує довгострокові стратегії (зокрема програму до 2025 року), орієнтовані на інфраструктурний розвиток, пільгове кредитування та житлове будівництво. Це свідчить про поєднання гуманітарного підходу з системною інтеграційною політикою.

Управлінська модель у сфері захисту ВПО ґрунтується на розмежуванні функцій між різними ланками державної влади. На національному рівні стратегічне керівництво та координацію здійснюють профільні відомства: Мінсоцполітики, Мінреінтеграції та Міністерство розвитку громад. Вони відповідають за розробку законодавчих ініціатив, моніторинг поточної ситуації та налагодження ефективної взаємодії з місцевими адміністраціями й міжнародними донорськими організаціями.

На місцевому рівні безпосереднє виконання соціальної роботи покладено на громади — міські, селищні та районні адміністрації, а також центри надання соціальних послуг, служби у справах дітей, територіальні відділення Пенсійного фонду, центри зайнятості та громадські ініціативи. Саме ці структури реалізують реєстрацію ВПО, надають соціальні послуги, організовують тимчасове проживання, супроводжують переселенців у вирішенні правових та побутових питань.

Процес децентралізації в Україні посилив роль органів місцевого самоврядування у сфері соціальної підтримки переселенців. Саме громади стали головними виконавцями державних програм допомоги та адаптації, проте рівень їхньої спроможності суттєво варіює залежно від наявних ресурсів, фінансування та кадрового потенціалу. У ряді регіонів спостерігається нерівномірний доступ ВПО до соціальних послуг, що зумовлює потребу у вдосконаленні міжвідомчої координації та механізмів підтримки з боку центральної влади.

Важливою складовою організаційного забезпечення є матеріально-технічна база соціальних служб, що охоплює центри соціальних послуг, мобільні бригади, комунальні установи тимчасового проживання, електронні

реєстри, інформаційні системи реєстрації ВПО, а також логістичні мережі розподілу гуманітарної допомоги. Проте аналіз свідчить про суттєві диспропорції: у низці регіонів наявні місця тимчасового проживання не покривають реальних потреб, існує дефіцит житла та перевантаження соціальних служб через надмірну кількість звернень.

Окрім матеріально-технічного, критично важливим є кадровий потенціал. Соціальні працівники, які працюють із переселенцями, часто мають високе навантаження та потребують додаткової підготовки з кризового консультування, психологічної допомоги та правового супроводу. Це створює об'єктивну потребу у системному підвищенні кваліфікації кадрів, залученні волонтерів і міжнародних консультантів, формуванні мультидисциплінарних команд.

Окремо варто відзначити взаємодію державних структур із громадськими та міжнародними організаціями, яка суттєво розширює можливості системи соціальної підтримки. Активну участь у допомозі ВПО беруть ООН, Міжнародна організація з міграції (МОМ), УВКБ ООН, Червоний Хрест, Norwegian Refugee Council, USAID, а також українські НУО, такі як «Карітас Україна», «Рокада», «Help», «Посмішка ЮА» та інші. Їхня діяльність спрямована на реалізацію програм гуманітарної допомоги, фінансової підтримки, психологічної реабілітації та інтеграції ВПО у громади.

Отже, правовий та організаційний каркас роботи з переселенцями в Україні є сформованим, але потребує точкового доопрацювання. Пріоритетними напрямами вдосконалення є:

- синхронізація зусиль на рівні центрального врядування та місцевого самоврядування;
- збалансований розподіл фінансування та посилення інфраструктурної спроможності осередків прийому ВПО;
- модернізація системи підготовки та перепідготовки кадрів;
- активна диджиталізація процесів та залучення міжнародної експертизи.

Цілісний підхід до поєднання ресурсів та права створює передумови для функціонування стабільної системи соцзахисту, що базується на принципах гуманізму, відповідає стандартам ЄС та сприяє консолідації громадянського суспільства.

2.2. Соціально-педагогічні умови соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб

Процес соціальної адаптації внутрішніх переселенців слід розглядати як багатогранне явище, що поєднує в собі ментальні, соціокультурні, фінансові та юридичні складові життєдіяльності особи. Ключовий вектор цього процесу спрямований на повноцінну інтеграцію громадян у нове суспільне середовище, актуалізацію їхнього статусу, а також регенерацію відчуття захищеності та життєвої рівноваги.

Адаптація ВПО потребує створення сприятливих соціально-педагогічних умов, які забезпечують не лише базові потреби (житло, робота, доступ до освіти й медицини), а й сприяють формуванню відчуття належності до громади, довіри до суспільних інститутів і можливостей для самореалізації. Саме соціальні працівники виступають ключовою ланкою у цьому процесі, організовуючи системну підтримку, медіацію, психологічний супровід та соціальну інтеграцію.

Звернемо увагу на психологічний аспект адаптації, який є одним із найважливіших, оскільки більшість переселенців пережили травматичний досвід: втрату дому, близьких, соціальних зв’язків і почуття безпеки. Це призводить до емоційного виснаження, тривожності, депресивних станів, посттравматичних стресових розладів [54].

Для успішної адаптації важливо забезпечити доступ до психологічної допомоги – індивідуальних і групових консультацій, програм психосоціальної підтримки, тренінгів із подолання стресу. Ефективними є методики психологічної реабілітації через арт-терапію, групові заняття,

взаємопідтримку та залучення переселенців до волонтерських і громадських ініціатив. У цьому контексті соціальний працівник виконує роль посередника між особою та спеціалізованими службами психологічної допомоги.

Соціально-економічна адаптація полягає у відновленні життєвих умов, працевлаштуванні, забезпеченні житлом і фінансовій стабільності. Для багатьох ВПО саме економічна нестабільність стає головною перепоною до інтеграції. Відсутність роботи, складність з орендою житла, недостатність соціальних виплат змушують переселенців залежати від гуманітарної допомоги.

Для покращення ситуації необхідне розширення програм підтримки зайнятості – професійного навчання, перекваліфікації, мікрокредитування, сприяння розвитку малого бізнесу. Важливим напрямом також є стимулювання роботодавців до працевлаштування ВПО через податкові пільги або компенсаційні механізми. На рівні громад слід створювати інклюзивне економічне середовище, яке дозволяє переселенцям ставати активними учасниками місцевого розвитку.

Правові аспекти адаптації охоплюють питання реєстрації статусу ВПО, отримання документів, оформлення допомоги, захисту прав на майно, компенсацій і соціальних гарантій. Через складні бюрократичні процедури та часту зміну нормативної бази переселенці нерідко стикаються з дезорієнтацією в правовому полі.

Соціальні працівники в цьому процесі виконують функцію правових консультантів, допомагають оформлювати заяви, роз’яснюють законодавчі механізми, координують співпрацю з державними установами. У багатьох громадах створено центри правової допомоги ВПО, які діють у партнерстві з міжнародними організаціями (UNHCR, IOM, Danish Refugee Council тощо) [15]. Саме вони сприяють підвищенню правової грамотності переселенців і формуванню почуття захищеності.

Культурний вимір адаптації пов’язаний із проблемою соціальної інтеграції та прийняття у нових громадах. Переселенці часто зіштовхуються з

упередженнями, байдужістю чи відчуженням з боку місцевого населення. Водночас вони несуть власні культурні звички, мовні особливості, традиції, які можуть відрізнятися від звичних для регіону.

Тому важливо створювати умови для міжкультурного діалогу — спільних громадських заходів, культурних ініціатив, освітніх програм, які сприяють налагодженню контактів між ВПО та місцевими мешканцями. Такі заходи не лише знижують рівень напруги, а й формують відчуття спільності, солідарності та взаємопідтримки.

Соціально-педагогічні умови ефективної адаптації

Для забезпечення ефективної адаптації переселенців важливо дотримуватися таких соціально-педагогічних умов:

1. Комплексність допомоги – поєднання психологічної, соціальної, правової та матеріальної підтримки.
2. Індивідуальний підхід – врахування особистих потреб і життєвих обставин кожної людини.
3. Залучення громади – активна участь місцевого населення у процесах інтеграції.
4. Партнерство з НУО та міжнародними організаціями – розширення ресурсної бази.
5. Постійний моніторинг результатів адаптації – оцінка ефективності програм і внесення коректив.

Процес інтеграції внутрішніх переселенців має системний і довготривалий характер, що вимагає синергії зусиль владних інституцій, територіальних громад та фахівців соціальної сфери. Результативність цього процесу корелює із формуванням оптимального соціально-виховного простору, який базується на комплексному врахуванні ментальних характеристик, фінансових запитів, юридичних інструментів та культурних орієнтирів осіб. Саме завдяки інтегрованому підходу досягається перехід від базового життєзабезпечення до активного включення ВПО у суспільну життєдіяльність на нових місцях проживання.

У структурі сучасного соціального захисту спеціаліст соціальної роботи є центральною фігурою, яка виступає сполучною ланкою між державними механізмами, запитами громади та потребами переселенця. Професійна активність соціального працівника трансформує теоретичні засади державної стратегії у конкретні практичні заходи, гарантуючи постраждалим громадянам паритетний доступ до наявних суспільних благ, соціальних послуг та ресурсів.

У реаліях воєнного часу, коли велика кількість людей втратила житло, роботу, соціальні зв'язки та документи, соціальний працівник стає ключовою ланкою комунікації між людиною та системою влади. Його робота включає як інформаційно-консультативну, так і координуючу, адвокаційну, психологічну та соціально-супровідну діяльність.

Соціальний працівник:

- допомагає переселенцям зорієнтуватися у складній системі державних послуг;
- роз'яснює їхні права, умови отримання допомоги, процедури реєстрації;
- супроводжує клієнтів під час звернень до органів державної влади;
- контролює дотримання принципів законності, гуманності та недискримінації.

Він виступає адвокатом інтересів ВПО, доносить проблеми громади до державних інституцій, ініціює нові програми підтримки, сприяє створенню партнерських відносин між державними структурами, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та міжнародними фондами.

Таким чином, соціальний працівник виконує місію соціального медіатора, який забезпечує не лише обмін інформацією, а й соціальну інтеграцію — повернення людини до активного життя, участі у суспільстві, відновлення почуття гідності та безпеки.

Психологічна підтримка є невід'ємним елементом соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб [60]. Багато ВПО пережили втрату близьких, травматичний досвід обстрілів, окупації, евакуації. Це призводить до

емоційного виснаження, посттравматичних стресових розладів (ПТСР), депресії, тривожності, соціальної ізоляції.

Напрям діяльності	Основні функції соціального працівника	Очікувані результати для ВПО
Інформаційно-консультативний	Надання інформації про права, пільги, державні програми; допомога у заповненні документів.	Підвищення обізнаності, зниження стресу, своєчасне отримання допомоги.
Посередницький (медіативний)	Координація взаємодії між клієнтом і державними інституціями; організація зустрічей, звернень.	Полегшення доступу до послуг, уникнення бюрократичних бар'єрів.
Соціально-супровідний	Супровід у державних установах, медичних та освітніх закладах, допомога в оформленні документів.	Реалізація соціальних прав, зменшення ризику соціальної ізоляції.
Адвокаційний	Представлення інтересів ВПО у владі, громадських і міжнародних структурах.	Підвищення ефективності державної політики, розвиток партнерств.
Психологічний	Надання моральної підтримки, первинного консультування, перенаправлення до фахівців.	Зменшення психологічного навантаження, формування відчуття стабільності.
Освітньо-мотиваційний	Організація тренінгів, груп підтримки, навчальних програм з адаптації.	Підвищення самооцінки, розвиток життєвих навичок, інтеграція в громаду.

Соціальний працівник у такому випадку виконує функцію першої лінії психологічної допомоги. Його завдання — не лише вислухати та підтримати людину, а й допомогти їй відновити внутрішню рівновагу, знайти мотивацію до дії, повернути довіру до суспільства.

Психологічна робота з переселенцями реалізується через такі форми:

1. Індивідуальне консультування — створення безпечного простору для діалогу, виявлення емоційних проблем, зниження рівня стресу.

2. Психологічний супровід під час звернень у державні установи — допомога у подоланні страху перед офіційними структурами, підтримка в ситуаціях конфлікту або непорозуміння.

3. Групова підтримка — проведення тренінгів, клубів спілкування, арт-терапевтичних занять, де люди можуть поділитися досвідом, почуттями, відчути спільність.

4. Переадресація до профільних фахівців — направлення до психологів, психіатрів або кризових центрів у разі потреби професійного втручання.

Соціальний працівник, який володіє навичками емпатії, активного слухання, кризової комунікації, стає фігурою довіри для переселенця. Його підтримка допомагає людині подолати не лише адміністративні труднощі, а й психоемоційні бар'єри, що заважають адаптації.

Особливо важливою є присутність соціального працівника у випадках, коли переселенці стикаються з байдужістю або формалізмом з боку чиновників. Наявність посередника підвищує ефективність комунікації, знижує ризик дискримінації, формує відчуття гідності у клієнта.

Завдяки системній психологічній підтримці ВПО демонструють вищий рівень соціальної активності, швидше працевлаштовуються, беруть участь у громадських заходах, виявляють бажання інтегруватися у місцеві спільноти. Таким чином, робота соціального працівника є не просто допомогою — це інструмент формування соціальної згуртованості та стабільності громади.

Роль соціального працівника у роботі з внутрішньо переміщеними особами є багатовимірною [30]. Він виступає посередником, консультантом, психологом, наставником та адвокатом, забезпечуючи комплексну підтримку як на індивідуальному, так і на суспільному рівнях. Професійна діяльність соціального працівника сприяє не лише подоланню кризових наслідків війни, а й формує передумови для сталого розвитку, соціальної інтеграції та відновлення довіри між державою та громадянами.

Соціальні програми інтеграції ВПО у громади: працевлаштування, освіта, участь у громадському житті.

Процес асиміляції внутрішньо переміщених осіб у нові територіальні громади визначається як пріоритетний вектор актуальної соціальної стратегії

України. Дане питання виходить за межі суто гуманітарного супроводу, набуваючи стратегічного значення для регенерації суспільного потенціалу та зміцнення солідарності всередині країни. Метою сучасних проєктів інтеграції є формування середовища, яке сприяє активному залученню переселенців до фінансово-економічної, інтелектуальної та культурної діяльності за місцем їхнього фактичного перебування.

Ефективна інтеграція ВПО ґрунтується на трьох ключових напрямах: економічна самостійність через працевлаштування, розвиток людського капіталу через освіту та соціальна згуртованість через участь у громадському житті.

Розглянемо програми працевлаштування та економічної інтеграції. Працевлаштування — це базовий елемент соціальної стабільності внутрішньо переміщених людей. Воно визначає рівень добробуту, впливає на психологічний стан, сприяє відновленню впевненості у власних силах. З початком війни держава та міжнародні партнери активно розвивають програми підтримки зайнятості ВПО.

Державні ініціативи. Міністерство економіки України спільно з Державною службою зайнятості реалізує низку програм для переселенців:

- Програма «єРобота» — надає мікрогранти на відкриття власного бізнесу (до 250 тис. грн);
- Професійне навчання та перекваліфікація ВПО — безкоштовні курси у сферах IT, логістики, будівництва, сфери послуг;
- Тимчасові програми працевлаштування у громадах, що дозволяють залучати ВПО до громадських робіт, благоустрою, соціальних ініціатив.

Міжнародні програми. Організації, такі як Міжнародна організація з міграції (IOM), ПРООН, GIZ, USAID, реалізують проекти підтримки економічної активності переселенців. Вони надають гранти, консультації з бізнес-планування, менторську підтримку. Наприклад, у рамках програми UNDP «ReStart» понад 12 тисяч переселенців пройшли навчання та отримали фінансову підтримку для започаткування власної справи.

Відносно позитивні зрушення, рівень безробіття серед ВПО залишається вищим, ніж серед місцевого населення. Це пов’язано з браком робочих місць, складністю адаптації до нових ринкових умов, а також психологічними бар’єрами, що виникають після втрати дому та стабільності. Саме тому соціальні працівники відіграють ключову роль у мотивації, консультуванні та супроводі процесу працевлаштування.

Звернемо увагу на освітні можливості та розвиток людського потенціалу. Освіта — це фундамент довгострокової інтеграції ВПО. Вона дозволяє не лише отримати нові знання й професії, але й формує почуття соціальної приналежності, впевненість у майбутньому.

Доступ до освіти для дітей ВПО. Міністерство освіти і науки України спільно з UNICEF та Save the Children забезпечує дітям-переселенцям можливість навчатися у школах приймаючих громад без додаткових документів. Для учнів створюються спеціальні адаптаційні класи, де вони можуть отримати психологічну підтримку, інтегруватися у нове середовище, брати участь у гуртках та позашкільних заходах.

Освіта для дорослих. Для дорослих переселенців діють програми безкоштовного навчання у професійно-технічних закладах, онлайн-курси та вебінари, організовані МОН України спільно з Coursera, Prometheus, EdEra. Ініціатива «Освіта без меж» забезпечує можливість навчатися дистанційно, навіть у випадках переміщення чи відсутності постійного місця проживання.

Крім того, освітні ініціативи мають і соціальний ефект — вони зменшують почуття ізоляції, створюють спільноти, де переселенці можуть спілкуватися, обмінюватися досвідом та знаходити підтримку.

Варто підкреслити цінність громадської активності і культурної інтеграції. Одним із найефективніших шляхів адаптації є залучення ВПО до громадського життя. Громади, які впроваджують проекти соціальної згуртованості, швидше відновлюють баланс між місцевими жителями та переселенцями.

У багатьох регіонах України створюються інтеграційні хаби, центри соціальної адаптації та простори підтримки, де переселенці можуть отримати консультації, відвідати тренінги, долучитися до волонтерських ініціатив або культурних заходів.

Такі програми сприяють зменшенню соціальної напруги, адже вони об'єднують місцеве населення і переселенців навколо спільних цілей — відновлення громади, взаємодопомоги, розвитку культурного середовища. Психологи зазначають, що участь у громадській діяльності допомагає переселенцям відновити відчуття значущості, подолати травматичний досвід і налагодити соціальні зв'язки.

Таблиця 4. Приклади соціальних програм інтеграції ВПО в Україні [2;3; 30].

Назва програми	Організатор / донор	Основний напрям діяльності	Результати / ефект
«єРобота»	Міністерство економіки України	Мікрогранти для відкриття бізнесу ВПО	понад 30 000 грантів на підприємницькі ініціативи
"ReStart"	ПРООН, ЄС	Перекваліфікація, менторство, самозайнятість	12 000 ВПО отримали нову професію
«Соціальна згуртованість»	IOM, USAID	Громадські ініціативи, культурна інтеграція	50 громад реалізували інтеграційні проекти
«Освіта без меж»	МОН України, UNICEF	Безперервна освіта дітей-переселенців	200 000 дітей мають доступ до дистанційного навчання
«Ми поруч»	Червоний Хрест, UNHCR	Психосоціальна підтримка та волонтерство	Створено 70 центрів підтримки ВПО

Також звернемо увагу на виклики та перспективи. Попри значну кількість реалізованих програм, існують і суттєві проблеми. Серед основних:

- нерівномірний доступ до програм між великими містами та сільськими громадами;
- брак фінансування на місцевому рівні для довготривалих проектів;

- психологічні бар’єри серед ВПО, які не завжди готові долучатися до активного життя через втому, страх або невизначеність майбутнього.

Перспективи розвитку інтеграційних програм полягають у створенні єдиної державної системи обліку і супроводу ВПО, розширенні програм професійної підготовки, а також стимулюванні громад до участі у державних і міжнародних грантових ініціативах.

Соціальні програми інтеграції ВПО — це не просто набір заходів із працевлаштування чи навчання. Це комплексна стратегія відновлення людського потенціалу, яка поєднує економічні, освітні, психологічні та культурні аспекти. Її успіх залежить від злагодженої роботи держави, місцевих громад, міжнародних партнерів і самих переселенців.

Активна участь ВПО у житті громади, розвиток власних ініціатив, створення нових бізнесів і культурних проектів — усе це формує нову соціальну реальність, у якій переселенці перестають бути вразливою групою, а стають активними учасниками суспільних змін і відбудови країни.

Умови ефективної адаптації переміщених людей: міжвідомча співпраця, мультидисциплінарний підхід, розвиток локальних ініціатив

Ефективна соціальна адаптація внутрішньо переміщених людей (ВПЛ) – це не лише питання надання матеріальної допомоги чи забезпечення житлом. Це комплексний процес соціального, психологічного, економічного й культурного відновлення, який вимагає якісного та повного підходу, координації зусиль різних відомств, професійних спільнот і громадських структур. Успіх адаптації значною мірою залежить від присутності ефективних умов, серед яких ключовими виступають міжвідомча співпраця, мультидисциплінарний підхід і розвиток локальних ініціатив. Саме ці три складові формують основу для стійкої інтеграції переселенців у нове соціальне середовище.

Новою фазою у соціальній роботі в цій сфері є міжвідомча співпраця як основа комплексної підтримки ВПО.

Міжвідомча співпраця — це взаємодія між державними структурами, органами місцевого самоврядування, неурядовими організаціями, міжнародними інституціями та соціальними службами, спрямована на узгоджене надання допомоги переселенцям [11]. У сучасних умовах вона є необхідною передумовою ефективного вирішення проблем ВПО, адже жодна окрема інституція не здатна повноцінно охопити всі аспекти життєдіяльності переселенців.

Чітка координація зусиль різних міністерств є запорукою адресності послуг та мінімізації бюрократичного навантаження. Спільна робота відомств базується на єдиному обліку та розподілі зон відповідальності: адміністрування соціальних виплат здійснює Міністерство соціальної політики, питаннями інфраструктури та житла опікується Міністерство розвитку громад, а забезпеченням права на навчання та медичну допомогу — МОН та Міністерство охорони здоров'я відповідно.

Важливу роль у міжвідомчій співпраці відіграють координаційні ради при обласних військових адміністраціях, де об'єднуються представники влади, соціальних служб, громадських організацій і волонтерських центрів. На практиці такі платформи допомагають оперативно реагувати на потреби ВПО, планувати розселення, координувати гуманітарні потоки, організовувати логістику допомоги.

Міжнародні організації (UNHCR, IOM, UNICEF, ПРООН, USAID) також виступають активними партнерами у цьому процесі, фінансуючи соціальні проекти, навчання персоналу, створення інформаційних центрів та проведення аналітичних досліджень. Таким чином, ефективна міжвідомча співпраця забезпечує системність, прозорість і результативність соціальної політики щодо ВПО.

Також перспективним вектором соціальної роботи є мультидисциплінарний підхід як професійна основа роботи з ВПО. Сучасна соціальна робота з переселенцями вимагає залучення фахівців із різних галузей — соціальної, психологічної, правової, медичної, педагогічної. Такий

підхід отримав назву мультидисциплінарного, і він є одним із ключових інструментів ефективної адаптації.

Мультидисциплінарна команда зазвичай складається з соціального працівника, психолога, юриста, лікаря, педагога, кар'єрного консультанта, а в окремих випадках — волонтерів і представників місцевої влади [11]. Її діяльність спрямована на всебічну підтримку людини: від первинної оцінки потреб до розробки індивідуального плану допомоги.

Такий підхід дозволяє забезпечити індивідуалізацію допомоги — врахування конкретної життєвої ситуації кожного переселенця, рівня його вразливості, сімейного стану, професійного досвіду, психологічного стану тощо.

Наприклад, соціальний працівник координує доступ до послуг, юрист допомагає з документами та правовими питаннями, психолог надає підтримку у подоланні травматичного досвіду, а медик контролює стан здоров'я клієнта. Таким чином, завдяки взаємодії фахівців формується цілісна система соціальної підтримки, у якій жоден аспект не залишається поза увагою.

Особливо важливим є розвиток кадрового потенціалу мультидисциплінарних команд. Для цього проводяться тренінги, семінари, онлайн-курси за участю міжнародних експертів. Організації, такі як UNICEF, UNFPA, IOM, фінансують підвищення кваліфікації соціальних працівників і створюють методичні рекомендації щодо роботи з ВПО у кризових ситуаціях.

3. Розвиток локальних ініціатив як механізм сталого відновлення громад

Жодна програма адаптації не може бути повністю ефективною без активної участі самих громад. Саме на локальному рівні — у містах, селах, об'єднаних територіальних громадах — формується середовище, де переселенці можуть не лише отримати допомогу, а й стати повноцінними членами суспільства.

Розвиток локальних ініціатив передбачає створення інтеграційних хабів, центрів підтримки ВПО, спільних громадських проєктів і культурних подій, які сприяють встановленню довіри між місцевими мешканцями та

переселенцями. Наприклад, у багатьох громадах діють програми «Громада для всіх», у межах яких проводяться майстер-класи, освітні заходи, ярмарки вакансій, волонтерські акції та тренінги з адаптації.

Локальні ініціативи дозволяють не лише вирішувати конкретні проблеми ВПО (житло, робота, освіта), але й підвищують соціальну згуртованість. Коли переселенці долучаються до спільної діяльності — створення парків, ремонт шкіл, організація дозвілля — вони стають активними учасниками життя громади, відчувають власну значущість і відповідальність.

Важливо, що розвиток таких ініціатив підтримується міжнародними фондами (наприклад, GIZ, Danish Refugee Council, ПРООН), які надають гранти громадам для реалізації соціальних проектів. Це сприяє децентралізації соціальної підтримки, коли громади стають самодостатніми у вирішенні питань інтеграції ВПО.

Отже, умови ефективної адаптації ВПО формуються через поєднання трьох взаємопов’язаних чинників:

- міжвідомчу координацію, яка забезпечує системність і прозорість допомоги;
- мультидисциплінарний підхід, що гарантує індивідуалізовану й професійну підтримку;
- розвиток локальних ініціатив, які створюють простір для самореалізації та соціальної згуртованості.

Саме синергія цих напрямів створює цілісну модель соціальної інтеграції переселенців, де кожен рівень — від держави до громади — відіграє свою роль у забезпеченні гідного життя для ВПО.

Завдяки міжвідомчій співпраці зменшуються бюрократичні бар’єри, мультидисциплінарні команди забезпечують якісний соціальний супровід, а місцеві ініціативи перетворюють громади на простір взаємної підтримки, довіри й розвитку. Усе це у комплексі формує умови сталого відновлення суспільства, у якому кожна людина, незалежно від свого статусу чи місця

проживання, має можливість адаптуватися, реалізувати свій потенціал і зробити внесок у спільне майбутнє країни.

Підбиваючи підсумки цього пункту роботи зазначимо, що дослідження соціально-педагогічних умов адаптації внутрішньо переміщених осіб (ВПО) показало, що процес інтеграції цієї категорії населення у нові громади має багатовимірний характер і потребує системного підходу, який охоплює психологічні, соціальні, економічні, культурні та освітні аспекти. Соціальна адаптація ВПО є не лише індивідуальним процесом пристосування до нових умов життя, але й важливою складовою соціальної стабільності держави, адже від ефективності інтеграції залежить рівень суспільної згуртованості, соціальної безпеки та розвитку громад.

Основні проблеми, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи, мають комплексний характер. Психологічні труднощі пов’язані з пережитими травматичними подіями, втратою житла, роботи, соціального оточення, що зумовлює високий рівень стресу, тривожності, депресивних станів і почуття невизначеності щодо майбутнього. Соціально-економічні проблеми проявляються у складнощах із працевлаштуванням, низькому рівні доходів, відсутності житла та труднощах із доступом до соціальних послуг. Правові аспекти адаптації стосуються отримання статусу ВПО, реєстрації місця проживання, доступу до виплат і пільг, а культурні виклики — інтеграції у нові громади, подолання упереджень і формування взаємної довіри між переселенцями та місцевими мешканцями.

У цьому процесі надзвичайно важливу роль відіграє соціальний працівник, який виступає посередником між державою, місцевими громадами та самими переселенцями. Він не лише надає практичну допомогу у вирішенні побутових і правових питань, а й забезпечує комунікацію між різними інституціями — соціальними службами, органами влади, закладами освіти, медичними установами. Соціальний працівник допомагає клієнту орієнтуватися у системі соціального захисту, сприяє отриманню допомоги, оформленню документів, доступу до освітніх і медичних послуг, а також

виступає медіатором, що формує довіру і створює відчуття підтримки у складних життєвих обставинах.

Важливим елементом соціально-педагогічних умов є психологічна підтримка та індивідуальне консультування, що сприяють подоланню емоційного виснаження та розвитку адаптивних ресурсів особистості. Соціальні працівники, психологи та волонтери надають кризову допомогу, організовують групові заняття з психологічної стабілізації, програми підтримки дітей, сімей і людей похилого віку. Індивідуальний супровід у державних інституціях дозволяє знизити рівень бюрократичних бар'єрів і підвищує ефективність отримання соціальних послуг.

Окреме значення у процесі інтеграції ВПО мають соціальні програми включення переселенців у життя громад. Це програми з працевлаштування, перекваліфікації, професійної освіти, участі у волонтерських ініціативах, місцевих культурних подіях, молодіжних і освітніх проєктах. Працевлаштування є ключовим фактором соціальної стабільності, адже забезпечує не лише матеріальний добробут, а й соціальну самореалізацію, повернення почуття власної гідності та корисності. Важливо, що багато громад створюють програми підтримки підприємництва серед ВПО, надають мікрогранти, сприяють відкриттю сімейних бізнесів та ремісничих ініціатив, що зміцнює економічну інтеграцію переселенців.

Ефективна соціальна адаптація ВПО неможлива без міжвідомчої співпраці та мультидисциплінарного підходу. Успішна практика показує, що найкращі результати досягаються тоді, коли в процес залучені різні сектори — державні структури, освітні заклади, громадські організації, міжнародні фонди, а також самі переселенці. Спільна діяльність дозволяє координувати ресурси, уникати дублювання функцій, а також забезпечувати комплексний супровід сімей. У цьому контексті вагомим є розвиток локальних ініціатив — громадських центрів підтримки, молодіжних клубів, програм наставництва, волонтерських проєктів, які створюють атмосферу взаємодії, довіри та соціальної єдності.

Отже, соціально-педагогічні умови адаптації ВПО формуються на основі комплексного підходу, який передбачає поєднання правових, психологічних, соціальних, педагогічних і культурних механізмів. Для підвищення ефективності процесу інтеграції переселенців необхідно:

- зміцнювати кадровий потенціал соціальних служб і системно розвивати професійні компетентності працівників;
- посилювати психологічну підтримку та впроваджувати індивідуальні програми супроводу;
- розширювати можливості професійного навчання, працевлаштування й участі ВПО у громадському житті;
- стимулювати розвиток місцевих ініціатив і партнерств між владою, громадським сектором і міжнародними організаціями.

Узагальнюючи, варто підкреслити, що соціально-виховна адаптація внутрішніх переселенців виходить за межі суто фінансової допомоги. Пріоритетом стає формування простору для професійного зростання, громадянської ініціативності та реанімації довіри до державних установ. Ефективна інтеграція осіб у нове соціокультурне оточення можлива лише через синергію індивідуального, організаційного та загальнодержавного рівнів. Такий комплексний підхід є фундаментом для розбудови безбар'єрних та солідарних громад у сучасній Україні.

2.3. Технології професійної діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами.

У сучасних умовах масштабного внутрішнього переміщення населення в Україні соціальна робота з ВПО потребує нових технологічних та методологічних підходів, які б забезпечували ефективну допомогу, швидке реагування на кризові ситуації та довготривалу підтримку інтеграції переселенців у громади. Одним із ключових напрямів є впровадження у практику діяльності соціальних служб інноваційних соціальних технологій, таких як кейс-менеджмент, кризове втручання та соціальний супровід. Ці

технології взаємодоповнюють одна одну, формуючи цілісну систему допомоги, орієнтовану на потреби конкретної людини, її сім'ї та громади.

1. Технологія кейс-менеджменту як основа індивідуального підходу до ВПО

Кейс-менеджмент (case management) — це технологія соціальної роботи, спрямована на індивідуальний супровід клієнта, координацію різних видів допомоги та забезпечення конкретної взаємодії між всіма службами, що залучені до процесу підтримки [11]. У роботі з внутрішньо переміщеними кейс-менеджмент є одним із найрезультативніших методів, адже він дозволяє уникати формалізму та враховувати особисті потреби кожної людини.

Процес кейс-менеджменту включає кілька послідовних етапів:

1. Оцінка потреб клієнта — виявлення соціальних, психологічних, медичних, правових та житлових проблем переселенця.
2. Планування допомоги — розробка індивідуального плану підтримки, який визначає конкретні заходи, строки, відповідальних осіб і очікувані результати.
3. Координація послуг — узгодження дій між державними установами, громадськими організаціями, медичними та освітніми закладами.
4. Моніторинг і оцінка результатів — відстеження динаміки змін у житті клієнта, коригування плану дій у разі потреби.
5. Завершення кейсу — фіксація досягнутих результатів, оцінка рівня самостійності клієнта та готовності до подальшої інтеграції.

Основна мета кейс-менеджменту — посилення автономії ВПО, формування у них здатності самостійно долати життєві труднощі, адаптуватися до нових умов і використовувати доступні ресурси громади.

Практика соціального супроводу ВПО в Україні активно використовує кейс-менеджмент для адресної допомоги особам з інвалідністю, жінкам у кризових ситуаціях та літнім людям [11]. Реалізація цього підходу міжнародними партнерами (наприклад, IOM чи UNHCR) відбувається через роботу мобільних офісів. Фахівці забезпечують оперативну оцінку життєвих

обставин безпосередньо у громадах, формуючи «міст» між клієнтом та мережею державних і благодійних організацій для вирішення виявлених проблем.

Таким чином, кейс-менеджмент створює систему адресної допомоги, у якій кожен клієнт отримує комплексну підтримку, а соціальний працівник виступає координатором і фасилітатором процесу адаптації.

2. Технологія кризового втручання: допомога у момент загострення проблеми

У роботі з ВПО соціальні працівники часто стикаються із ситуаціями, коли люди опиняються у стані гострої психологічної чи соціальної кризи. Це може бути втрата житла, близьких, засобів існування, відчуття безпорадності чи травматичний досвід війни. У таких випадках застосовується технологія кризового втручання – короткотривала, але інтенсивна форма соціально-психологічної допомоги, спрямована на стабілізацію стану людини.

Основна мета кризового втручання — повернення клієнта до стану емоційної рівноваги, зниження рівня тривожності та формування базових навичок саморегуляції.

Етапи кризового втручання включають:

- Швидку діагностику ситуації — оцінку емоційного стану клієнта, виявлення ризиків для його життя та здоров’я.
- Активне слухання і підтримку — створення безпечного простору для вираження почуттів і страхів.
- Визначення першочергових потреб — матеріальних, соціальних, психологічних.
- Розробку короткострокового плану дій — конкретні кроки, спрямовані на стабілізацію ситуації.
- Спрямування до інших фахівців — психологів, лікарів, юристів, якщо цього потребує випадок.

Технологія кризового втручання часто використовується у поєднанні з психосоціальною підтримкою, яку надають як державні, так і міжнародні

гуманітарні організації (UNICEF, Red Cross, IOM). Соціальні працівники проходять спеціальну підготовку з надання першої психологічної допомоги (PFA — Psychological First Aid), що дозволяє їм ефективно реагувати на емоційні кризи клієнтів.

Таким чином, кризове втручання — це перший крок до подальшої реабілітації, який допомагає людині повернути контроль над життям і відновити внутрішні ресурси для подальшої адаптації.

3. Соціальний супровід як форма довготривалої підтримки

Після стабілізації ситуації важливим завданням стає забезпечення довгострокового супроводу ВПО — допомога у працевлаштуванні, оформленні документів, отриманні соціальних виплат, доступі до освіти, медичних послуг, адаптації у громаді.

Соціальний супровід — це систематична форма професійної підтримки, спрямована на підвищення рівня соціальної активності клієнта, розвиток його самостійності та формування навичок інтеграції в нове середовище.

Основні завдання соціального супроводу:

- допомога у вирішенні побутових, правових і фінансових питань;
- посередництво між клієнтом і державними інституціями;
- консультування щодо соціальних гарантій і пільг;
- організація професійного навчання та працевлаштування;
- моніторинг соціального стану клієнта.

Соціальний супровід особливо важливий для вразливих категорій ВПО — самотніх осіб, людей похилого віку, осіб із інвалідністю, багатодітних родин. Для таких груп важливо забезпечити не лише одноразову допомогу, а й постійний контроль динаміки їхнього становища.

Соціальний працівник у цьому контексті виступає координатором життєвого процесу клієнта, посередником між ним і системою соціальних послуг. Його завдання — не просто вирішити проблему, а навчити людину користуватися ресурсами громади, брати участь у суспільному житті, відчувати свою цінність і соціальну включеність.

Можна констатувати, що інструментарій соціального супроводу, методи екстреного втручання та кейс-менеджмент є фундаментом сучасної практики роботи з ВПО. Використання цих технологій гарантує багатогранність та адаптивність підтримки, дозволяючи фахівцям вести клієнта через усі фази — від стадії подолання гострого стресу до остаточної асиміляції в новій громаді.

Соціальний працівник при цьому виступає не лише виконавцем програм, а й агентом соціальних змін — посередником між людиною і державою, мотиватором до самостійності, координатором взаємодії між різними структурами допомоги.

Ефективне застосування цих технологій сприяє не лише покращенню якості життя ВПО, а й підвищує результативність соціальної політики держави, формуючи умови для розвитку інклюзивного, справедливого та згуртованого суспільства.

Перейдемо до методи оцінки потреб ВПО та планування індивідуальної роботи. Оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО) є базовим етапом соціальної роботи, адже саме від її якості залежить ефективність подальшої допомоги, точність визначення пріоритетів і рівень задоволення потреб клієнтів. У системі соціальної підтримки ВПО оцінювання виступає не лише інструментом збору інформації, але й методологічною основою для побудови індивідуальної стратегії соціального супроводу.

1. Сутність і значення оцінки потреб ВПО

Оцінка потреб — це процес комплексного вивчення життєвої ситуації клієнта, який дозволяє визначити, які саме види допомоги (матеріальна, правова, психологічна, освітня тощо) є найбільш необхідними для його адаптації.

Вона охоплює не лише поточні запити, але й довгострокові перспективи розвитку — наприклад, можливість працевлаштування, навчання, участі в житті громади, налагодження соціальних зв’язків.

Основна мета оцінки — створення повної картини проблем клієнта, виявлення внутрішніх і зовнішніх ресурсів, визначення можливостей для активізації його потенціалу.

У роботі з ВПО цей етап має особливе значення, оскільки більшість переселенців зазнали психологічної травми, соціальної дезорієнтації та втрати базових ресурсів. Без якісної оцінки потреб надання допомоги може бути формальним і неадресним.

Поговоримо про методи оцінки потреб внутрішньо переміщених осіб [21]. Оцінка потреб ВПО здійснюється із застосуванням як кількісних, так і якісних методів, що дозволяють соціальному працівникові глибше зрозуміти індивідуальну ситуацію клієнта.

До кількісних методів відноситься:

- Анкетування — дозволяє зібрати базову інформацію про житлові умови, склад сім'ї, рівень доходів, доступ до медичних і освітніх послуг.
- Статистичний аналіз — використовується для виявлення загальних тенденцій, наприклад, рівня зайнятості ВПО, рівня забезпеченості житлом, обсягів отриманої допомоги.
- Моніторинг динаміки — порівняння показників до і після надання соціальних послуг, що дає змогу оцінити ефективність програм підтримки.

До якісних методів відноситься:

- Соціальне інтерв'ю — індивідуальна або групова бесіда, під час якої працівник отримує від клієнта не лише фактичну, але й емоційну інформацію, що дозволяє краще зрозуміти його потреби.
- Спостереження — метод, що допомагає виявити приховані проблеми, які не завжди озвучуються клієнтом (наприклад, психологічна напруга, труднощі у спілкуванні з іншими).
- SWOT-аналіз ситуації — оцінка сильних і слабких сторін клієнта, можливостей і загроз його соціального середовища.

- Картування ресурсів (resource mapping) — виявлення доступних ресурсів громади, до яких може бути залучений переселенець (курси перекваліфікації, соціальні центри, програми гуманітарної підтримки).

Результати оцінки потреб узагальнюються в індивідуальній картці клієнта, яка є основою для подальшого соціального супроводу та планування допомоги.

Важливу роль тут відіграє і планування індивідуальної роботи з ВПО [16]. Після етапу оцінки соціальний працівник розробляє індивідуальний план соціальної роботи, який містить конкретні заходи, строки їх реалізації, очікувані результати та критерії оцінки ефективності.

Етапи планування включають:

1. Визначення пріоритетів — на основі оцінки потреб обираються першочергові напрями роботи (житло, працевлаштування, медична допомога тощо).
2. Постановка цілей — короткострокових (стабілізація ситуації) і довгострокових (повна соціальна інтеграція).
3. Розподіл відповідальності — визначення ролі клієнта, соціального працівника, державних і недержавних інституцій у процесі реалізації плану.
4. Моніторинг виконання — регулярне відстеження прогресу та внесення коректив за необхідності.

Таким чином, планування індивідуальної роботи дозволяє персоніфікувати допомогу, зробити її адресною та більш ефективною.

Акцентуємо увагу на професійних компетентностях соціальних працівників у роботі з ВПО [16]. Якість оцінки потреб і ефективність соціальної підтримки значною мірою залежать від професійних компетентностей соціального працівника. Саме вони визначають його здатність не лише виконувати адміністративні функції, але й проявляти емпатію, підтримку, етичність і критичне мислення.

Комунікативна компетентність. Соціальний працівник повинен уміти налагоджувати довірливі стосунки з клієнтом, використовувати техніки активного слухання, невербальної комунікації, емпатійного спілкування. Комунікація є ключем до розуміння глибинних потреб переселенця, його страхів і очікувань.

Етична компетентність. Діяльність соціального працівника має ґрунтуватися на принципах гуманізму, конфіденційності, недискримінації та поваги до гідності людини. Особливо важливо дотримуватися етичних норм при роботі з травмованими клієнтами, що пережили втрату, насильство чи вимушену евакуацію.

Аналітична компетентність. Вона передбачає вміння аналізувати життєву ситуацію клієнта, виявляти взаємозв'язки між його потребами, ресурсами та соціальним середовищем. Аналітичне мислення допомагає соціальному працівникові прогнозувати результати втручання, формувати довгострокову стратегію підтримки.

Правова компетентність. Соціальний працівник повинен добре орієнтуватися у нормативно-правовій базі, що регулює статус ВПО, порядок надання допомоги, соціальні гарантії, трудові права, доступ до житла та медицини. Знання законодавства дозволяє не лише правильно оформлювати документи, але й ефективно захищати права клієнтів у правовому полі.

Методи оцінки потреб і планування індивідуальної роботи з ВПО становлять фундамент професійної діяльності соціального працівника. Саме через системний підхід до аналізу ситуації, залучення клієнта до процесу прийняття рішень і використання різних методів збору інформації досягається головна мета соціальної роботи – підвищення якості життя людини, відновлення її соціального статусу та зміцнення внутрішніх ресурсів.

Професійна компетентність соціального працівника є запорукою ефективності цього процесу. Вона поєднує у собі не лише знання законодавства та методів роботи, а й високий рівень емпатії, відповідальності та здатності діяти в умовах невизначеності. Успішна реалізація технологій

оцінки потреб та індивідуального планування допомоги створює умови для повноцінної інтеграції переселенців у громади та сприяє побудові соціально згуртованого суспільства, де кожна людина відчуває підтримку й захищеність.

Використання інформаційних технологій у соціальній роботі з внутрішньо переміщеними

Сучасна соціальна робота з внутрішньо переміщеними людьми неможлива без активного застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), які значно підвищують ефективність управління, координації та надання соціальних послуг. Використання цифрових інструментів дає змогу спростити процес реєстрації, моніторингу та супроводу ВПО, забезпечити оперативний обмін даними між державними структурами, місцевими громадами та міжнародними організаціями.

Одним із ключових компонентів цифрової трансформації соціальної сфери є створення електронних реєстрів ВПО, які функціонують на основі інтегрованих державних систем. Електронна база даних дозволяє:

- автоматизувати процес реєстрації ВПО, що скорочує час очікування та усуває дублювання інформації;
- забезпечити прозорість розподілу соціальної допомоги, запобігаючи випадкам зловживань;
- підвищити якість аналітичної роботи, оскільки наявні дані використовуються для статистичного аналізу, прогнозування потреб та планування ресурсів.

Реєстр ВПО інтегрований із Єдиною інформаційною системою соціальної сфери (ЄІССС), яка надає змогу соціальним працівникам швидко отримувати актуальні дані про клієнта, його статус, види отриманої допомоги та потреби. Також впроваджується єдиний електронний кабінет соціального працівника, що дає змогу вести супровід клієнтів онлайн, фіксувати звернення, результати консультацій, призначення виплат тощо.

Ще одним ключовим моментом є використання платформи «Дія». Державний сервіс «Дія» став центральним інструментом цифрової взаємодії

між громадянами та державою, у тому числі для ВПО. Через «Дію» громадяни можуть:

- зареєструвати статус ВПО онлайн без відвідування державних установ;
- подати заявку на фінансову допомогу (щомісячні виплати від держави або міжнародних партнерів);
- оновити дані про місце проживання, що важливо для отримання адресної допомоги;
- переглядати електронні документи, такі як паспорт, ідентифікаційний код, довідка ВПО.

Використання «Дії» не лише зменшує бюрократичне навантаження, а й створює умови для доступності соціальних послуг 24/7, незалежно від місця перебування переселенця. Соціальні працівники активно використовують «Дію» як допоміжний інструмент комунікації, інформуючи клієнтів про зміни у законодавстві, нові програми допомоги чи вимоги до оформлення документів.

Також важливими є онлайн-консультації та дистанційна підтримка. В умовах воєнного стану та постійної міграції значна частина ВПО не має можливості відвідувати соціальні служби особисто. У зв’язку з цим розвиваються форми онлайн-консультування через відеозв’язок, месенджери, електронну пошту та соціальні мережі. Такі консультації мають на меті:

- надання психологічної підтримки у кризових ситуаціях;
- допомогу у заповненні документів та поданні електронних заявок;
- роз’яснення соціальних прав і можливостей отримання допомоги.

Для підвищення якості онлайн-взаємодії соціальні служби використовують платформи типу Zoom, Microsoft Teams, Telegram-боти, Google Forms, що дозволяє швидко обмінюватися інформацією та вести зворотний зв’язок із клієнтами. Цифрові технології таким чином сприяють демократизації соціальних послуг, роблять їх більш відкритими, зручними та орієнтованими на потреби людини.

Підвищення кваліфікації соціальних працівників та впровадження міжнародного досвіду соціальної підтримки ВПО.

Значення професійного розвитку у сучасних умовах [48]. Робота соціального працівника з внутрішньо переміщеними особами вимагає високого рівня професійної компетентності, адже фахівець має діяти в умовах постійної зміни нормативної бази, складних життєвих ситуацій клієнтів і психологічного напруження.

Підвищення кваліфікації — це не лише формальне проходження навчальних курсів, а безперервний процес професійного вдосконалення, який включає теоретичну підготовку, практичні тренінги, участь у семінарах, стажуваннях і міжнародних програмах.

Основні напрями підвищення кваліфікації [48]. Підготовка соціальних працівників орієнтується на такі ключові напрями:

- Кризове втручання та робота з травмою — навчання фахівців навичкам психосоціальної підтримки, методам зниження стресу, запобігання емоційному вигоранню.
- Медіація та посередництво — формування здатності до врегулювання конфліктів між ВПО, громадою, роботодавцями чи орендодавцями.
- Менеджмент соціальних проєктів — підготовка до участі у розробці та реалізації локальних програм підтримки переселенців.
- Використання ІКТ — освоєння навичок роботи з електронними системами, реєстрами, онлайн-заявками, веденням електронних кейсів.

Підвищення кваліфікації відбувається на базі інститутів післядипломної освіти, центрів підготовки соціальних кадрів, онлайн-платформ (Prometheus, Coursera, UNICEF Learning Hub).

Впровадження міжнародного досвіду [56]. Важливим чинником модернізації вітчизняної моделі соціального захисту переселенців є міжнародна кооперація. Вітчизняні експерти здійснюють активну

імплементацію передових практик країн, які мають значний досвід у цій сфері, зокрема.

- Німеччина — практика інтеграції біженців через навчання та працевлаштування, створення центрів соціальної адаптації;
- Польща — моделі партнерства між громадами та неурядовими організаціями у сфері допомоги переселенцям;
- Канада — системи соціального супроводу на основі мультидисциплінарного підходу та спільного планування з клієнтом.

Україна активно співпрацює з міжнародними організаціями: UNHCR, IOM, UNICEF, USAID, NRC, які не лише надають гуманітарну допомогу, а й проводять тренінги, стажування та сертифікаційні програми для соціальних працівників.

Важливо, що міжнародний досвід сприяє впровадженню інноваційних технологій — таких як кейс-менеджмент, клієнтоорієнтовані послуги, мобільні бригади підтримки, електронне адміністрування соціальної допомоги. Інформаційні технології та професійний розвиток кадрів — це два взаємопов’язані напрями удосконалення соціальної роботи з переселенцями. З одного боку, цифровізація спрощує доступ до послуг і забезпечує прозорість процесів; з іншого — кваліфікований соціальний працівник здатен грамотно використовувати ці інструменти, адаптуючи їх до потреб клієнта.

Таким чином, поєднання інноваційних технологій і компетентного людського ресурсу формує основу сучасної моделі соціальної підтримки ВПО, орієнтованої на результат, гуманність і сталість. Огляд технологічного інструментарію соціальних служб вказує на те, що якісна підтримка переселенців потребує від персоналу використання обґрунтованих інновацій та високого рівня міжінституційної координації. Парадигма соціального супроводу ВПО тримається на «чотирьох китах»: адресному спрямуванні ресурсів, індивідуальному фокусі, партнерських відносинах та дотриманні етичних стандартів поваги до прав людини.

Ключове місце у цій діяльності посідає технологія кейс-менеджменту (ведення випадку), яка забезпечує цілісний підхід до вирішення проблем конкретної особи або сім'ї. Завдяки системному збору інформації, оцінці потреб, плануванню і координації послуг, соціальний працівник виступає не просто посередником, а менеджером життєвої ситуації клієнта. Такий підхід дозволяє узгодити зусилля різних суб'єктів допомоги — від державних служб до громадських організацій — і створює безперервний ланцюг підтримки від моменту звернення до досягнення стабільності клієнта.

Особливої ваги набуває кризове втручання, спрямоване на допомогу переселенцям, які пережили втрату, насильство, руйнування житла або тривалий стрес. Соціальні працівники повинні діяти швидко, професійно й емпатійно, забезпечуючи психологічну підтримку, медіацію, допомогу у відновленні базових умов життя. У таких випадках технологія соціального супроводу є ключовим інструментом, адже вона поєднує постійний контакт із клієнтом, спостереження за змінами в його стані, консультування та супровід у процесі оформлення допомоги або участі у програмах реінтеграції.

Суттєва роль у діяльності фахівців належить інструментам діагностики запитів ВПО та стратегічному плануванню персональної підтримки. Використання комплексу кількісних і якісних підходів — від анкетного опитування та глибинних інтерв'ю до спостереження і фокус-групових дискусій — дає змогу детально вивчити фактичний попит на житлові, професійні, психотерапевтичні та освітні послуги. Результатом такого моніторингу стають персоналізовані дорожні карти супроводу, що гарантують цільове використання ресурсів і результативність втручання.

Успішна реалізація технологій соціальної підтримки неможлива без високого рівня професійних компетентностей соціальних працівників. Серед них провідне місце займають:

- комунікативна компетентність, що забезпечує ефективну взаємодію з клієнтами, колегами та партнерами;

- етична компетентність, яка гарантує дотримання конфіденційності, недискримінаційного підходу та поваги до особистої гідності клієнта;
- аналітична компетентність, необхідна для оцінки соціальної ситуації, прогнозування ризиків і прийняття обґрунтованих рішень;
- правова компетентність, що дозволяє соціальному працівнику орієнтуватися у законодавчій базі, захищати права клієнта і правильно застосовувати нормативно-правові акти.

Ефективність сучасної соціальної підтримки значною мірою забезпечується автоматизацією процесів. Завдяки онлайн-платформам та мобільним сервісам цифрового врядування процедури реєстрації та моніторингу допомоги стали значно прозорішими та швидшими. Дистанційні форми комунікації (віртуальні приймальні, чат-боти, відеоконсультації) виявилися критично важливими під час війни, забезпечуючи переселенцям у важкодоступних точках стабільний доступ до державних гарантій та фахової підтримки.

Окремої уваги заслуговує система підвищення кваліфікації соціальних працівників. У сучасних умовах динамічних викликів та гуманітарних криз фахівці мають постійно вдосконалювати свої знання у сферах кризового реагування, психологічної підтримки, комунікації з травмованими особами, роботи з дітьми, людьми похилого віку та сім’ями у складних життєвих обставинах. Важливим напрямом є впровадження міжнародного досвіду, зокрема практик UNHCR, IOM, UNICEF, Caritas та інших гуманітарних організацій, які наголошують на міждисциплінарному підході, орієнтації на права людини та участі клієнта у прийнятті рішень.

Отже, сучасна система соціальної роботи з ВПО вимагає поєднання класичних та інноваційних технологій, постійного вдосконалення професійних навичок і використання цифрових інструментів. Ефективна діяльність соціальних працівників полягає у здатності інтегрувати кейс-менеджмент, кризове втручання, супровід, оцінку потреб і правову підтримку

в єдиний механізм соціальної допомоги, що забезпечує реальне покращення якості життя переселенців.

Таким чином, технології професійної діяльності соціальних працівників є основою сучасної моделі соціального захисту ВПО. Вони сприяють підвищенню доступності, адресності та ефективності соціальних послуг, формують довіру громадян до держави та підсилюють спроможність громад забезпечувати інтеграцію переселенців у соціальне середовище. Подальший розвиток цієї сфери має бути спрямований на вдосконалення кадрової підготовки, посилення цифровізації процесів, розширення партнерств із міжнародними структурами та впровадження інноваційних соціальних технологій, орієнтованих на потреби людини.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСІОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ

3.1. Аналіз діяльності соціальних працівників у роботі з внутрішньо переміщеними особами в місті Запоріжжя

Ситуація, яка склалася в Україні внаслідок збройної агресії, призвела до значного збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, і Запоріжжя як прифронтовий регіон стало одним із головних центрів прийому переселенців. У цих умовах особливої ваги набула діяльність соціальних працівників, які здійснюють безпосередній супровід ВПО, координують надання допомоги та забезпечують їхню адаптацію в громаді. Діяльність соціальних працівників є багатокомпонентною та здійснюється на базі кількох ключових інституцій: центрів соціальних служб, гуманітарних штабів, благодійних фондів та громадських організацій.

Огляд роботи центрів соціальних служб у Запоріжжі

Центри соціальних служб міста Запоріжжя формують основу системи підтримки ВПО, виконуючи функції оцінки потреб, соціального супроводу та координації надання послуг. У структурі міста працюють:

- Центр соціальних служб Запорізької міської ради;
- районні підрозділи центрів соціального захисту;
- мобільні бригади соціально-психологічної допомоги;
- соціальні офіси при пунктах компактного проживання ВПО.

Соціальні працівники центрів здійснюють первинну оцінку ситуації кожної сім’ї або окремого переселенця, визначаючи ключові потреби: житлові, соціальні, медичні, психологічні, правові, освітні, економічні. Окремо варто відзначити практику кейс-менеджменту, яка дозволяє вибудувати індивідуальну траєкторію підтримки. Ця технологія передбачає не лише

надання разової допомоги, а й довготривалу взаємодію з клієнтом, контроль виконання плану допомоги, залучення різних служб для вирішення складних випадків.

Завдяки налагодженому діалогу соціальних служб із закладами охорони здоров’я, освіти та професійної орієнтації забезпечується всебічне розв'язання проблем ВПО. Особливий фокус уваги фахівців спрямований на соціально вразливі верстви населення, зокрема осіб похилого віку, людей із фізичними чи ментальними порушеннями, неповні та великі сім’ї. Окремим напрямом є робота з підлітками, чий досвід війни вимагає делікатного соціально-педагогічного втручання та підтримки.

У Запоріжжі створені спеціальні “кризові кімнати” та простори соціально-психологічної допомоги, де соціальні працівники та психологи надають емоційну підтримку, проводять консультації, групові заняття та тренінги. Це значно підвищує ефективність адаптації ВПО, оскільки дозволяє зменшити рівень стресу та емоційного виснаження.

Роль громадських організацій у підтримці ВПО в Запоріжжі

Громадські організації стали важливими партнерами державних структур і фактично взяли на себе частину функцій з матеріального, психологічного та правового забезпечення переселенців. У Запоріжжі активно діють:

- БФ «Карітас Запоріжжя» – надає гуманітарні набори, проводить психологічні консультації, організовує дитячі групи підтримки;
- БФ «Право на захист» – займається юридичним супроводом, допомагає з отриманням статусу ВПО, виплат, компенсацій за житло;
- Український Червоний Хрест – забезпечує продуктові набори, медичну підтримку, евакуаційну допомогу;
- IOM Ukraine та UNHCR – реалізують програми грошової допомоги, відновлення житла, забезпечення засобами першої необхідності;
- локальні ГО, які працюють на рівні районів і громад (наприклад, «Платформа спільних дій», «Запоріжжя без бар’єрів» та ін.).

Громадські організації роблять особливо цінний внесок у сферу психологічного відновлення та соціальної інтеграції. Багато з них відкрили стабілізаційні пункти, центри соціальної активності, простори для дозвілля та неформальної освіти. Це створює можливості для налагодження комунікацій між ВПО та приймаючою громадою, що сприяє зниженню соціальної напруги та підвищенню рівня довіри.

Важливою є також діяльність громадських організацій у сфері освітньої та професійної підтримки: курси комп'ютерної грамотності, тренінги з працевлаштування, майстер-класи, консультації щодо відкриття власної справи. Такі заходи дають змогу переселенцям отримати нові компетенції та адаптуватись до ринку праці.

Діяльність гуманітарних штабів і волонтерських центрів

Гуманітарні штаби, які виникли в Запоріжжі з початком активної фази конфлікту, відіграли ключову роль у забезпеченні екстреної допомоги переселенцям. Найбільші з них:

- Гуманітарний штаб Запорізької ОДА;
- Гуманітарний хаб "Я – Запоріжжя";
- волонтерські осередки при місцевих церквах, університетах та громадських ініціативах.

Завдання гуманітарних штабів включають:

- реєстрацію новоприбулих переселенців;
- надання першочергової допомоги (їжа, одяг, засоби гігієни);
- розміщення у тимчасових притулках;
- евакуацію з небезпечних територій;
- координацію гуманітарних вантажів;
- співпрацю з міжнародними організаціями.

Соціальні працівники, що працюють у цих штабах, здійснюють кризове втручання, допомагають людям у гострих стресових станах, проводять короткочасні консультації, направляють до відповідних державних чи медичних служб.

Важливо, що волонтерські центри стали місцем концентрації громадської активності. Тут переселенці можуть не лише отримати допомогу, але й долучитися до волонтерської роботи. Це підсилює їхню соціальну інтеграцію та повертає відчуття значущості та контролю над власним життям.

Взаємодія соціальних працівників між різними структурами

Ефективність роботи соціальних працівників у Запоріжжі значною мірою визначається рівнем взаємодії між державними та недержавними структурами. На практиці сформувалася розгалужена мережа партнерських зв'язків:

- соціальні служби → гуманітарні штаби (обмін інформацією про новоприбулих, перенаправлення у випадках потреби у довготривалій підтримці);
- громадські організації → центри соціальних служб (юридичний супровід, психологічна допомога, матеріальні ресурси);
- міжнародні організації → місцеві інституції (фінансування, навчання персоналу, надання гуманітарної допомоги);
- волонтерські ініціативи → державні структури (розподіл гуманітарних наборів, евакуація).

Ця модель співпраці дозволяє уникати дублювання функцій, ефективно розподіляти ресурси та забезпечувати комплексність підтримки.

Особливості соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі

Соціальний супровід переселенців у місті Запоріжжя виступає стратегічним інструментом роботи фахівців, що дозволяє системно допомагати людям, які стикнулися з викликами вимушеного переміщення. Робота зосереджена на нівелюванні негативного впливу втрати майна, робочих місць та соціальної ідентичності, що є критично важливим для стабілізації життя в умовах прифронтового регіону. Особливістю роботи соціальних служб у Запоріжжі є багаторівневість, інтенсивність навантаження та потреба у постійній координації з державними, муніципальними, громадськими та

міжнародними структурами. Запоріжжя, будучи одним з основних хабів прийому та транзиту ВПО, розвинула унікальну систему супроводу, яка включає психосоціальну допомогу, інформаційно-консультаційні послуги, сприяння працевлаштуванню, допомогу у реєстрації, вирішенні житлових питань та доступі до базових державних послуг.

Психосоціальна підтримка ВПО як центральна складова соціального супроводу:

Ключове значення в системі допомоги переселенцям має ментальна підтримка, оскільки категорія ВПО характеризується високим рівнем пережитих травм, пов'язаних із війною та втратою звичного середовища. Соціальні служби Запоріжжя спільно з волонтерськими штабами та міжнародними гуманітарними місіями впроваджують методики психологічного консультування. Робота проводиться як у персональному, так і в колективному форматах для зниження тривожності, стабілізації психічного стану та психологічного відновлення постраждалих.

Особливістю психосоціальної допомоги в Запоріжжі є використання таких практик:

- Кризове втручання для осіб у станах гострого стресу або паніки.
- Травмоорієнтована підтримка, що базується на стратегічних методиках роботи з ПТСР.
- Групи психологічної стабілізації, де учасники вчаться технік саморегуляції.
- Дитячі психологічні програми («Дитячі простори», «Стаціонарні хаби підтримки»), спрямовані на допомогу сім'ям з дітьми, що пережили травму війни.
- Сімейне консультування, яке допомагає налагодити стосунки у сім'ях, що перебувають під стресом.
- Психологічна діагностика рівня стресу, тривожності та адаптації.

Запоріжжя відрізняється від багатьох інших міст тим, що тут активно працюють мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, які

виїжджають до місць компактного проживання ВПО, евакуаційних центрів та притулків. Це дозволяє охопити підтримкою тих, хто має обмежені можливості пересування.

Консультування та інформаційна підтримка ВПО. В умовах постійних змін законодавства і процедур державної допомоги особливо важливим є надання переселенцям якісної інформаційної підтримки. Соціальні працівники в Запоріжжі надають консультації щодо:

- оформлення довідки ВПО;
- отримання щомісячних державних виплат;
- компенсації за проживання;
- програм оренди та ремонту житла (UNHCR, IOM, NRC);
- процедур евакуації;
- пільг для дітей та сімей з інвалідністю;
- реєстрації на виплати міжнародних організацій;
- порядку перетину гуманітарних коридорів;
- відновлення документів, втрачених під час війни.

У Запоріжжі створено низку інформаційних хабів, які працюють за принципом «єдиного вікна», де ВПО можуть отримати консультацію юриста, соціального працівника та психолога одночасно. Такий міждисциплінарний підхід робить систему супроводу ефективною та доступною.

Громадські організації («Право на захист», «Карітас», «АДРА», Червоний Хрест) забезпечують професійний юридичний супровід ВПО, зокрема щодо захисту прав, оскарження відмов у виплатах, оформлення соціальних гарантій, встановлення інвалідності, спадкових і житлових питань.

Сприяння працевлаштуванню та професійній адаптації ВПО

Економічна стабільність є ключовим фактором успішної інтеграції переселенців у громаду. Саме тому соціальні працівники в Запоріжжі активно співпрацюють із Запорізьким обласним центром зайнятості, організаціями, що надають професійні курси, а також з роботодавцями.

Соціальний супровід у сфері професійної адаптації включає:

- проведення первинної оцінки професійного потенціалу ВПО;
- допомогу у складанні резюме та мотиваційних листів;
- реєстрацію в центрі зайнятості;
- направлення на курси перекваліфікації (ІТ, логістика, сфера краси, робітничі спеціальності);
- сприяння участі у міжнародних грантових програмах для започаткування власної справи;
- проведення тренінгів з кар'єрного розвитку та розвитку soft skills;
- надання інформації про вакансії.

У Запоріжжі діють програми, реалізовані UNDP, IOM, DanChurchAid та іншими організаціями, які підтримують переселенців у працевлаштуванні та підприємницькій діяльності. Соціальні працівники часто виступають посередниками між переселенцем та програмою, забезпечуючи супровід протягом усього процесу.

Допомога у реєстрації та доступі до державних послуг

Однією з найпоширеніших потреб серед ВПО є оформлення адміністративних документів. Через втрату дому чи майна багато переселенців не мають змоги самостійно отримати повний пакет документів, необхідних для доступу до соціальних гарантій.

Тому соціальні працівники здійснюють:

- допомогу в реєстрації місця проживання або перебування;
- супровід у центри надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- оформлення довідок та заяв у «Дії»;
- запис на черги до соціальних служб;
- консультації щодо подання заяв онлайн.

Окреме значення має підтримка в отриманні медичних послуг: оформлення декларації з сімейним лікарем, отримання довідок, направлень та медичних виплат.

Допомога в розв'язанні житлових питань

Сфера житлового забезпечення є найскладнішою частиною підтримки переселенців. У Запоріжжі соціальні працівники працюють у кількох напрямках:

- розміщення у пунктах компактного проживання та притулках;
- пошук тимчасового житла у співпраці з гуманітарними штабами;
- сприяння отриманню компенсації за оренду житла (державні та міжнародні програми);
- оформлення допомоги на оплату комунальних послуг;
- направлення до програм відновлення або ремонту пошкодженого житла;
- ведення черги на житлові програми міста;
- координація з міжнародними організаціями, які фінансують оренду житла ВПО.

Соціальний працівник у такому випадку не тільки інформує, а й фактично виступає посередником і координатором, який допомагає знайти найбільш підходящий варіант.

Комплексність і міжвідомчість соціального супроводу в Запоріжжі

Основною рисою соціального супроводу ВПО у Запоріжжі є активна міжсекторна взаємодія:

- державні структури → соціальні служби;
- міжнародні організації → матеріальні ресурси та програми;
- громадські організації → юридична, психологічна, гуманітарна допомога;
- волонтерські штаби → екстрена підтримка та логістика.

Злагоджена робота цієї мережі дозволяє надавати переселенцям максимальний рівень допомоги, враховуючи індивідуальні потреби кожної сім'ї.

Виявлені проблеми та бар’єри в роботі з переселенцями на місцевому рівні:

Робота соціальних працівників із внутрішньо переміщеними особами (ВПО) у місті Запоріжжя відбувається в умовах високої інтенсивності соціальних викликів, нестачі ресурсів, постійної зміни законодавства та значного навантаження на систему соціального захисту. Попри активну діяльність державних служб, гуманітарних штабів, міжнародних і локальних громадських організацій, наразі існує низка системних бар'єрів, які ускладнюють ефективність соціальної підтримки переселенців. Ці проблеми проявляються на рівні організації соціальних послуг, комунікації, доступності інфраструктури, міжвідомчої координації та індивідуальної взаємодії з ВПО.

1. Нормативно-правові бар'єри та бюрократичні труднощі

Однією з ключових проблем є складність процедур, які повинні пройти переселенці для отримання статусу ВПО, соціальних виплат, компенсації за житло, допомоги на проживання або гуманітарної підтримки. Частими є ситуації, коли через зміну місця проживання або відсутність необхідних документів переселенці повинні повторно проходити складні бюрократичні процедури.

Соціальні працівники вказують на такі труднощі:

- недостатня узгодженість між різними державними структурами (ЦНАП, управління соціального захисту, Пенсійний фонд, Державна міграційна служба);
- дублювання документів та вимог;
- тривалі строки розгляду заяв;
- відсутність оперативного оновлення реєстрів;
- непоінформованість ВПО щодо змін у законодавстві.

Ці бар'єри ускладнюють отримання допомоги, спричиняють емоційне виснаження переселенців та підвищують навантаження на соціальних працівників, які змушені витрачати значний час на технічну підтримку клієнтів замість роботи з їхніми реальними потребами.

2. Проблеми з житлом та інфраструктурними ресурсами

Житлове питання залишається найскладнішим. У Запоріжжі, як і в багатьох прифронтових регіонах, кількість осіб, які потребують довгострокового або постійного житла, значно перевищує можливості місцевих органів влади.

Основні бар’єри:

- нестача тимчасового житла, придатного для довготривалого перебування;
- погані умови проживання у деяких комунальних та гуртожитських приміщеннях;
- відсутність фінансування на ремонт і облаштування колективних центрів;
- обмежена кількість програм компенсації орендної плати;
- складність у пошуку житла для маломобільних осіб, людей похилого віку, багатодітних сімей.

Соціальні працівники часто виступають посередниками між ВПО та орендодавцями, але можливості впливу на ринок житла обмежені. Це створює додатковий тиск на систему соціальної підтримки.

3. Емоційне вигорання та нестача фахівців

Значне навантаження на соціальних працівників спричиняє проблему професійного вигорання. Кількість переселенців у Запоріжжі залишається великою, а роботи у спеціалістів — набагато більше, ніж дозволяють їхні фізичні та часові можливості.

Основні виклики:

- нестача кадрів у соціальних службах і громадських організаціях;
- високий рівень стресу через роботу з травмованими клієнтами;
- недостатність супервізії та психологічної підтримки працівників;
- неможливість якісно працювати з кожним клієнтом через великий потік звернень.

Брак фахівців особливо відчутний у сфері психологічної підтримки, юридичного консультування та супроводу сімей у складних життєвих обставинах.

4. Недостатність фінансування та ресурсного забезпечення

Хоча Запоріжжя активно співпрацює з міжнародними організаціями, ресурсів все одно недостатньо, особливо у порівнянні з кількістю ВПО, які потребують комплексного супроводу.

Нестача відчувається у таких сферах:

- фінансування соціальних програм місцевого рівня;
- забезпечення гуманітарними наборами для вразливих груп;
- обладнання колективних центрів проживання;
- транспортні ресурси для соціальних служб;
- матеріально-технічне забезпечення центрів соціальної роботи.

У деяких випадках соціальні працівники змушені самостійно забезпечувати паливо, друк документів, канцелярію або використовувати приватний транспорт.

5. Психологічні та соціокультурні бар'єри

Соціальні працівники відзначають труднощі, пов'язані з адаптацією ВПО до нового середовища. Часто переселенці прибувають у стані стресу, депресії або емоційного виснаження, що ускладнює побудову ефективної комунікації.

Серед поширених бар'єрів:

- недовіра переселенців до державних структур;
- страх втратити соціальну допомогу;
- емоційна нестабільність, агресія, апатія;
- труднощі у налагодженні соціальних зв'язків у громаді;
- культурні й побутові відмінності між регіонами України;
- внутрішні конфлікти у колективних центрах проживання.

Працівники відзначають, що значна частина клієнтів потребує тривалого психологічного супроводу, але спеціалістів не вистачає.

6. Бар’єри у працевлаштуванні

Запоріжжя має конкурентний ринок праці, однак для переселенців реальність часто відрізняється від статистичних показників. Вони стикаються з низкою обмежень:

- відсутність документів про освіту або трудовий стаж (особливо у тих, хто виїхав із зон активних бойових дій);
- небажання роботодавців брати на роботу людей із нестабільним становищем;
- дискримінація за віком;
- низький рівень оплати праці;
- дефіцит вакансій для людей без спеціальних навичок;
- потреба перекваліфікації, але обмежені можливості навчання.

Соціальні працівники виконують роль консультантів, проте можливості реального впливу на ринок праці обмежені.

7. Проблеми з доступом до медичних та соціальних послуг

Більшість ВПО не мають документів, які підтверджують місце проживання, що ускладнює доступ до таких послуг:

- реєстрації у сімейного лікаря;
- проходження медичних оглядів;
- отримання медичних довідок чи направлень;
- оформлення інвалідності;
- реабілітаційних програм.

Особливо складною є ситуація для людей з інвалідністю, які часто потребують дорогих медикаментів, реабілітації та спеціалізованого обладнання.

8. Комунікаційні бар’єри та недостатня інформованість ВПО

Попри розвиток цифрових сервісів, багато переселенців, особливо літні люди, не можуть користуватися «Дією», електронними реєстрами або онлайн-записами до установ.

Типові проблеми:

- відсутність навичок цифрової грамотності;
- проблеми з доступом до інтернету;
- складність інтерфейсів цифрових сервісів;
- непоінформованість про програми підтримки;
- розповсюдження фейкової інформації у соцмережах.

Соціальні працівники змушені витрачати значну частину часу на технічну допомогу, що не є їхньою основною функцією.

Аналіз взаємодії соціальних служб із міжнародними партнерами (UNHCR, IOM, Червоний Хрест, Caritas тощо)

Співпраця соціальних служб м. Запоріжжя з міжнародними гуманітарними організаціями стала одним із ключових чинників, що забезпечили ефективну підтримку внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у період повномасштабної війни. Регіон, який прийняв одну з найбільших хвиль переселенців з прифронтових територій, потребував значних ресурсів, які не могли бути повністю забезпечені лише місцевою владою. У цих умовах міжнародні партнери — UNHCR, IOM, Червоний Хрест, Caritas, UNICEF, HelpAge International та інші — стали стратегічними союзниками у формуванні комплексної системи допомоги переселенцям.

1. UNHCR як стратегічний партнер у сфері захисту прав ВПО

Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR) традиційно є основним міжнародним партнером, який працює з ВПО в Запорізькій області. Його діяльність спрямована на забезпечення базових стандартів захисту, доступу до гуманітарної допомоги та дотримання прав вимушено переміщених осіб.

Основні напрями співпраці UNHCR із соціальними службами Запоріжжя включають:

- Матеріальну підтримку: роздача грошових виплат, зимових наборів, побутових товарів, матраців, гігієнічних засобів.
- Покращення житлових умов: ремонт колективних центрів, встановлення модульних будинків, забезпечення меблями та технікою.

- Юридичний супровід: виїзні консультації юристів UNHCR у центрах соціальних служб.
- Моніторинг потреб ВПО: формування спільних баз даних і карт потреб, що дозволяє краще планувати надання допомоги.

Соціальні працівники відзначають, що UNHCR здійснює не лише матеріальну підтримку, а й посилює здатність місцевих установ працювати в кризових умовах. Важливим є також проведення навчань для фахівців із психологічної підтримки, правових гарантів ВПО та стандартів гуманітарного захисту.

2. ІОМ: комплексний підхід до інтеграції та відновлення

Міжнародна організація з міграції (ІОМ) є другим найбільш впливовим партнером, що працює зі службами соціального захисту. Її діяльність сфокусована на довгострокових рішеннях та соціально-економічній інтеграції ВПО.

Ключові напрями взаємодії:

- Програми грошової допомоги для найвразливіших груп ВПО.
- Розвиток підприємництва серед переселенців (гранти на відкриття власної справи).
- Підтримка працевлаштування через тренінги, профорієнтацію, оплачувані громадські роботи.
- Психосоціальна підтримка: робота мобільних команд психологів, тренінги зі стресостійкості.
- Обладнання центрів соціальних служб — комп’ютери, меблі, техніка.

ІОМ активно працює з групами, які мають складнощі з адаптацією: люди з інвалідністю, молодь, одинокі матері, особи похилого віку. Взаємодія соціальних працівників і команди ІОМ дозволяє забезпечувати комплексний супровід: від кризового втручання до сприяння в інтеграції в громаду.

3. Червоний Хрест: підтримка життєво необхідних потреб

Міжнародний Комітет Червоного Хреста (МКЧХ) та Товариство Червоного Хреста України відіграють значну роль у забезпеченні гуманітарної підтримки та медичних послуг.

Взаємодія відбувається через:

- забезпечення продуктовими наборами та засобами гігієни;
- надання першої психологічної допомоги та мобільних медичних бригад;
- проведення тренінгів для соціальних працівників з домедичної допомоги;
- підтримку маломобільних привезенням реабілітаційного обладнання, візків, ходунків;
- облаштування пунктів обігріву та центрів підтримки.

Особливо ефективною є співпраця Червоного Хреста з міськими територіальними центрами соціального обслуговування, які забезпечують продуктову та медичну допомогу людям похилого віку серед ВПО.

4. Caritas: робота з сім’ями, дітьми та у сфері психосоціальної підтримки

Благодійний фонд Caritas Ukraine є одним із найактивніших партнерів соціальних служб, особливо в напрямі роботи з сім’ями, дітьми та особами, які пережили травматичний досвід.

Основні напрями співпраці Caritas із соціальними службами:

- Психосоціальні послуги: індивідуальне та групове консультування.
- Робота з дітьми: освітні хаби, дитячі простори, арт-терапія.
- Підтримка багатодітних та малозабезпечених сімей: продуктові набори, одяг, побутові товари.
- Організація активностей для соціальної інтеграції ВПО (мастер-класи, зустрічі взаємопідтримки).
- Професійне навчання для дорослих та молоді.

Соціальні працівники відзначають, що Caritas забезпечує значний обсяг саме «м’яких» послуг — психологічного, виховного, інтеграційного характеру,

що доповнює роботу державних служб, які більше сфокусовані на реєстрації та виплатах.

5. UNICEF, HelpAge International, Save the Children та інші партнери

Крім великих міжнародних гуманітарних агентств, у Запоріжжі працює ціла мережа організацій, які закривають потреби певних груп ВПО:

- UNICEF — підтримка дітей, підлітків та молоді; забезпечення доступу до освіти.
- HelpAge International — програми допомоги літнім ВПО.
- Save the Children — робота з дітьми, сім'ями, соціальними працівниками.
- Право на захист (R2P) — юридичні консультації, моніторинг прав ВПО.
- Norwegian Refugee Council (NRC) — житлові програми, ремонти, ваучери на оренду житла.
- World Vision — матеріальна допомога сім'ям з дітьми.

Особливо важливою є участь партнерів у:

- створенні психологічних центрів підтримки переселенців,
- організації мобільних команд,
- проведенні тренінгів для підвищення кваліфікації соціальних працівників.

6. Рівень координації та виклики у взаємодії

Попри масштабність міжнародної підтримки, соціальні працівники зазначають, що координація між установами не завжди є ідеальною. Проблеми, які виникають:

- дублювання допомоги (одні й ті ж сім'ї отримують допомогу кілька разів);
- складність обміну інформацією через різні стандарти роботи;
- недостатня координація на районному рівні;
- відсутність єдиного гуманітарного реєстру;
- конкуренція між деякими НУО за ресурси та фінансування.

Проте у 2023–2024 роках ситуація значно покращилася завдяки створенню робочих груп при міській раді, координаційних штабів і регулярних звітних засідань між міжнародними партнерами та соціальними службами.

7. Загальна оцінка ефективності співпраці

Аналіз показує, що міжнародні організації стали критично важливим елементом системи соціальної підтримки переселенців у Запоріжжі. Без їхньої участі:

- не були б запроваджені програми екстреної грошової допомоги,
- не відбулися б ремонтні роботи у більшості колективних центрів,
- не існувало б достатньої кількості психологів та мобільних команд,
- значно гірше працювали б програми захисту прав ВПО.

Водночас, міжнародні партнери підсилюють не лише матеріальні ресурси, а й інституційний потенціал соціальних служб, забезпечуючи навчання, координацію та розвиток професійних компетентностей.

Висновок: Аналіз діяльності соціальних працівників у Запоріжжі свідчить, що їхня робота є ключовою ланкою в системі підтримки ВПО. Завдяки злагодженій роботі центрів соціальних служб, громадських організацій та гуманітарних штабів місто забезпечує різні рівні допомоги — від екстреної до довготривалої. Сформована мережа взаємодії сприяє адресності допомоги, соціальній інтеграції переселенців та зниженню кризових наслідків війни.

Соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі є системним, різнобічним та багаторівневим процесом, який включає психосоціальну підтримку, консультування, допомогу у працевлаштуванні, сприяння в реєстрації та вирішенні житлових питань. Висока якість супроводу забезпечується завдяки професійності соціальних працівників, широкій мережі партнерств та використанню інноваційних технологій і міжнародного досвіду. Це дозволяє ВПО не лише отримувати оперативну допомогу, а й успішно адаптуватися і інтегруватися у нову громаду.

Таким чином, у роботі з ВПО в місті Запоріжжя соціальні працівники стикаються з комплексом проблем, які охоплюють правові, організаційні, психологічні, інфраструктурні та економічні аспекти. Незважаючи на значний досвід Запоріжжя у прийомі та підтримці переселенців, наявність активних державних і недержавних структур, бар'єри залишаються серйозним стримувальним фактором для ефективної інтеграції ВПО. Їх подолання потребує системних рішень на державному й місцевому рівнях, належного фінансування, координації між органами влади, навчання персоналу та впровадження сучасних технологій.

3.2. Напрями оптимізації професійної діяльності соціальних працівників у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі

Підвищення кваліфікації та професійної підготовки фахівців (тренінги, міжнародний досвід, супервізія)

Якість соціального супроводу ВПО визначається професійною майстерністю кадрів та їхньою здатністю до ефективної діяльності в умовах глибокої кризи. Ключовими вимогами до сучасного соціального працівника є швидкість реагування на виклики, з якими стикаються клієнти, та імплементація прогресивних технологічних рішень у щоденну практику надання послуг.

Запоріжжя як регіон, що має підвищене навантаження через прийом великої кількості переселенців, гостро потребує системної модернізації компетентностей фахівців соціальної сфери. У цих умовах підвищення кваліфікації, впровадження міжнародного досвіду, розвиток супервізії та наставництва набувають особливого значення.

1. Потреба у професійному розвитку як ключовий чинник підвищення ефективності соціальних служб

Соціальні працівники м. Запоріжжя у своїй діяльності стикаються з широким спектром проблем ВПО: правових, житлових, соціально-побутових, психологічних, освітніх, медичних, проблем працевлаштування. Така багатовекторність завдань вимагає від фахівців не лише академічної підготовки, а й гнучкості, міждисциплінарності та здатності до постійного професійного оновлення.

Працівники соціальної сфери повинні мати актуальні знання про:

- законодавчі зміни щодо ВПО;
- сучасні методи кризового втручання;
- особливості роботи з травмою війни;
- технології кейс-менеджменту;
- організацію соціального супроводу;
- стандарти міжнародної гуманітарної допомоги;
- використання цифрових інструментів («Дія», електронні реєстри, CRM-системи соціальних служб).

Однак аналіз діяльності центрів соціальних служб у Запоріжжі показує, що існує низка факторів, що ускладнюють професійний розвиток:

- значне робоче навантаження, яке зменшує можливість відвідування тренінгів;
- недостатність державного фінансування на професійні програми;
- обмежені можливості стажувань та обміну досвідом;
- відсутність єдиної системи моніторингу компетентностей;
- нерівномірність доступу до навчання між різними районами міста.

У цьому контексті важливою стає розробка комплексної стратегії підвищення кваліфікації.

2. Тренінги як інструмент розвитку професійних компетентностей

Одним із найбільш дієвих інструментів оптимізації професійної діяльності є регулярні тренінги та навчальні програми. Особливої актуальності вони набувають у сфері роботи з ВПО, де фахівці мають володіти міждисциплінарними навичками.

У Запоріжжі найбільш ефективними виявилися такі напрями тренінгів:

— Психологічна підтримка переселенців

Навчальні програми з:

- роботи з посттравматичним стресовим розладом;
- подолання емоційного вигорання у фахівців;
- навичок психологічної першої допомоги (PFA);
- ведення груп підтримки та арт-терапевтичних занять.

— Кейс-менеджмент і соціальний супровід

Фахівці набувають умінь ефективно:

- проводити оцінку потреб;
- формувати індивідуальні плани роботи з клієнтом;
- координувати послуги між державою, НУО та міжнародними організаціями;
- забезпечувати довготривалий супровід складних випадків.

— Правове консультування ВПО

Навчання охоплює:

- порядок оформлення статусу ВПО;
- відшкодування за зруйноване житло;
- програми «єВідновлення»;
- доступ до пільг, соціальних виплат, медичних і освітніх послуг.

— Використання цифрових платформ

Сучасні тренінги включають навчання роботи в:

- електронних реєстрах ВПО;
- внутрішніх інформаційних системах соціальних служб;
- порталі «Дія»;
- онлайн-сервісах для дистанційного консультування.

Тренінги, які проводяться міжнародними організаціями, суттєво розширюють можливості фахівців та формують нову культуру професійної взаємодії.

3. Міжнародний досвід як стратегічний ресурс професійного зростання

Запоріжжя отримує значну підтримку від UNHCR, IOM, UNICEF, NRC, Червоного Хреста, Caritas, які системно впроваджують програми розвитку потенціалу соціальних служб. Міжнародні практики дозволяють:

- впроваджувати європейські стандарти соціальної роботи;
- адаптувати моделі кризового втручання, що застосовуються в країнах, які пережили збройні конфлікти;
- використовувати сучасні технології психологічного супроводу;
- удосконалювати менеджмент соціальних установ.

Особливо корисним є:

- вивчення досвіду переміщених осіб у Грузії, Боснії, Хорватії;
- ознайомлення з програмами підтримки біженців у Польщі, Німеччині, Чехії;
- участь у міжнародних конференціях;
- навчання за програмами UNHCR та IOM з питань захисту ВПО.

Міжнародна співпраця сприяє формуванню у соціальних працівників більш професійного, глобального та системного бачення соціальної роботи.

4. Супервізія як інструмент профілактики професійного вигорання

Супервізія – це організований професійний супровід соціального працівника, який забезпечує можливість:

- аналізувати складні випадки роботи з клієнтом;
- отримувати психологічну підтримку;
- покращувати професійні навички;
- зменшувати ризики емоційного виснаження;
- підвищувати якість соціальних послуг.

У Запоріжжі супервізія вводиться поетапно, але поки що не є системною практикою. Проблемами залишаються:

- нестача сертифікованих супервізорів;
- відсутність фінансування;
- велика кількість фахівців, які потребують супервізійних сесій.

Втім, міжнародні організації поступово впроваджують цю практику. Наприклад:

- Caritas проводить групові супервізії для психологів і соціальних працівників;
- UNHCR забезпечує навчання супервізорів відповідно до міжнародних стандартів;
- IOM підтримує програми психологічної стійкості персоналу.

Запровадження регулярної супервізії є одним із найважливіших напрямів оптимізації діяльності соціальних служб.

5. Розвиток наставництва (менторства) та внутрішніх навчальних ресурсів

Для підвищення ефективності роботи соціальних служб Запоріжжя актуальним є впровадження системи наставництва, у межах якої більш досвідчені фахівці передають свої знання новим працівникам.

Переваги менторства:

- швидке адаптування нових співробітників;
- зменшення ризику професійних помилок;
- підвищення якості соціальних послуг;
- формування професійної корпоративної культури.

У багатьох організаціях вже існують елементи наставництва, однак вони потребують формалізації та ресурсної підтримки.

6. Створення єдиної освітньої платформи для соціальних працівників Запоріжжя

Одним із перспективних напрямів оптимізації є створення електронної платформи для:

- проходження навчальних курсів;
- участі у вебінарах;
- обміну кейсами;
- доступу до методичних матеріалів;
- моніторингу професійних компетентностей.

Такий підхід дозволить зробити навчання системним, регулярним і доступним для всіх фахівців незалежно від навантаження чи місця роботи.

Удосконалення міжвідомчої співпраці: соціальні служби, медичні установи, центри зайнятості, освітні заклади. Ефективна підтримка внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у Запоріжжі потребує не лише якісної роботи соціальних служб, але й скоординованих дій усіх ключових установ, що впливають на соціальне благополуччя людини — медичних структур, центрів зайнятості, системи освіти, гуманітарних штабів, міжнародних партнерів. Міжвідомча взаємодія фактично формує основу комплексного підходу, який дозволяє не лише задовольнити базові потреби ВПО, але й забезпечити їх довготривалу інтеграцію в приймаючу громаду.

1. Необхідність міжвідомчої взаємодії у роботі з ВПО

ВПО стикаються з багатоплановими проблемами — житловими, соціальними, медичними, психологічними, освітніми, трудовими. Жодна окрема установа не здатна задовольнити всі ці потреби самостійно. Тому міжвідомча співпраця стає критично необхідним інструментом.

Соціальна служба виступає координаційним центром, який спрямовує клієнта до інших спеціалістів. Проте для ефективності цього процесу потрібні:

- чіткі алгоритми взаємодії,
- швидкий обмін інформацією,
- налагоджені канали комунікації,
- спільні протоколи дій,
- єдині підходи до оцінки потреб.

Без інтегрованих механізмів комунікації процес часто стає фрагментованим, що веде до дублювання функцій, затримок у наданні допомоги, втрати інформації та зниження довіри з боку ВПО.

2. Взаємодія соціальних служб та медичних установ

Медичні послуги є однією з ключових потреб переселенців, особливо з огляду на психологічні наслідки війни, хронічні захворювання, труднощі з доступом до первинної та спеціалізованої медичної допомоги.

Проблеми, що існують:

- відсутність єдиного реєстру медичних потреб ВПО;
- складність отримання медичних послуг без декларації з сімейним лікарем;
- недостатня кількість психологів та психотерапевтів у комунальних установах;
- великі черги на проходження обстежень;
- нерівномірність доступу до медичних послуг у різних районах міста.

Напрями удосконалення:

1. Створення єдиного маршруту пацієнта-ВПО Соціальні служби та медзаклади можуть формувати стандартний алгоритм: первинна консультація → оцінка стану → перенаправлення до профільних лікарів → супровід.

2. Розширення доступу до медико-психологічних послуг Необхідне збільшення кількості психологів у первинній ланці, впровадження мобільних психологічних команд, співпраця з міжнародними програмами MHPSS.

3. Обмін інформацією через електронні системи Використання можливостей НСЗУ та локальних реєстрів дозволить пришвидшити обмін даними про клієнтів (за згодою).

4. Регулярні міжвідомчі наради Координація між лікарями та соціальними працівниками дозволяє оперативно виявляти критичні випадки — особливо серед людей похилого віку, осіб з інвалідністю, сімей з дітьми.

3. Взаємодія соціальних служб із центрами зайнятості

Питання працевлаштування ВПО визначає їх здатність до інтеграції та самозабезпечення. У Запоріжжі центри зайнятості мають значний потенціал, але без тісної співпраці з соціальними службами багато переселенців просто не доходять до програм підтримки.

Проблеми, які фіксуються:

- недостатня поінформованість ВПО про програми зайнятості;
- складність процедур реєстрації на онлайн-платформах;
- обмежений перелік вакансій у місті через війну;
- низька мотивація до працевлаштування у частини переселенців;
- невідповідність між попитом і навичками ВПО.

Оптимізація співпраці може включати:

1. Впровадження спільних програм профорієнтації Проведення інформаційних сесій у центрах соцслужб, виїзні консультації фахівців зайнятості.

2. Індивідуальний супровід ВПО, що шукають роботу Соціальні працівники можуть допомагати заповнювати онлайн-заявки, створювати резюме, готувати клієнта до співбесіди.

3. Професійне навчання та перекваліфікація Завдяки співпраці з міжнародними партнерами можливе створення короткострокових курсів: IT, логістика, соціальна робота, медицина, виробничі спеціальності.

4. Участь роботодавців у спільних ярмарках вакансій Це дає можливість ВПО зустрітися з роботодавцями без складних процедур.

4. Взаємодія з освітніми закладами

Освітні заклади — важлива частина підтримки сімей з дітьми, молоді та дорослих, які потребують перекваліфікації.

Основні проблемні точки:

- труднощі з адаптацією дітей, що пережили травматичні події;
- нестача місць у дитсадках;
- обмежений спектр програм для дорослих;
- перевантаження шкільної психологічної служби.

Напрями покращення:

1. Психолого-педагогічний супровід дітей ВПО Потрібна взаємодія соціальних працівників зі шкільними психологами, тренінги з роботи з травмою.

2. Створення інклюзивного освітнього середовища Комунікація між соцслужбами та інклюзивно-ресурсними центрами для своєчасної діагностики потреб.

3. Програми неформальної освіти для молоді і дорослих Курси української мови, психологічної підтримки, цифрової грамотності.

Використання сучасних технологій роботи: електронні реєстри, «Дія», онлайн-консультації, дистанційна підтримка

Цифрова трансформація стала важливою складовою оптимізації роботи соціальних служб, особливо в умовах воєнного часу, коли значна кількість переселенців потребує швидкого доступу до послуг. Запровадження електронних реєстрів, віддалених сервісів та мобільних додатків суттєво скорочує час обробки запитів, мінімізує черги та зменшує адміністративне навантаження на фахівців.

1. Електронні реєстри як інструмент удосконалення обліку ВПО

Електронні бази даних дозволяють:

- вести точний облік переселенців;
- швидко оновлювати інформацію про місце проживання, потреби, статус клієнтів;
- уникати дублювання допомоги;
- формувати статистичні звіти;
- автоматизувати частину роботи соціальних працівників.

У Запоріжжі активно використовуються:

- Реєстр ВПО;
- Єдина інформаційна система соціальної сфери;
- CRM-системи гуманітарних організацій;
- електронні медичні бази (eHealth).

Проблеми:

- періодичні технічні збої;
- недостатня цифрова грамотність частини співробітників;
- відсутність інтеграції між державними та міжнародними базами.

2. «Дія» як інструмент доступу до послуг

Портал та застосунок «Дія» значно розширили можливості переселенців щодо отримання онлайн-послуг.

Серед найбільш важливих функцій:

- оформлення статусу ВПО;
- подання заяви на допомогу на проживання;
- участь у програмі «єВідновлення»;
- відображення документів (паспорт, ІПН, водійське посвідчення тощо);
- доступ до освітніх курсів.

Переваги для соціальних служб:

- менше паперової роботи;
- зменшення черг та навантаження;
- автоматизація збору документів;
- спрощення перевірки даних клієнтів.

3. Онлайн-консультації як новий формат комунікації

Під час війни онлайн-формат став необхідністю. Соціальні працівники у Запоріжжі проводять:

- відеоконсультації через Zoom, Google Meet, Teams;
- консультації через чат-боти;
- телефонні гарячі лінії;
- онлайн-запис на прийом.

Онлайн-формат особливо корисний для:

- людей з інвалідністю;
- похилих;
- сімей з малими дітьми;
- осіб, які проживають у віддалених районах.

4. Дистанційна психологічна підтримка

Онлайн-психотерапія та психологічні консультації стали одним із найбільш затребуваних напрямів. Запорізькі соціальні служби та міжнародні організації застосовують:

- індивідуальні онлайн-консультації;
- групові заняття через відеозв'язок;
- телеграм-канали з порадами;
- мобільні додатки для емоційного здоров'я.

5. Виклики цифровізації

Попри явні переваги, існує ряд бар'єрів:

- цифрова нерівність серед ВПО;
- нестача обладнання у соцслужбах;
- проблеми з доступом до інтернету у певних людей;
- ризики кібербезпеки та захисту персональних даних.

Розширення локальних програм інтеграції ВПО у громади. Включення переселенців у життєдіяльність Запорізької громади виступає однією з фундаментальних задач міської влади. З огляду на воєнний стан та високу щільність розселення ВПО, їхня соціалізація набуває особливої значущості. Успішне входження нових мешканців у фінансово-економічну та суспільну структуру міста є запорукою як особистого благополуччя людей, так і зміцнення внутрішнього потенціалу та згуртованості всього Запоріжжя.

1. Значення локальних програм інтеграції в умовах війни

Локальні програми інтеграції — це комплекс заходів, спрямованих на адаптацію переселенців та створення умов для їхнього повноцінного включення в життя міста. На відміну від загальнонаціональних політик, локальні програми враховують специфіку конкретної території, наявні ресурси, потреби громади та ВПО.

У Запоріжжі такі програми охоплюють різні сфери:

- соціальну підтримку сімей і дітей;
- зайнятість і професійну перепідготовку;

- психологічну допомогу;
- культурну та освітню інтеграцію;
- участь ВПО у діяльності громадських ініціатив.

Розширення таких програм є необхідним, оскільки чисельність ВПО залишається високою, а їхні потреби постійно змінюються.

2. Соціальні програми як інструмент адаптації

Соціальні програми в Запоріжжі охоплюють широкий спектр послуг: від забезпечення базових потреб до комплексного соціального супроводу. Одним із важливих напрямів є створення локальних центрів інтеграції, де переселенці можуть отримати консультацію соціального працівника, психологічну підтримку, допомогу у працевлаштуванні чи юридичні роз'яснення.

Перспективним напрямом є відкриття мультифункціональних інтеграційних хабів, які об'єднують:

- представників соціальних служб;
- медичних фахівців;
- юристів;
- волонтерів;
- психологів;
- освітян.

Такі центри дозволяють не лише надавати послуги, а й організовувати групові заняття, тренінги, культурні події, що сприяють соціальній активності ВПО.

3. Освітні та культурні програми інтеграції

Освіта є одним із ключових чинників інтеграції. У Запоріжжі активно розвиваються:

- курси української мови,
- професійні навчальні програми,
- дитячі освітні гуртки,
- соціально-педагогічні програми для учнів із числа ВПО.

Культурні заходи також відіграють організуючу та інтеграційну роль. Міські бібліотеки, культурні центри, громадські організації проводять заходи для переселенців, спрямовані на:

- розвиток соціальної згуртованості,
- формування довіри між місцевими мешканцями та новоприбулими,
- збереження ідентичності.

Важливо також забезпечити участь самих ВПО у створенні таких програм як активних партнерів.

4. Програми зайнятості як основа соціальної інтеграції

Економічна інтеграція — ключ до самостійності та соціальної активності ВПО. Запорізькі локальні програми зайнятості мають включати:

- професійне навчання,
- інтенсиви з цифрової грамотності,
- бізнес-інкубатори для підтримки самозайнятості,
- програми мікрогрантів.

ВПО, які набувають економічної незалежності, легше адаптуються у новому середовищі та активніше включаються у громадське життя.

5. Залучення громади як умова сталої інтеграції

Інтеграція неможлива без участі приймаючої громади. Для цього важливо розвивати:

- програми наставництва для сімей ВПО,
- волонтерські ініціативи,
- громадські проєкти, керовані переселенцями,
- комунікативні майданчики «мешканці + ВПО».

Ці заходи сприяють не лише адаптації, а й формуванню локальної солідарності — важливої умови соціальної стійкості міста в умовах війни.

Формування стійких інституційних механізмів підтримки переселенців як елемент соціальної політики міста

Стійкі інституційні механізми — це довгострокові структури, принципи і процедури, які забезпечують системну та безперебійну підтримку ВПО. У Запоріжжі потреба в їх посиленні особливо актуальна через тривалий характер воєнної агресії РФ та постійні переміщення населення.

1. Інституціоналізація підтримки ВПО: що це означає

Інституціоналізація передбачає, що робота з переселенцями перестає бути тимчасовою реакцією на кризу і стає частиною стратегічної політики міста. Це включає:

- створення окремих комунальних структур чи відділів, відповідальних за роботу з ВПО;
- розробку довгострокових стратегій інтеграції;
- виділення стабільного фінансування з місцевого бюджету;
- впровадження стандартів соціальних послуг.

Таким чином, допомога ВПО перестає залежати лише від волонтерської активності чи міжнародної підтримки і стає системною функцією міського управління.

2. Розвиток інституційної інфраструктури

Інституційна підтримка вимагає створення стійкої інфраструктури:

- центрів соціального супроводу,
- психологічних служб,
- центрів реабілітації,
- хабів зайнятості,
- юридичних офісів,
- кризових кімнат та шелтерів.

У Запоріжжі вже існує значна кількість таких установ, однак їхня робота потребує координації та розширення. Особливо важливо створити єдину платформу управління соціальними послугами, яка поєднає державний, комунальний та громадський сектори.

3. Фінансова сталість як ключовий елемент

Одним із головних викликів є забезпечення довготривалого фінансування програм. Необхідні механізми:

- закріплення фінансування у місцевому бюджеті;
- співфінансування проєктів міста з міжнародними організаціями;
- участь у грантових програмах;
- розвиток програм місцевого соціального підприємництва.

Стабільна фінансова база дозволить соціальним службам працювати не реактивно, а планово.

4. Інституційні стандарти та професіоналізація кадрів

Формування сталих механізмів вимагає професійних соціальних працівників, які володіють:

- сучасними методами соціальної роботи,
- кризовою інтервенцією,
- навичками кейс-менеджменту,
- розумінням міжнародних стандартів захисту прав ВПО,
- цифровими компетенціями.

Запровадження системної підготовки, супервізії, наставництва та атестації фахівців є обов’язковою умовою інституційної стійкості.

5. Створення ефективної моделі управління підтримкою ВПО

Ефективна система підтримки включає:

- центральний координаційний орган (наприклад, міський центр інтеграції),
- міжвідомчу раду з питань ВПО,
- цифрові системи обліку та моніторингу,
- регулярну оцінку потреб ВПО,
- систему швидкого реагування на кризові ситуації.

Особливо важливим є впровадження єдиного кейс-менеджменту, де кожен переселенець має свого фахівця, відповідального за координацію послуг.

6. Роль партнерства з міжнародними організаціями

Стійкі інституційні механізми неможливі без партнерства з UNHCR, IOM, UNICEF, Червоним Хрестом, Caritas та іншими структурами. Таке партнерство дозволяє:

- запозичувати міжнародний досвід,
- впроваджувати інноваційні методики роботи,
- залучати фінансову підтримку,
- підвищувати професійність фахівців.

Успіх співпраці залежить від здатності міста інтегрувати міжнародні програми у власну інфраструктуру, а не сприймати їх як тимчасові рішення.

ВИСНОВОК

Підвищення кваліфікації та професійного розвитку соціальних працівників у Запоріжжі є фундаментальним чинником, який визначає якість надання соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб. Сучасні виклики, зумовлені війною, вимагають від фахівців нових компетентностей, психологічної стійкості та здатності працювати в умовах постійних змін. Регулярні тренінги, впровадження міжнародного досвіду, розвиток супервізії та наставництва мають стати системною частиною діяльності соціальних служб міста. Формування інноваційної, професійної та адаптивної кадрової системи дозволить суттєво підвищити ефективність соціального захисту ВПО та забезпечити їх успішну інтеграцію у громаду Запоріжжя.

Міжвідомча співпраця та використання цифрових технологій є ключовими напрямами оптимізації роботи соціальних служб у Запоріжжі. Лише поєднання зусиль медицини, освіти, служб зайнятості та соціального сектору, у доповненні з ефективними онлайн-інструментами, дозволить створити сучасну, швидку та якісну систему підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Ключовим фактором успіху соціальної політики Запоріжжя є розвиток місцевих інтеграційних програм та зміцнення організаційних механізмів підтримки. Це дозволяє перейти від ситуативного вирішення проблем до побудови довгострокової системи захисту, яка не лише зміцнює безпековий потенціал громади, а й відкриває для переселенців можливості для повноцінної життєдіяльності за новим місцем перебування.

Соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі є системним, різнобічним та багаторівневим процесом, який включає психосоціальну підтримку, консультування, допомогу у працевлаштуванні, сприяння в реєстрації та вирішенні житлових питань. Висока якість супроводу забезпечується завдяки професійності соціальних працівників, широкій мережі партнерств та використанню інноваційних технологій і міжнародного

досвіду. Це дозволяє ВПО не лише отримувати оперативну допомогу, а й успішно адаптуватися і інтегруватися у нову громаду.

Таким чином, у роботі з ВПО в місті Запоріжжя соціальні працівники стикаються з комплексом проблем, які охоплюють правові, організаційні, психологічні, інфраструктурні та економічні аспекти. Незважаючи на значний досвід Запоріжжя у прийомі та підтримці переселенців, наявність активних державних і недержавних структур, бар'єри залишаються серйозним стримувальним фактором для ефективної інтеграції ВПО. Їх подолання потребує системних рішень на державному й місцевому рівнях, належного фінансування, координації між органами влади, навчання персоналу та впровадження сучасних технологій.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Адаптація соціальна. ВУЕ. URL: https://vue.gov.ua/Адаптація_соціальна (дата звернення: 09.04.2025).

2. Баранник Л. Б. Соціальний захист громадян : навч. посіб. Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2017. 246 с.

3. Бойко Н. Дембіцький С., Злобіна О., Костенко Н. Українське суспільство в умовах війни. 2022: колект. моногр. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.

4. Блинова О. Психологічне здоров'я мігрантів: результати емпіричного дослідження. *Український психологічний журнал.* 2013. № 2. С. 244-255.

5. Бойко І. І. Соціологія : навч. посіб. Київ : Сталь, 2018. 410 с.

6. Бондаренко Н. О. Соціальна діагностика : підручник для студентів напряму «Соціальна робота». Київ : Академія, 2021. 240 с.

7. Бондарчук І. Комунікаційні інструменти роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах російсько-української війни. *Держава та регіони. серія: соціальні комунікації.* 2023. № 3(55). С. 101-107. URL: http://www.zhu.edu.ua/journal_cpu/index.php/der_sc/article/view/1016 (дата звернення: 10.04.2025).

8. Віноградська О., Бєлова Л. Тексти лекцій з курсу «Соціальні технології» : курс лекцій. Харків : ЦНІТ ХНАМГ, 2009. 135 с.

9. Волошин С. М. Особливості змісту соціально-психологічної адаптації внутрішньо переміщених осіб до нового соціального середовища. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія».* 2019. № 9. С. 73-76.

10. Горемикіна Ю. В. Теоретичні засади визначення сутності ключових понять у системі надання соціальних послуг. *Глобальні та національні проблеми економіки*, 2017. С. 461–468. URL: http://global-national.in.ua/archive/15- 2017/93.pdf (дата звернення 10.04.2025).

11. Гусак Н. Є. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації. Київ, 2015. 62 с.

12. Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 р. № 332. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%BF#Text (дата звернення 24.10.2025).

13. Дубич К. В. Актуальні проблеми сім'ї як об'єкта соціальної політики та соціальної роботи. *Humanitas.* 2022. № 6. С. 3–9. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.6.1 (дата звернення 24.12.2024).

14. Дубич К. В. Вступ до соціальної допомоги : навч. посіб. Київ : Видавничий дім «Слово», 2015. 224 с.

15. Дяченко А. В. Механізми інтеграції внутрішньо переміщених осіб в Україні : дис. канд. наук з державного управління : 25.00.02. Київ, 2020. 252 с.

16. Єрьоміна Л. Є. Практикум з соціальної роботи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 2017. 140 с.

17. Жерьобкіна Т. та ін. Досвід Cedos: соціальні дослідження для суспільних трансформацій, 2021. URL: https://cedos.org.ua/researches/dosvidcedos-soczialni-doslidzhennya-dlya-suspilnyh-transformaczij/ (дата звернення 10.04.2025).

18. Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги. ICAP Єднання, 2024. URL: https://ednannia.ua/our91programs-and-activities/doslidzhennia/12720-zatsikavlenist-i-spromozhnistorganizatsij-gromadyanskogo-suspilstva-nadavati-sotsialni-poslugi (дата звернення 13.04.2025).

19. Заверико Н. В., Тимофєєнко К. І., Яшина О. М. Соціально-педагогічна адаптація внутрішньо переміщених та тимчасово переміщених українських дітей. *Теорія і практика педагогічних наук*. 2023. № 4. С. 111-117. URL: https://journalsofznu.zp.ua/index.php/pedagogics/article/view/4059 (дата звернення: 07.04.2025).

20. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.

21. Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг) : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.

22. Ігнатюк А., Приказюк Н., Шолойко А. Функціонування системи соціального захисту України в умовах сучасних викликів. *Фінансова-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики,* 2023. URL: https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/4226 (дата звернення: 15.12.2024).

23. Ісаченко В. П. Людина в сучасному соціумі : навч. посіб. Умань : Візаві, 210 с.

24. Капська А.Й., Пеша І.В., Міхеєва О.Ю., Соляник М.Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.

25. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч. Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ Обнова компані, 2017. 256 с.

26. Клименко А. Л. Соціальний захист і соціальне забезпечення в умовах євроінтеграції України: окремі аспекти. *Теорія і практика правознавства.* 2017. Вип. 2 (12). С. 1-10.

27. Котух О. В. Психологічне благополуччя внутрішньо переміщеної особи: адаптація та інтеграція в нову громаду. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2023. № 1. С. 56–61. URL: https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2023-1-7 (дата звернення: 07.04.2025).

28. Кравцов С. Теоретичне бачення соціальної адаптації: стан, погляди, підходи. *Український соціум*. 2008. № 3. С. 83–96.

29. Крахмальова К. О. Проблема визначення поняття «внутрішньо переміщені особи» в юридичній науці. *Держава і право. Серія «Юридичні науки».* 2015. Вип. 67. С. 137–145.

30. Кульчицький Т. Соціальна допомога як вид соціального захисту внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Наука і перспективи.* 2023. № 2(21). URL: https://doi.org/10.52058/2695-1592-2023-2(21)-178-186 (дата звернення: 10.04.2024).

31. Максимова Н. Типологія сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. 2017. Вип. 1 (1). С. 45–51.

32. Малиха І. М. До проблеми сутності поняття «внутрішньо переміщені особи»: державна політика та регіональна практика. *Грані.* 2015. №8, С. 6-11.

33. Менджул М., Паніна Ю. Поняття «внутрішньо переміщена особа»: порівняльний аналіз законодавства України та зарубіжних країн. *Порівняльно-аналітичне право*. 2016. № 4. С. 293–296.

34. Надвинична Т. Л. Технології здійснення ефективної соціальної роботи. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України.* 2013. Вип. 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2013_3_33 (дата звернення: 12.05.2025).

35. Николаєва В., Пономарьова В. Соціальна адаптація ВПО у територіальній громаді за новим місцем проживання в умовах воєнного стану. *Humanitas.* 2023. № 1. С. 79-85. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.11 (дата звернення: 09.04.2025).

36. Підлипна Л. З. Інноваційні технології в роботі практичного психолога. *Практична психологія та соціальна робота.* 2013. № 5 (170). С. 56-60.

37. Про благодійну діяльність та благодійні організації : Закон України від 05.07.2012 р. № 5073-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text (дата звернення: 10.04.2025).

38. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII : станом на 30 груд. 2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text (дата звернення: 09.04.2025).

39. Про Закон України «Про благодійництво та благодійні організації» : Лист Вищ. арбітр. суду України від 14.01.1998 № 01-8/9. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v-8_9800-98#Text (дата звернення: 10.04.2025).

40. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації : Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 р. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text (дата звернення: 09.04.2025).

41. Про охорону дитинства : Закон України від 26.04.2001 № 2402-III : станом на 5 жовт. 2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text (дата звернення: 09.04.2025).

42. Проценко О. О. «Внутрішньо переміщені особи» як категорія теоретизування та соціальної практики. *Науково-теоретичний альманах "Грані".* 2018. Т. 21, № 4. С. 47-55. URL: https://doi.org/10.15421/171856 (дата звернення: 07.04.2025).

43. Савченко А., Колодяжна А. В. Соціальна адаптація як інтеграція людини. URL: https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/5100 (дата звернення: 10.04.2025).

44. Савченко В. Ф., Маклюк О. В. Інноваційні підходи до розвитку соціальної сфери України. *Економічний форум.* 2021. Т. 2, № 2. С. 154–163. URL: https://e-forum.com.ua/en/journals/tom-11-2-2021/innovatsiyni-pidkhodi-do-rozvitku-sotsialnoyi-sferi-ukrayini (дата звернення: 10.04.2025).

45. Семигіна Т. В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. *Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України.* 2015. № 1/2 (72). С. 6–11.

46. Семигіна Т. Клієнти соціальної роботи як співдослідники. *Міжгалузеві диспути: динаміка та розвиток сучасних наукових досліджень.* 2020. URL: https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/mcnd/article/view/3881 (дата звернення: 10.04.2025).

47. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму.* 2019. № 1. С. 70–85. URL: https://grani-print.dp.ua/index.php/jaysrt/article/view/135 (дата звернення: 07.04.2025).

48. Семигіна Т., Пожидаєва О. Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. Репрезентація освітніх досягнень, мас-медіа та роль філології у сучасній системі наук. 2020. URL: https://publishing.logos-science.com/index.php/books/article/view/188 (дата звернення: 07.04.2025).

49. Семигіна Т. Розуміння та використання рефлексивності у дослідженнях із соціальної роботи. Здобутки та досягнення прикладних та фундаментальних наук XXI століття. 2020. URL: https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/mcnd/article/view/4217 (дата звернення: 07.04.2025).

50. Скляр Т. Етичні стандарти використання цифрових технологій в практиці соціальної роботи. Social work and education. 2021. Т. 8, № 1. С. 42–51. URL: https://journals.uran.ua/swe/article/view/228400 (дата звернення: 09.04.2025).

51. Словник професійної термінології для майбутніх фахівців сфери соціальної роботи. 2021. URL: https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/view/154/111/486-1 (дата звернення: 07.04.2025).

52. Слозанська А. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи. Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 94 с.

53. Смирнова І. І., Лихошва О. Ю., Рак Н. В., Горієва Л. А. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми в Україні. 2019. URL: http://evd.luguniv.edu.ua/index.php/evd/article/view/190 (дата звернення: 06.04.2025).

54. Соціальна робота з вразливими сім’ями та дітьми : навч. посіб. / А. Аносова та ін.; за ред. Т. Журавель, З. Кияниці. Київ: ОБНОВА КОМПАН, 2017. Т. 2. 352 с.

55. Соціальна робота як складова політики соціального захисту внутрішньо переміщених осіб регіону / І. Журба та ін. 2021. URL: http://ven.chdtu.edu.ua/article/view/250455 (дата звернення: 06.04.2025).

56. Соціальні послуги в Україні: сучасний стан, проблеми, обмеження. Лабораторія законодавчих ініціатив, 2024. 97 с. URL: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf (дата звернення: 06.04.2025).

57. Сьомкіна І. С. Соціально-педагогічна робота з сім’ями вимушених переселенців: стан та перспективи. URL: https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/handle/123456789/350 (дата звернення: 09.04.2025).

58. Сташків Б. І. Право соціального забезпечення. Загальна частина : навч. посіб. Чернігів: ПАТ «ПВК «Десна», 2016. 692 с.

59. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду : навч. посіб. / за ред. А. О. Поляничко, А. В. Кирилюк. Суми: ФОП Цьома, 2020. 336 с.

60. Тищенко О. В. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». Ужгород: Гельветика, 2015. Вип. 33. С. 197–202.

61. Третьякова Т. М., Лазор К. П., Форманюк Ю. В. Соціальна психологія. Одеса: НУ «ОЮА», 2021. URL: https://dspace.onua.edu.ua/items/21e652a1-d6e4-4632-8f52-6af4d79dea9c (дата звернення: 09.04.2025).

62. Трощинський В. П., Скуратівський В. А., Кравченко М. В. Соціальна і гуманітарна політика : підручник. Київ: Вид-во НАДУ, 2016. 792 с.

63. Утвенко В. В. Система соціального забезпечення та соціальної підтримки : навч. посіб. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 248 с.

64. Фуріна А. І. Внутрішньо переміщені особи: національна модель та міжнародні відносини. 2018. URL: http://er.nau.edu.ua/handle/NAU/33777 (дата звернення: 07.04.2025).

65. Фурсова Л. Соціальні послуги в Україні: наявне правове регулювання і його недоліки. 2024. 49 с. URL: https://ffr.org.ua/wp-content/uploads/2022/05/Research_-Social-services-in-Ukraine.pdf (дата звернення: 09.04.2025).

66. Ходот Д. О., Шундрик О. І. Соціальна адаптація вимушених переселенців в Україні. 2017. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/items/bc27d4dd-6611-4af8-8ae3-133865639604 (дата звернення: 10.04.2025).

67. Черба В. М., Павлюченко А. О. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами: виклики та перспективи. Сучасний стан та пріоритети модернізації фінансово-економічної системи: теорії та пропозиції. 2023. URL: http://catalog.liha-pres.eu/index.php/liha-pres/catalog/view/231/5746/12837-1 (дата звернення: 10.04.2025).

68. Чубук Р. В. Теорія соціальної роботи : методичні вказівки. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. 76 с.

69. Шаповалова Т. Поняття і зміст соціального захисту та соціального забезпечення населення в сучасній Україні. URL: https://www.econa.org.ua/index.php/econa/article/view/2077 (дата звернення: 11.04.2025).

70. Шахрай В. Технології соціальної роботи : навч. посіб. Київ: Центр навч. літ., 2006. 272 с.

71. Юрків Я. І., Луканов Д. В. Труднощі соціально-психологічної адаптації вразливих верств внутрішньо переміщених осіб до нових умов життя. Педагогіка. Соціальна робота. 2021. Т. 1, № 48. С. 469–472.

72. Яригіна Є. П. Соціальне забезпечення сімей з дітьми: міжнародний досвід та українська модель : монографія. Київ: Монолит, 2016. 196 с.

73. Brinkmann S. Qualitative interviewing: Understanding qualitative research. Oxford: Oxford University Press, 2020. 168 p.

74. Creswell J. W., Creswell J. D. Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 5th ed. Los Angeles: SAGE Publications, 2017. 304 p.

75. Fedorova A., Hamulak O. Social Rights of Internally Displaced Persons in Ukraine: New Challenges in the Context of Russian Full Scale Military Aggression. International and Comparative Law Review, 2023. URL: https://www.researchgate.net/publication/377977938 (дата звернення: 04.04.2025).

76. Gubrium J. F., Holstein J. A. Handbook of interview research: Context and method. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2001. 981 p.

77. Ignatyuk A., Prykaziuk N., Shloiko A. Designing a Sustainable Social Protection System in Ukraine: a Comprehensive Evaluation. Financial and credit activity problems of theory and practice, 2024. URL: https://www.researchgate.net/publication/387570768 (дата звернення: 04.04.2025).

78. Kvale S., Brinkmann S. InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2009. 354 p.

79. Libanova E., Pozniak O. War-driven wave of Ukrainian emigration to Europe: an attempt to evaluate the scale and consequences. Statistics in Transition New Series, 2023. P. 259–276. URL: https://www.researchgate.net (дата звернення: 07.04.2025).

80. Pasichnyk Yu., Sukach O. Development of the system of social protection in Ukraine in the context of European choice. Journal of European Economy, 2023. P. 448–473. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/51385 (дата звернення: 08.04.2025).

81. Rabus V. C. Addressing Internal Displacement in Ukraine. Researching Internal Displacement Working Paper, 2022. 16 p.

82. Social workers behind the front lines providing solutions for internally displaced persons. URL: https://www.ifsw.org/social-workers-behind-the-

frontlines-providing-solutions-for-internally-displaced-persons/ (дата звернення: 15.03.2025).

83. Walther L., Fuchs L. M., Schupp J., von Scheve C. Living Conditions and the Mental Health and Well-being of Refugees: Evidence from a Large-Scale German Survey. Journal of Immigrant and Minority Health, 2020. 913 p.

Декларація

академічної доброчесності

здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Нетіпайло Антон Валерійович, студент 2 курсу, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: antonnetipailo@gmail.com

− підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Оптимізація соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в Україні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

− заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

− згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ПІБ (студент) Нетіпайло А.В.

Дата_____ Підпис_____ПІБ (науковий керівник) Масюк О.П.