МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ НА БАЗІ ІНФОРМАЦІЙНО-РЕСУРСНИХ ЦЕНТРІВ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2313-сп-дн
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»
І. Г. Півень

Керівник: доцент кафедри соціальної педагогіки
та спеціальної освіти, кандидат педагогічних наук,
доцент Ю. Р. Мацкевіч

Рецензент _____
_____

Запоріжжя
2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
«____»_____2025 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Півень Ірині Григорівні

1. Тема роботи: «Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів»
керівник роботи Мацкевіч Ю. Р., канд. пед. наук, доцент
затверджена наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1447-с

2. Строк подання студентом роботи: 03. 02. 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали педагогічної практики

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати поняття та види соціальної підтримки. Визначити особливості становища внутрішньо переміщених осіб в умовах війни в Україні; розкрити роль та функції інформаційно-ресурсних центрів у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам; дослідити особливості організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб у діяльності інформаційно-ресурсних центрів; виявити основні проблеми та перешкоди, з якими стикаються працівники центрів та внутрішньо переміщені особи під час надання та отримання соціальної підтримки; розробити рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності інформаційно-ресурсних центрів у контексті соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб.

5. Перелік графічного матеріалу: 1 таблиця, 4 рисунки з результатами дослідження.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Мацкевіч Ю. Р.	24.02.24 р.	24.02.24 р.
Розділ 1	Мацкевіч Ю. Р.	15.03.24 р.	15.03.24 р.
Розділ 2	Мацкевіч Ю. Р.	23.09.24 р.	23.09.24 р.
Висновки	Мацкевіч Ю. Р.	09.01.25 р.	09.01.25 р.

7. Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-лютий	виконано
2	Написання вступу	лютий	виконано
3	Робота над першим розділом	березень-серпень	виконано
4	Робота над другим розділом	вересень-грудень	виконано
5	Написання висновків	січень	виконано
6	Написання додатків	січень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	січень	виконано
8	Захист	лютий	

Студент _____ Півень І. Г.

Керівник роботи _____ Мацкевіч Ю. Р.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Мацкевіч Ю. Р.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 82 с., 4 рисунки, 1 таблиця, 59 джерел, 2 додатки.

Мета дослідження: дослідити особливості соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів та розробити рекомендації щодо підвищення її ефективності.

Об'єкт дослідження: соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб в діяльності інформаційно-ресурсних центрів.

Методи дослідження: аналіз та узагальнення наукової літератури із проблеми дослідження; бесіда, анкетування, опитування.

Теоретичне значення дослідження: обґрунтовано комплексний підхід до організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб через діяльність інформаційно-ресурсних центрів з урахуванням їхніх специфічних потреб в умовах війни в Україні; виявлено та систематизовано основні проблеми та перешкоди, з якими стикаються працівники інформаційно-ресурсних центрів та внутрішньо переміщені особи в процесі організації та отримання соціальної підтримки; розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів, зокрема шляхом впровадження цифрових технологій, розвитку партнерств та організації спеціалізованих програм підтримки.

Практичне значення роботи полягає у тому, що результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення роботи інформаційно-ресурсних центрів, що працюють з внутрішньо переміщеними особами, шляхом адаптації їхніх послуг до актуальних потреб клієнтів.

ПІДТРИМКА, СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА, СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ, ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНА ОСОБА, РЕСУРСИ, ІНФОРМАЦІЙНО-РЕСУРСНІ ЦЕНТРИ, ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.

SUMMARY

Piven I. H. Social Support for Internally Displaced Persons on the Basis of Information and Resource Centers.

The qualification work consists of an introduction, 2 sections, findings, a list of references (59 items, 3 of them in a foreign language), 2 appendixes on 6 pages. The qualification work volume is 102 pages, 82 of them – main text.

The aim of the study: to determine the features of social support for internally displaced persons based on information and resource centers and to develop recommendations for improving its effectiveness.

Object of the study: social support for internally displaced persons.

Subject of the study: the content, forms and methods of social support of internally displaced persons in the activities of information and resource centers.

The tasks of the qualification work*:*

1) analyse the scientific literature on defining the essence of the concept of "social support";

2) identify the specifics of the situation of internally displaced persons in the context of the war in Ukraine;

3) investigate the specifics of the organization of social support for internally displaced persons in the activities of information and resource centers; identify the main problems and obstacles that center employees and internally displaced persons encounter when providing and receiving social support;

4) develop recommendations for improving the effectiveness of information and resource centers in the context of social support for internally displaced persons.

Research methods: analysis and generalization of scientific literature on the research problem; conversation, questionnaire, survey.

The section 1 "Theoretical foundations of social support for internally displaced persons" the concept and types of social support are considered, the peculiarities of the situation of internally displaced persons in the conditions of war in

Ukraine are revealed, the role of information and resource centers in providing social support to internally displaced persons is determined.

The section 2 “Experimental study of the features of social support for internally displaced persons through information and resource centers” the organization of social support for internally displaced persons in the activities of information and resource centers was considered, problems and difficulties in organizing social support for internally displaced persons based on information and resource centers were identified, and recommendations were provided to improve the effectiveness of social support for internally displaced persons based on information and resource centers.

The practical significance of the work lies in the fact that the results of the study can be used to improve the work of information and resource centers working with internally displaced persons by adapting their services to the real needs of clients.

Keywords: support, social support, social adaptation, internally displaced person, resources, information and resource centers, psychological assistance.

ЗМІСТ

Вступ……...……...…...…… 8
Розділ 1. Теоретичні основи соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб……..…..… 11
1.1. Визначення сутності поняття «соціальна підтримка» в наукових дослідженнях…….. 11
1.2. Особливості становища внутрішньо переміщених осіб в умовах війни в Україні……...…….. 28
1.3. Роль інформаційно-ресурсних центрів у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам…… 39
Розділ 2. Експериментальне дослідження особливостей соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб через інформаційно-ресурсні центри……..…. 50
2.1. Організація соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб у діяльності інформаційно-ресурсних центрів…… 50
2.2. Проблеми та труднощі в організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів……... 62
2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів…….. 73
Висновки…….…….…… 86
Список використаних джерел……...…. 90
Додатки..…….…… 97

ВСТУП

Сучасні реалії українського суспільства визначаються надзвичайно складними обставинами, викликаними повномасштабною війною в Україні. Ця війна спричинила масштабну гуманітарну кризу, однією з найбільш драматичних проявів якої стало масове переміщення мільйонів українців з їхніх постійних місць проживання. За офіційними даними, понад 5 мільйонів осіб були змушені покинути свої домівки, ставши внутрішньо переміщеними особами (ВПО). Для багатьох з них це означало втрату не лише житла, але й соціальних зв’язків, роботи, доступу до освіти та медичної допомоги, а також поглиблення психологічного стресу й відчуття невизначеності.

У цих умовах система соціальної підтримки набуває особливого значення, оскільки від її ефективності залежить не лише якість життя переселенців, а й рівень соціальної стабільності в країні загалом. Однією з найважливіших ланок цієї системи стали інформаційно-ресурсні центри, які виконують роль координаційних платформ для надання допомоги внутрішньо переміщеним особам. Вони забезпечують широкий спектр послуг, включаючи інформаційну, правову, психологічну, освітню та соціальну підтримку.

Актуальність теми дослідження визначається як гостротою проблеми ВПО в умовах війни, так і необхідністю удосконалення механізмів соціальної підтримки, спрямованих на їхню адаптацію та інтеграцію в нові громади. Значний обсяг переміщеного населення створює виклики не лише для системи соціального забезпечення, але й для всього суспільства, яке змушене швидко адаптуватися до нових умов. Водночас досвід роботи з внутрішньо переміщеними особами під час війни має значення не лише для України, а й для світової спільноти, яка також стикається з викликами міграційних процесів.

Вивченням проблеми соціальної підтримки населення займалися багато науковців в Україні та світі (В. Бабкін, А. Балацинова [2], А. Барсуков, О. Веклич, Дж. Гулахорн [59], Н. Заверико [14], Д. Кассель, С. Кобб [57],

М. Корецький, С. Прилипко [32], Г. Сень [44], Б. Хірш, Л. Шумна [56] та ін.). Серед вітчизняних дослідників, які вивчають проблеми внутрішньо переміщених осіб можна виділити К. Гожда [11], Н. Мазіну [22], Л. Наливайко, А. Орєшкова [24], Ю. Пащенко, А. Путінцева [40], М. Сірант [46], Н. Скок та багато інших.

Соціальна підтримка в умовах війни є ключовим чинником, що сприяє не лише вирішенню нагальних проблем переселенців, але й формуванню стійких механізмів соціальної адаптації. Інформаційно-ресурсні центри, зокрема, мають потенціал стати основними осередками соціально-педагогічної роботи, спрямованої на забезпечення базових потреб, підтримку психологічної стійкості, розвиток нових соціальних зв’язків та інтеграцію переселенців у громади.

Потреба у вивченні діяльності таких центрів, аналізі їхньої ефективності та розробці рекомендацій щодо вдосконалення їх роботи є надзвичайно актуальною. Це дозволить не лише підвищити якість соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб, але й сприятиме зміцненню соціальної згуртованості та відновленню довіри до державних та громадських інституцій.

Враховуючи вищезазначене, соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб стає необхідним інструментом реалізації бюджетної, соціальної та економічної політики держави на сучасному етапі розвитку країни та предметом наукових досліджень, що обумовило актуальність теми дослідження: Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів.

Мета дослідження: дослідити особливості соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів та розробити рекомендації щодо підвищення її ефективності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукову літературу щодо визначення сутності поняття «соціальна підтримка».

2. Визначити особливості становища внутрішньо переміщених осіб в

умовах війни в Україні.

3. Дослідити особливості організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб у діяльності інформаційно-ресурсних центрів; виявити основні проблеми та перешкоди, з якими стикаються працівники центрів та внутрішньо переміщені особи під час надання та отримання соціальної підтримки.

4. Розробити рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності інформаційно-ресурсних центрів у контексті соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Об'єкт дослідження: соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб в діяльності інформаційно-ресурсних центрів.

Методи дослідження: аналіз та узагальнення наукової літератури із проблеми дослідження; бесіда, анкетування, опитування.

Теоретичне значення дослідження:

- обґрунтовано комплексний підхід до організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб через діяльність інформаційно-ресурсних центрів з урахуванням їхніх специфічних потреб в умовах війни в Україні.

- виявлено та систематизовано основні проблеми та перешкоди, з якими стикаються працівники інформаційно-ресурсних центрів та внутрішньо переміщені особи в процесі організації та отримання соціальної підтримки.

- розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів, зокрема шляхом впровадження цифрових технологій, розвитку партнерств та організації спеціалізованих програм підтримки.

Практичне значення роботи полягає у тому, що результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення роботи інформаційно-ресурсних центрів, що працюють з внутрішньо переміщеними особами, шляхом адаптації їхніх послуг до реальних потреб клієнтів.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

1.1. Визначення сутності поняття «соціальна підтримка» в наукових дослідженнях

Соціальна підтримка населення досить розвинена у всіх цивілізованих державах. Цей термін має на увазі систему/комплекс заходів, спрямованих на надання допомоги громадянам, які опинилися у важкій життєвій ситуації, або громадянам, які мають право на отримання низки соціальних пільг відповідно до законодавства.

Результати аналізу наукових джерел з проблеми дослідження свідчать про те, що до цього часу серед науковців немає єдиного розуміння поняття «соціальна підтримка».

У фахових джерелах, таких як словники та енциклопедії для спеціалістів соціальної галузі, термін «соціальна підтримка» розуміється як: комплекс державних заходів, спрямованих на створення умов, необхідних для життєдіяльності певних соціальних груп, сімей чи окремих осіб, які стикаються з труднощами у виконанні життєвих функцій [47, с. 192]; механізм допомоги громадянам, що тимчасово опинилися у складних економічних умовах, через надання інформації, фінансової підтримки, навчання, пільг та захисту їхніх прав; сукупність дій, які реалізуються суб'єктами соціально-педагогічної діяльності для вирішення проблем осіб, що перебувають у складних життєвих ситуаціях, шляхом надання їм допомоги чи соціальних послуг [30, с. 98]; система заходів, спрямована на забезпечення соціального захисту людей через створення необхідних умов для їхнього стабільного існування [12, с. 161].

Поняття «соціальна підтримка» є міждисциплінарним і вивчається в різних галузях науки: психології, соціології, соціальній педагогіці,

юриспруденції та інших. Кожна з цих дисциплін пропонує власні підходи до визначення та інтерпретації соціальної підтримки, враховуючи специфіку своїх об’єктів і методів дослідження.

Розглянемо наукові підходи до поняття «соціальна підтримка».

1. Соціально-педагогічний підхід.

Соціально-педагогічний підхід до соціальної підтримки зосереджений на комплексному підході до допомоги соціально вразливим категоріям громадян, включаючи як індивідуальну, так і групову допомогу. Відповідно до цього підходу, соціальна підтримка передбачає не лише матеріальну допомогу або забезпечення базових потреб, але й надання підтримки, орієнтованої на соціалізацію особи, її інтеграцію в суспільство, покращення психоемоційного стану, підвищення рівня її освіти та професійної компетентності.

Суб’єктами соціальної підтримки виступають соціальні педагоги, працівники центрів зайнятості, представники органів соціального захисту, громадські організації, благодійні фонди, волонтери, навчальні заклади, інформаційно-ресурсні центри, медичні установи. Об’єкти соціальної підтримки – це особи та групи, які опинилися у складних життєвих обставинах (внутрішньо переміщені особи, безробітні, особи з інвалідністю, діти-сироти тощо).

Н. Заверико зазначає, що «соціально-педагогічна підтримка передбачає діяльність соціального педагога, спрямовану на створення умов, сприятливих для розвитку у дитини задатків та здібностей, для визначення мети, реальних прагнень, усвідомлення своїх труднощів, проблем, можливостей, лінії розвитку, та на формування в підлітка знань, умінь, навичок щодо подолання своїх труднощів, вирішення власних проблем. Результатом соціально-педагогічної підтримки має стати зміцнення бажання дитини давати раду своїм труднощам; наявність умінь та навичок вирішення конкретних проблем, самоконтролю та самодопомоги тощо» [14].

Соціально-педагогічна підтримка полягає не тільки в наданні допомоги в труднощах, але й у розвитку особистості, навчанні її важливим соціальним

навичкам, таким як комунікація, співпраця, відповідальність та самоконтроль. Цей підхід ґрунтується на принципах виховання та навчання через досвід, адаптуючи соціальні і педагогічні технології для допомоги особам, які опинилися в складних життєвих ситуаціях.

Одним із важливих аспектів соціально-педагогічного підходу є робота з групами ризику – людьми, які стикаються з підвищеним рівнем соціальної ізоляції, економічної нестабільності або психологічних труднощів. У цьому випадку соціально-педагогічна підтримка передбачає не тільки надання базових ресурсів (житло, їжа, медичні послуги), але й здійснення профілактичної роботи, спрямованої на зменшення соціальної ізоляції та формування позитивних взаємодій з оточенням.

У соціально-педагогічному підході важливу роль відіграють інноваційні педагогічні методи та технології, які дозволяють працювати з особами в складних життєвих ситуаціях більш ефективно. Це можуть бути як традиційні методи, так і новітні, спрямовані на розвиток критичного мислення, мотивації до змін, створення системи підтримки та розвитку в соціальному середовищі.

Соціально-педагогічний підхід акцентує увагу не тільки на індивідуальній підтримці, але й на підтримці родинних та громадських структур, які є важливими елементами соціальної інтеграції. Важливим аспектом є розуміння, що успішна соціалізація та реабілітація соціально вразливих осіб можливі лише за умови підтримки з боку родини та громади.

Однією з головних цілей соціально-педагогічного підходу є створення умов для підвищення рівня соціальної згуртованості серед людей, які опинилися в складних соціальних ситуаціях. Це передбачає як індивідуальну підтримку, так і зміцнення соціальних зв’язків, що сприяють формуванню єдиного соціального простору, де кожна людина має можливість відчувати себе частиною суспільства [55].

Соціально-педагогічний підхід до соціальної підтримки є важливим інструментом у допомозі соціально вразливим групам, таким як внутрішньо переміщені особи, безробітні, особи з обмеженими можливостями та інші. Це

підхід, що ґрунтується на розвитку особистісних і соціальних якостей людини, створенні умов для її соціалізації, інтеграції в суспільство та адаптації до нових умов. За допомогою соціально-педагогічних методів можна не лише задовольнити базові потреби, але й сприяти глибшому залученню людей до активної громадської та соціальної діяльності, що має критичне значення для їхнього благополуччя та соціальної стабільності.

2. Психологічний підхід.

У психології поняття «соціальна підтримка» є важливим елементом для аналізу взаємодії особистості з оточенням, її адаптації до соціального середовища та подолання стресових ситуацій. Соціальна підтримка трактується як комплекс матеріальних, емоційних та інформаційних ресурсів, що надаються індивіду значущими для нього людьми або соціальними структурами. Ця підтримка спрямована на підвищення психологічного благополуччя та зменшення негативного впливу стресу [26].

Психологічний підхід до розуміння соціальної підтримки значною мірою базується на працях: Кобаса і Шеєра, які акцентували увагу на ролі соціальної підтримки як буфера стресу; Лазаруса і Фолкмана, які розглядають її як один із механізмів подолання стресу, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти; Антонівського, який у концепції «смислової когерентності» підкреслює значення підтримки для збереження психологічного здоров’я в складних обставинах.

Завдяки впливу соціальної підтримки на психічний стан у людини відбувається зниження рівня стресу та тривожності, підвищення адаптивності до життєвих змін або труднощів, попередження емоційного виснаження та депресивних станів, підвищення суб’єктивного рівня задоволеності життям [5].

У психології соціальна підтримка є ключовим фактором, що впливає на емоційне благополуччя, стійкість до стресу та адаптацію людини до змінних умов життя. Вона є важливим ресурсом, який дозволяє особистості залишатися психічно здоровою та соціально активною.

У контексті соціальних та особистісних криз, таких як війна, внутрішнє

переселення чи втрата життєвих орієнтирів, психологічний підхід до соціальної підтримки набуває особливого значення. Він підкреслює важливість: організації психологічного консультування для подолання травматичного досвіду, розвитку соціальних мереж для забезпечення постійної підтримки, навчання навичок емоційної саморегуляції для зменшення рівня тривожності та агресії.

Психологічний підхід до трактування соціальної підтримки наголошує на її багатогранності та важливості для збереження психологічного благополуччя. У сучасних умовах, зокрема в ситуаціях війни чи соціальної нестабільності, він вказує на необхідність розробки програм емоційної, інформаційної та соціальної інтеграційної підтримки для людей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

3. Соціологічний підхід.

Соціологічний підхід до соціальної підтримки акцентує увагу на взаємодії між індивідом та соціальними інститутами, а також на ролі соціальних зв'язків у забезпеченні стабільності соціальних систем. У цьому контексті соціальна підтримка розглядається як важлива складова соціальної солідарності та механізм інтеграції особистості в соціум. Відповідно до соціологічного підходу, соціальна підтримка не є лише інструментом індивідуального благополуччя, але й важливим чинником, що забезпечує стабільність і функціонування більш широких соціальних структур, таких як сім'я, громада, суспільство в цілому.

У соціології соціальна підтримка розглядається як ресурс, який дається індивіду або групі для збереження або поліпшення їхнього соціального статусу, благополуччя і адаптації до зовнішніх умов. Це включає як матеріальну підтримку (гроші, ресурси, доступ до послуг), так і нематеріальну (емоційна підтримка, моральне схвалення) [21].

Одним із основних аспектів соціологічного підходу є роль соціальної підтримки в інтеграції індивіда в суспільство, особливо в умовах соціальних змін або маргіналізації. Індивіди, які не мають достатнього соціального захисту, можуть зазнавати відчуження та соціальної ізоляції. Тому соціальна підтримка

є ключовим фактором для збереження соціальної стабільності та зв’язків між різними групами в суспільстві.

У соціології також підкреслюється важливість соціальної підтримки як засобу зменшення соціальних нерівностей. Соціальні мережі та інститути підтримки є важливими інструментами для забезпечення рівних можливостей для всіх членів суспільства, незалежно від їхнього соціального, економічного або культурного становища.

Важливим аспектом є те, що соціальна підтримка виконує роль інструменту для управління соціальними ризиками. В умовах соціальних криз (наприклад, війна, економічна нестабільність, пандемії) підтримка є важливою для збереження мінімального рівня життя та забезпечення соціального захисту. За допомогою соціальної підтримки держава та громадські організації можуть управляти негативними соціальними явищами та мінімізувати їх вплив на найбільш вразливі верстви населення.

Соціологічний підхід до соціальної підтримки ґрунтується на численних соціологічних теоріях, які підкреслюють важливість соціальної підтримки в контексті соціальної інтеграції та стабільності. Серед основних теоретичних підходів можна виділити:

- теорія соціальних мереж адресує важливість зв’язків між індивідами та соціальними групами для досягнення соціальної підтримки.
- теорія соціальної солідарності (Еміль Дюркгайм), яка акцентує роль соціальних інститутів у забезпеченні стабільності суспільства та надання підтримки в кризових ситуаціях.
- теорія структурної функціональності (Талькот Парсонс), яка розглядає соціальну підтримку як важливий елемент для забезпечення соціальної стабільності і функціонування суспільства [51].

У соціології соціальна підтримка розглядається як важливий інструмент для запобігання або мінімізації соціальних криз. В умовах великої соціальної нестабільності (як це відбувається під час війни або після природних катастроф) соціальна підтримка є механізмом, який дозволяє соціуму зберігати

свою цілісність та забезпечувати адекватні умови для відновлення нормального функціонування [54].

Отже, соціологічний підхід до соціальної підтримки зосереджує увагу на значущості соціальних мереж, інституцій та механізмів, що сприяють збереженню стабільності суспільства в умовах соціальних криз. Він підкреслює важливість соціальної підтримки не тільки для окремих індивідів, але й для цілісності соціальних структур і для зменшення соціальних нерівностей. У сучасних умовах, зокрема в умовах війни, соціальна підтримка має особливу роль у збереженні соціальної стабільності та адаптації до нових соціальних реалій..

4. Юридичний підхід.

Юридичний підхід до соціальної підтримки охоплює правові механізми та засоби, що забезпечують реалізацію соціальних прав та гарантій осіб, які опинилися в складних життєвих ситуаціях. Він передбачає, що підтримка має бути організована та забезпечена з урахуванням чинного законодавства, яке регулює питання соціальної захищеності осіб, а також встановлює відповідальність органів державної влади, організацій і громадян за надання такої підтримки.

Як зазначає С. Прилипко «Соціальна підтримка (чи піклування) – це комплекс заходів, спрямованих на матеріальну підтримку осіб за рахунок державних та місцевих бюджетів, а також інших джерел фінансування. Це стосується громадян, які з різних причин не мають юридичного права на пенсії та інші форми допомоги, проте потребують соціальної підтримки і не в змозі самостійно вирішити свої фінансові труднощі» [32, с. 322].

Соціальна підтримка надається на основі таких принципів: адресність отримання; легкість доступу до послуг; гуманність у визначенні критеріїв надання допомоги; цільове витрачання засобів, призначених для соціальної підтримки; пропозиція соціальної допомоги відповідно до закріплених законом соціальних стандартів; безповоротний характер соціальної підтримки [31, с. 30].

Згідно з міжнародними стандартами прав людини, кожна людина має право на соціальну підтримку в разі необхідності, зокрема у вигляді матеріальної допомоги, медичного обслуговування, освіти та працевлаштування. У рамках юридичного підходу основним є визначення та реалізація правових норм, які гарантують доступ до цих послуг для осіб, що перебувають у складних життєвих ситуаціях.

В Україні це питання регулюється Конституцією, законами та міжнародними договорами, які визначають право кожної особи на соціальну підтримку.

Наприклад, Конституція України гарантує право громадян на соціальний захист у випадках повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом [18].

Закон України «Про соціальні послуги» визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику та подолання складних життєвих обставин [38].

Закон України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» регулює надання державної підтримки сім’ям з дітьми для забезпечення належних умов їх утримання та виховання [33].

Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» встановлює порядок надання допомоги сім’ям, чий середньомісячний сукупний дохід не перевищує встановленого прожиткового мінімуму [34].

Закон України «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю» визначає умови та порядок надання допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю [35].

Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» регулює надання пільг та гарантій соціального захисту ветеранам війни та членам їх сімей [39].

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» встановлює правові гарантії та соціальні послуги для осіб з

інвалідністю [37].

У рамках юридичного підходу важливою складовою є забезпечення доступу до соціальних послуг через органи державної влади та місцевого самоврядування. Законодавчі акти мають визначати порядок надання таких послуг, а також створювати механізми для контролю за їх наданням.

Для внутрішньо переміщених осіб в Україні створено низку нормативно-правових актів, які регламентують їхній доступ до соціальних послуг: це, зокрема, законодавство, що визначає порядок надання тимчасового житла, компенсаційних виплат та прав на працевлаштування. Одним із таких документів є «Проект соціального захисту осіб, які переміщуються в межах України внаслідок збройного конфлікту», який забезпечує організацію соціальної підтримки для цієї категорії громадян.

У межах юридичного підходу також важливим є захист прав і свобод осіб, які потребують соціальної підтримки. Законодавство передбачає не лише доступ до послуг, але й захист від порушень прав людини, зокрема у випадках дискримінації, відмови в наданні підтримки або порушення процедур надання допомоги.

Зокрема, захист прав внутрішньо переміщених осіб здійснюється через механізм правової допомоги, що включає адвокатську підтримку, безкоштовні консультації з питань соціального захисту та інші юридичні послуги. Це дає змогу таким особам захищати свої інтереси у випадку порушення їхніх прав, включаючи права на надання житла, медичних послуг, працевлаштування та освіти.

Окремо важливим аспектом юридичного підходу є визначення відповідальності органів державної влади та організацій за порушення прав соціально вразливих осіб. У випадку, якщо особа не отримує необхідної підтримки, вона має право звернутися до суду для захисту своїх прав.

В Україні існують правові механізми, що дозволяють громадянам звертатися до органів правосуддя для захисту своїх прав, зокрема через звернення до адміністративних судів або до Уповноваженого Верховної Ради

України з прав людини. Такі органи мають повноваження перевіряти законність дій або бездіяльності державних установ щодо надання соціальних послуг [48].

Важливу роль у розвитку юридичного підходу відіграє впровадження міжнародних стандартів у сфері соціальної підтримки. Україна є учасником різних міжнародних угод і конвенцій, які визначають основні принципи соціального захисту, зокрема щодо прав внутрішньо переміщених осіб. Так, Україна є підписантом міжнародних угод, таких як Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю та інші документи, що зобов'язують країну створювати відповідні механізми для забезпечення соціальної підтримки.

Таким чином, юридичний підхід до соціальної підтримки передбачає реалізацію прав громадян через правові механізми та інструменти, що забезпечують доступ до соціальних послуг та захист прав осіб, які перебувають у складних соціальних ситуаціях. Цей підхід дозволяє не лише забезпечити базові потреби вразливих категорій населення, а й гарантувати їм захист прав у випадках порушень або дискримінації. Важливим аспектом є правова відповідальність за порушення прав соціально вразливих осіб, а також впровадження міжнародних стандартів у внутрішнє законодавство країни для забезпечення ефективної підтримки та захисту цих осіб.

5. Комплексний підхід.

Комплексний підхід до соціальної підтримки виводить на перший план інтеграцію різних аспектів соціальної допомоги, враховуючи не тільки потреби особи, але й контекст її соціальної та економічної ситуації. Цей підхід передбачає комплексне обслуговування осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, і передбачає залучення різних ресурсів – матеріальних, соціальних, психологічних та правових, для досягнення найбільш ефективного результату. Важливою характеристикою є те, що комплексний підхід орієнтується не лише на безпосередні потреби особи, а й на створення сприятливого соціального середовища для її адаптації, розвитку та інтеграції у суспільство.

Комплексний підхід передбачає поєднання різних форм соціальної

підтримки, включаючи матеріальну, психологічну, соціальну та медичну допомогу. Замість того щоб надавати допомогу тільки в одній сфері, комплексна підтримка включає широкий спектр послуг. Це дозволяє не тільки задовольняти найнагальніші потреби, а й працювати над усуненням глибших соціальних та психологічних проблем.

Матеріальна підтримка включає надання фінансової допомоги, продуктових наборів, компенсацій та іншої допомоги, яка забезпечує базові життєві потреби людини.

Психологічна підтримка включає консультування, терапевтичну допомогу, роботу з емоційним станом людини, що переживає стресові ситуації.

Соціальна підтримка передбачає створення умов для адаптації особи в суспільстві, підтримку в питаннях працевлаштування, навчання та розвитку соціальних навичок.

Медична підтримка включає доступ до медичних послуг, лікування та реабілітації.

Комплексний підхід включає в себе індивідуалізацію підтримки. Це означає, що кожен отримувач соціальної підтримки має свої унікальні потреби, і соціальні працівники, психологи, медики та інші фахівці повинні розробити індивідуальний план допомоги, орієнтуючись на конкретну ситуацію людини [27].

Індивідуальний підхід забезпечує більш точне та ефективне вирішення проблем, пов’язаних з життєвими труднощами. Наприклад, для деяких осіб це може бути медична реабілітація після травм, для інших – пошук нових соціальних зв’язків і навчання, а для когось – психологічна допомога у подоланні стресу чи адаптації до нових умов.

Комплексна соціальна підтримка передбачає активну співпрацю фахівців різних галузей, таких як соціальна робота, психологія, медицина, право та освіта. Координація дій цих фахівців допомагає ефективно вирішувати проблеми, які можуть виникати у кожному окремому випадку. Міждисциплінарний підхід дає змогу забезпечити всебічну допомогу,

враховуючи не тільки фізичні потреби людини, а й її емоційний та психологічний стан, а також юридичні аспекти (наприклад, правову допомогу у вирішенні проблем з документами або соціальними виплатами).

Комплексний підхід також включає активне залучення громадських організацій, благодійних фондів і волонтерських ініціатив. Вони можуть надавати ресурси, які часто недоступні через державні установи, а також додаткову підтримку на місцях, де доступ до соціальних послуг може бути обмежений.

Окрім індивідуальної допомоги, комплексний підхід спрямований на створення позитивного середовища, яке б підтримувало адаптацію осіб до нових соціальних умов. Це може включати розвиток місцевих ініціатив, зміцнення суспільних зв'язків, сприяння інтеграції осіб у нову громаду та розвиток соціальних мереж [50].

Такий підхід забезпечує не лише допомогу безпосередньо людині, але й позитивно впливає на соціальну взаємодію, підтримку місцевих громад і створення умов для подолання соціальної ізоляції.

Важливим аспектом комплексного підходу є регулярний моніторинг та оцінка ефективності наданої підтримки. Це дозволяє оперативно коригувати стратегію надання допомоги, забезпечувати кращі результати та адаптувати плани підтримки в залежності від змінюваних умов чи нових потреб отримувачів послуг.

Це включає, зокрема, оцінку соціальних, психологічних та економічних результатів, що досягаються завдяки наданій підтримці, а також коригування методів роботи, якщо вони не приносять бажаних результатів.

Комплексний підхід до соціальної підтримки є важливим інструментом для забезпечення всебічної допомоги людям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Він включає в себе інтеграцію різних видів підтримки, індивідуальний підхід до кожної особи, міждисциплінарну співпрацю фахівців, а також залучення громадських організацій і волонтерів. Цей підхід забезпечує створення сприятливого середовища для адаптації особи до нових умов та

сприяє розвитку соціальної інтеграції в суспільство. Важливою складовою є постійний моніторинг ефективності наданої допомоги для досягнення максимального результату і задоволення реальних потреб осіб.

Отже, різноманітність наукових підходів до трактування поняття «соціальна підтримка» дозволяє глибше розуміти її значення, функції та механізми реалізації. У сучасних умовах, зокрема в контексті війни в Україні, комплексний підхід є найбільш доцільним, оскільки враховує як індивідуальні потреби, так і суспільні виклики.

Соціальна підтримка є одним із ключових механізмів забезпечення стабільності, благополуччя та розвитку як особистості, так і суспільства. Її роль і значення проявляються на різних рівнях – від індивідуального до загально-соціального.

Визначимо роль та значення соціальної підтримки в житті особистості:

1. Соціальна підтримка допомагає знизити рівень стресу, тривоги та депресії, сприяє формуванню почуття безпеки та впевненості. Особливо це важливо у кризових ситуаціях, коли підтримка близьких чи професійних соціальних служб стає джерелом емоційного відновлення.

2. Отримання підтримки з боку сім’ї, друзів чи соціальних структур сприяє підвищенню самооцінки особистості, формує у неї почуття власної значущості та цінності.

3. Матеріальна та ресурсна підтримка дозволяє особистості долати життєві труднощі, забезпечуючи задоволення базових потреб, таких як житло, харчування, охорона здоров’я та освіта.

4. Соціальна підтримка полегшує процес адаптації до нових умов, таких як переїзд, зміна місця роботи чи статусу, сприяє інтеграції особистості у нове соціальне середовище.

5. Система соціальної підтримки сприяє формуванню солідарності у суспільстві, знижує рівень соціальної напруженості та конфліктності. Це особливо важливо у періоди криз, таких як війна чи економічні потрясіння.

6. Соціальна підтримка є інструментом боротьби з бідністю та

маргіналізацією. Завдяки підтримці вразливих верств населення створюються умови для рівності можливостей у доступі до освіти, медицини та працевлаштування.

7. Соціальна підтримка захищає вразливі групи від крайнього зубожіння, що, у свою чергу, зменшує навантаження на економічну систему країни. Стимулювання зайнятості через програми соціальної підтримки сприяє зростанню продуктивності населення.

8. Ефективна система підтримки знижує ризики соціальних конфліктів, пов’язаних із нерівністю чи дискримінацією, запобігає радикалізації та екстремізму в суспільстві [25].

В умовах війни, в Україні роль соціальної підтримки набула особливого значення. Внутрішньо переміщені особи, ветерани, постраждалі родини та інші категорії громадян потребують не лише матеріальної допомоги, але й психологічної підтримки для адаптації до нових умов життя. Соціальна підтримка в цей період виступає ключовим механізмом відновлення суспільної єдності, забезпечення гуманітарної безпеки та відбудови соціальної інфраструктури.

Система соціальної підтримки повинна реалізовувати декілька головних функцій:

1) економічні: сприяння підвищенню ефективності конкретних форм людської діяльності в системі суспільного розподілу праці;

2) соціально-ціннісні: розвиток соціальних відносин на основі підвищення ролі цінностей взаємодопомоги і довіри;

3) психологічні: стимулювання до використання особистостями їх внутрішніх резервів;

4) інтегральні: створення умов для ініціативної діяльності інноваційного характеру [44, с. 30].

Перейдемо до з’ясування видів та форм соціальної підтримки в Україні.

Соціальна підтримка надається у вигляді фінансової допомоги, соціальних послуг та різних пільг особам, які належать до найбільш вразливих

груп населення. Оформлення цієї допомоги здійснюється індивідуально, після оцінки їхньої матеріальної забезпеченості. Тип, форма та обсяг соціальної підтримки варіюються в залежності від специфіки кожного окремого випадку.

Основною метою державної політики у сфері соціальної підтримки населення на сьогодні є зменшення негативних наслідків бідності, зниження рівня соціальної нерівності та уникнення соціального утриманства. Важливими завданнями є підвищення ефективності соціальних допомог і пропозиція інших форм підтримки для малозабезпечених сімей, спираючись на принцип адресності. Також актуальним є розширення ринку та покращення якості соціальних послуг, щоб забезпечити громадянам вибір між безкоштовними чи субсидованими послугами. Це сприяє збільшенню свободи вибору для тих, хто користується соціальною підтримкою. Підвищення якості надання соціальних послуг допоможе створити більш ефективну систему, яка задовольнятиме потреби населення, надаючи необхідну підтримку тим, хто цього найбільше потребує [56, с. 434].

Для досягнення поставленої мети зміни в системі державної соціальної підтримки будуть орієнтовані на виконання таких завдань: забезпечення максимально ефективного соціального захисту для сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати соціальні труднощі; покращення якості соціальних послуг для населення, зокрема через активізацію участі неурядових організацій; чітке визначення та, у разі потреби, перерозподіл повноважень між різними рівнями влади у сфері соціального забезпечення; впровадження конкурсних механізмів фінансування соціальної сфери з використанням альтернативних джерел коштів для різних видів соціальної допомоги.

Соціальна підтримка надається з урахуванням таких принципів: адресний характер допомоги; забезпечення доступності її отримання; гуманізм у встановленні критеріїв для надання підтримки; цільове використання коштів, виділених на соціальну допомогу; надання допомоги відповідно до законодавчих соціальних стандартів; безповоротність соціальної

підтримки [31, с. 30].

Соціальна підтримка охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на допомогу людям у подоланні складних життєвих обставин, забезпечення їх базових потреб, захист прав і свобод, а також сприяння інтеграції в суспільство. У сучасній практиці виокремлюють кілька ключових видів соціальної підтримки, які задовольняють різноманітні потреби осіб або груп населення:

1. Матеріальна підтримка. Цей вид допомоги є одним із найпоширеніших і включає надання фінансової допомоги, гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, одягу, засобів гігієни тощо. Матеріальна підтримка спрямована на забезпечення базових потреб людей, які втратили джерела доходу чи майно через кризові ситуації, зокрема війни, стихійні лиха або економічні негаразди.

2. Психологічна підтримка. Передбачає надання кваліфікованої допомоги для подолання стресу, травматичних переживань та емоційних труднощів. Психологи та психотерапевти працюють з людьми індивідуально або в групах, допомагаючи їм зберегти психічне здоров’я, адаптуватися до нових умов та подолати психологічні бар’єри.

3. Правова підтримка. Забезпечує правову допомогу у вирішенні питань, пов’язаних із документуванням, оформленням соціальних виплат, спадщини, прав дітей тощо. Це особливо важливо для людей, які опинилися у правовій невизначеності через втрату документів або зміну місця проживання.

4. Соціальний супровід. Передбачає індивідуальну або групову роботу з клієнтами для вирішення їхніх нагальних потреб. Соціальні працівники допомагають з пошуком роботи, житла, оформленням документів, організацією догляду за дітьми чи літніми людьми.

5. Освітня та інформаційна підтримка. Полягає в організації тренінгів, семінарів, майстер-класів або наданні консультацій з метою підвищення обізнаності осіб про їхні права, можливості, програми допомоги чи адаптацію до нових умов [1; 5; 25; 56].

Кожен із видів соціальної підтримки має свої особливості та важливість

залежно від конкретної ситуації, у якій перебуває людина чи група населення. Важливим є комплексний підхід, що передбачає поєднання кількох видів допомоги для забезпечення ефективності підтримки.

Соціальна підтримка в Україні надається через різні форми, спрямовані на підтримку осіб у складних життєвих ситуаціях, зокрема в умовах війни, соціально-економічної кризи та змін на ринку праці. Форми соціальної підтримки можуть варіюватися в залежності від потреб населення та завдань, які ставляться перед державними органами, соціальними службами та громадськими організаціями.

До основних форми соціальної підтримки в Україні можна віднести: фінансову допомога та субсидії, пенсії та соціальні виплати, програми тимчасової допомоги, психологічні консультації та тренінги для людей, які пережили травматичні події, інформаційно-ресурсні центри, координаційні центри, медіа-платформи та урядові ресурси, продукти харчування та медикаменти, тимчасове житло, програми перекваліфікації та навчання, консультації з правових питань, безкоштовні або пільгові медичні послуги для різних категорій населення, реабілітаційні програми для постраждалих від війн та ін. [45].

Форми соціальної підтримки в Україні включають широкий спектр заходів і програм, спрямованих на підтримку різних категорій громадян, включаючи внутрішньо переміщених осіб, безробітних, людей з обмеженими можливостями та постраждалих від війни. Враховуючи контекст війни та постійні соціальні та економічні виклики, державна і громадська підтримка є надзвичайно важливими для забезпечення гідного рівня життя та соціальної стабільності в країні.

Таким чином, соціальна підтримка – це комплекс дій, заходів та послуг, спрямованих на допомогу окремим особам або групам людей у подоланні складних життєвих обставин, забезпечення їхніх базових потреб, психологічного комфорту та соціальної інтеграції. Це поняття охоплює різні аспекти взаємодії людини з соціальним середовищем, включаючи надання

інформаційної, матеріальної, емоційної, юридичної та іншої допомоги.

Соціальна підтримка є важливим компонентом соціальної політики та соціальної роботи, що полягає у наданні допомоги особам або групам населення, які перебувають у складних соціальних, економічних або психологічних умовах. Вона спрямована на забезпечення умов для покращення життєвого рівня, зниження соціальної напруги та полегшення адаптації в складних ситуаціях [19].

Вона може здійснюватися через різні види та форми допомоги, зокрема матеріальну, психологічну, інформаційну, освітню та правову підтримку. Враховуючи ситуацію в Україні, зокрема наявність війни та соціально-економічних труднощів, важливість ефективної соціальної підтримки для внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, безробітних та інших вразливих груп стає надзвичайно актуальною. Таким чином, соціальна підтримка є не лише соціальним правом, а й важливим інструментом забезпечення соціальної інтеграції, адаптації та розвитку громадян у сучасних умовах.

1.2. Особливості становища внутрішньо переміщених осіб в умовах війни в Україні

Війна в Україні призвела до масового переміщення населення з територій, які стали зоною бойових дій або тимчасово окупованими. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це люди, які змушені були залишити свої домівки через конфлікти, воєнні дії або інші надзвичайні ситуації, але залишаються на території своєї країни. За даними різних досліджень, в Україні за останні роки кількість внутрішньо переміщених осіб значно зросла і продовжує збільшуватися.

Відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» «внутрішньо переміщеною особою є

громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру» [36].

Зауважимо, що до таких осіб часто помилково вживають термін «біженець». Відповідно до Конвенції про статус біженців від 1951 року, біженцем є особа, яка «через обґрунтований страх стала жертвою переслідування за ознаками раси, релігії, національності, громадянства (підданства), приналежності до певної соціальної групи чи політичних переконань знаходиться за межами країни його громадянство і не може користуватися захистом цієї країни, або не хоче користуватися цим захистом через такі побоювання».

Хоча сам термін «внутрішньо переміщена особа» також не є досконалим і не повністю розкриває зміст цього поняття, адже якщо ми говоримо про ВПО під час війни в Україні, то, мабуть, доречніше використовувати «вимушено переміщена особа», яка була змушена залишити місце проживання, рятуючи своє життя, уникаючи негативних наслідків бойових дій на конкретній території . З огляду на це, ми будемо використовувати термін, прописаний у законодавстві, а саме «внутрішньо переміщена особа».

В Україні вперше термін «внутрішньо переміщена особа» з’явився у 2014 році у зв’язку з російсько-українською війною, внаслідок якої люди були змушені покинути тимчасово окуповані території Донецької та Луганської областей України та АР Крим [28].

З 2014 року в Україні приділяється особлива увага ВПО. Проте з початком повномасштабної війни росії проти України ця проблема значно поглибилася, і Верховна Рада України ухвалила Закон від 18.07.2022 № 2417-IX «Про внесення змін до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» з метою приведення його окремих положень у

відповідність із Законом України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України». Відтепер усі внутрішньо переміщені особи, незалежно від регіону, з якого вони переселилися, зможуть у повному обсязі реалізувати права, передбачені Законом України [13].

Раніше законодавство розмежовувало внутрішньо переміщених осіб (ВПО) за територіальним принципом і фактично дозволяло реалізувати всі права, передбачені Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» лише двом категоріям ВПО:

- особи, які переселилися з тимчасово окупованих територій АР Крим та м. Севастополь;
- особи, які переселилися з тимчасово окупованих територій Донецької та Луганської областей [36].

Згідно статистиці, яку оприлюднив Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики станом на 22 жовтня 2024 року в Україні офіційно зареєстровано 4 646 735 внутрішньо переміщених осіб [23]. Наведені данні відображають трагедію людських доль, зруйновані житла та зниклі надії. Діти, які втратили дитинство через війну, змушені були шукати порятунку втечею. Їхні батьки, які понесли значні матеріальні втрати, опинилися в невідомості, позбавлені можливостей для розвитку. Це спричинило зростання соціальної напруженості в країні, оскільки держава, як гарант прав і свобод громадян, зобов’язана забезпечувати захист їхніх інтересів, майна та надавати життєво необхідні умови для внутрішньо переміщених осіб. Така ситуація також створює значне навантаження на державний бюджет, що потребує додаткових ресурсів для підтримки тих, хто опинився в складних життєвих обставинах..

Основними причинами, через які люди змушені залишати свої домівки в умовах війни в Україні виступають:

1) активні бойові дії (переміщення людей з територій, що опинилися під обстрілами, або на яких ведуться бойові дії, з метою уникнення безпосередньої

небезпеки для життя);

2) обстріли та військові дії (постійні обстріли з боку артилерії, авіаційні удари, мінометні обстріли та ракетні атаки призводять до руйнування будівель, доріг та іншої інфраструктури, створюючи умови, в яких люди не можуть залишатися в своїх домівках);

3) окупація територій (втрата контролю над певними регіонами з боку місцевої влади і передача їх під контроль ворога змушує населення шукати безпечніші місця для життя та евакуюватися на підконтрольні території України);

4) руйнування інфраструктури (руйнування житлових будинків, шкіл, лікарень, водопостачальних і електричних мереж, транспортних систем робить неможливим нормальне життя на окупованих чи обстрілюваних територіях, змушуючи людей залишати свої домівки у пошуках безпечніших умов);

5) економічні труднощі (війна руйнує економіку регіонів, зокрема через зупинку підприємств, втрату робочих місць і життєвих засобів, що стає причиною вимушеної міграції. Безробіття, відсутність ресурсів і фінансових можливостей призводять до необхідності шукати нові джерела доходу);

6) загроза для життя і здоров’я (психологічний стрес, загроза загибелі чи поранення через бойові дії або обстріли змушує людей покидати свої домівки, щоб зберегти своє здоров’я або життя, а також забезпечити безпеку своїх дітей та родичів) [4].

Ці фактори сприяють масовій евакуації населення з небезпечних зон та перетворенню внутрішньо переміщених осіб на одну з найбільш вразливих категорій населення в умовах війни.

Україна, будучи демократичною та правовою державою, забезпечує своїм громадянам юридичний захист і соціальну допомогу. У період воєнного стану кількість людей, які потребують такої підтримки, постійно збільшується. Основне завдання держави полягає у гарантуванні фундаментальних прав і свобод кожної людини та громадянина, відповідно до національного законодавства та міжнародних норм.

Це передбачає створення умов для реалізації прав людини, захисту її інтересів та надання необхідної допомоги у складних життєвих обставинах. Держава зобов'язана дотримуватися високих стандартів у сфері прав людини, що відповідають як внутрішнім законам, так і міжнародним зобов'язанням.

Статус внутрішньо переміщеної особи можуть отримати люди, які вимушено залишили оселі, але знаходяться на території України. Онлайн-послугою можуть скористатися українці із ID-карткою чи біометричним закордонним паспортом у Дії. Щоб скористатися послугою офлайн, людина має стати на облік в одному з цих регіонів [42]. Як бачимо, процедуру отримання статусу внутрішньо переміщеної особи стараються спростити, щоб запобігти зайвому бюрократизму в надзвичайних умовах і зменшити психологічне перенавантаження людей, що і так зазнали фізичних і психологічних травм.

Внутрішньо переміщені особи стикаються з багатьма труднощами, які впливають на їхнє життя. Ці труднощі можна умовно поділити на чотири групи: соціально-економічні, психологічні та емоційні, соціальної інтеграції, юридичні та адміністративні.

1. Соціально-економічні труднощі.

Внутрішньо переміщені особи в Україні стикаються з низкою соціально-економічних проблем, які суттєво ускладнюють їх адаптацію до нових умов життя. Ці труднощі мають як індивідуальний, так і загальносуспільний характер і потребують комплексного підходу для їх розв'язання. До цих проблем можна віднести житлові проблеми, проблеми працевлаштування та доходів, фінансову нестабільність, освітні проблеми, проблеми охорони здоров'я та ін.

Житлове питання є однією з найгостріших проблем, з якими стикаються ВПО в Україні. Втрата власного житла через бойові дії, окупація або руйнування змушує людей шукати нове місце проживання, що створює низку труднощів [9].

Часто ВПО зустрічаються з проблемами щодо доступності орендованого житла. Масовий переїзд до безпечніших регіонів спричинив підвищення

вартості оренди житла, особливо у великих містах та обласних центрах. Деякі орендодавці відмовляються здавати житло ВПО через упередження або побоювання щодо платоспроможності. Висока вартість оренди, яка часто перевищує середній дохід ВПО, змушує багатьох жити в умовах низького комфорту або залежати від гуманітарної допомоги.

Багато ВПО тимчасово мешкають у модульних містечках, які забезпечують базові умови, але не вирішують довгострокових потреб у житлі. Життя у спільних приміщеннях з іншими родинами призводить до психологічного напруження, відсутності приватності та соціального дискомфорту. Державні та гуманітарні установи не завжди можуть забезпечити всіх ВПО житлом, що змушує багатьох шукати альтернативи.

Тимчасовість і непевність свого перебування позбавляє внутрішньо переміщену особу можливості забезпечити чи відтворити бодай якісь елементи власного домашнього простору в умовах, коли до кінця незрозуміло, що буде з рідною оселею [17].

Проблема забезпечення житлом є критичною для ВПО в Україні. Для її вирішення необхідні комплексні заходи, які включають фінансову підтримку, спрощення бюрократичних процедур, будівництво нового житла, а також посилення інтеграції ВПО у приймаючі громади.

Питання працевлаштування та доходів є одним із ключових аспектів адаптації ВПО до нових умов життя. Втрата роботи та засобів для існування через переселення суттєво впливає на їх фінансовий стан, соціальний статус і психологічний добробут.

Через бойові дії та переміщення значна кількість ВПО втратила роботу, особливо в регіонах, де економічна діяльність повністю припинилася. Навіть після переселення багато осіб стикаються з проблемою відсутності стабільного доходу через складнощі працевлаштування на новому місці.

Приймаючі громади часто не можуть забезпечити всіх переселенців достатньою кількістю вакансій, особливо у сільській місцевості. ВПО часто стикаються з проблемою невідповідності своїх професійних навичок до потреб

місцевого ринку праці. Деякі переселенці стикаються з упередженнями з боку роботодавців, які віддають перевагу місцевим кандидатам.

Багато ВПО змушені погоджуватися на низькооплачувану або тимчасову роботу, що не забезпечує стабільності доходів. Нажаль частина переселенців вимушена шукати можливості заробітку у тіньовій економіці, що не гарантує соціального захисту.

Навіть працевлаштовані ВПО часто отримують заробітну плату, яка не покриває базових потреб. Банки неохоче надають кредити ВПО через їх нестабільний соціальний статус. Більшість переселенців змушені витрачати усі свої фінансові ресурси на задоволення нагальних потреб [9].

Військові дії та переміщення призвели до тимчасового припинення навчального процесу для багатьох дітей і студентів. Діти ВПО стикаються з труднощами у соціалізації та інтеграції у нових колективах. Онлайн-формат навчання потребує доступу до Інтернету та пристроїв, які не завжди доступні для переселенців.

Через перевантаження місцевих закладів охорони здоров’я ВПО часто стикаються з труднощами у отриманні необхідного лікування. Часто переселенці не мають медичних карток або іншої документації, що ускладнює надання допомоги.

Соціально-економічні проблеми внутрішньо переміщених осіб є комплексними та вимагають системного підходу до їх вирішення. Необхідні ефективні державні програми, спрямовані на забезпечення житлом, працевлаштуванням, доступом до освіти та медичних послуг, а також ініціативи, які сприяють інтеграції переселенців у місцеві громади. Це не лише покращить становище ВПО, але й сприятиме соціальній стабільності та розвитку суспільства в цілому.

2. Психологічні та емоційні труднощі.

Війна та вимушене переселення є надзвичайно стресовими ситуаціями, що суттєво впливають на психологічний стан внутрішньо переміщених осіб. Ці труднощі охоплюють різні аспекти емоційного життя і здатні погіршити якість

їхнього життя, ускладнюючи адаптацію до нових умов.

ВПО зазнають психологічного тиску через втрату домівки, рідних місць, а також через невизначеність майбутнього. Більшість ВПО – це переважно люди, яких евакуювали з зон активних бойових дій, або ті, хто зуміли самі організувати свій відступ із міст, що перетворились на ключові стратегічні точки під час війни. ВПО, які фактично стали «живим щитом» та були вивезені через гуманітарні коридори, потребують тривалої реабілітації для відновлення фізичного, психічного стану [29] та соціальної адаптації.

На думку Н. Мазіної «соціально-економічна адаптація внутрішньо переміщених осіб – це об'єктивно необхідний процес входження індивіда у оновлене соціальне середовище, з перебігом якого особистість не тільки задовольняє свої потреби та досягає життєвих цілей, але й стає спроможною для здійснення прогресивних змін самого середовища» [22].

Багато переселенців стають свідками або жертвами військових дій, що призводить до розвитку посттравматичного стресового розладу. Симптоми ПТСР включають: повторювані спогади або «флешбеки» про травматичні події; тривожність і гіперзбудження; емоційну «замкненість».

Через втрату домівки, роботи, соціального середовища та відчуття стабільності у багатьох переселенців розвиваються депресивні розлади, що проявляються у постійній апатії та втомі, низькій самооцінці та почутті провини, нездатності насолоджуватися життям (агедонія).

Неорганізована та психологічно виснажена людина, на жаль, є легкою мішенню для шахраїв та злочинців. Тому переселенці потребують психологічної допомоги, яка дозволяє людям, які потрапили у складні життєві обставини, емоційно та психологічно стабілізувати свій стан і, як наслідок, самим уникнути певних протиправних дій та не стати об'єктом злочинних посягань правопорушників.

Головна мета психологічної підтримки полягає в тому, щоб допомогти людині усвідомити, прийняти та впоратися зі своїми емоціями, думками та життєвими обставинами. Така допомога може бути корисною як при

тимчасових емоційних труднощах, так і у випадках серйозніших психологічних проблем, таких як депресія, тривожність, травматичні переживання або втрата близьких [42]

Психологічні та емоційні труднощі ВПО є серйозним бар'єром на шляху до їхньої інтеграції у нове соціальне середовище. Вони потребують комплексної підтримки, яка включає надання психологічної допомоги, організацію груп підтримки та створення умов для збереження соціальних зв'язків. Без належної уваги до цих аспектів переселенці можуть залишатися у стані хронічного стресу, що негативно впливає як на них самих, так і на суспільство загалом.

3. Труднощі соціальної інтеграції.

Процес соціальної інтеграції внутрішньо переміщених осіб є складним і багатогранним, оскільки він охоплює адаптацію до нових умов життя, встановлення соціальних зв'язків і відновлення почуття стабільності. Однак цей процес супроводжується численними труднощами, які заважають ефективній інтеграції переселенців у приймаючі громади.

ВПО, особливо ті, хто переїхав у регіони з відмінними культурними або мовними традиціями, часто стикаються з незнанням місцевих діалектів чи мовних особливостей ускладнює встановлення контактів, відмінностями у звичаях і соціальних практиках можуть викликати почуття відчуження, відсутністю знайомства з місцевими правилами поведінки, що може призводити до конфліктів або неприйняття з боку місцевого населення.

Переселенці, які втратили своє звичне соціальне оточення, часто відчувають самотність та ізоляцію через розрив зв'язків із друзями, родичами та сусідами. В той же час незнання місцевих громадських структур, які могли б сприяти інтеграції призводить до проблем із встановленням нових соціальних контактів. Переселенці не завжди знають про доступні державні чи місцеві програми підтримки або стикаються з бюрократичними перешкодами [7].

Отже, труднощі соціальної інтеграції ВПО потребують комплексного підходу до їх вирішення. Необхідно створювати умови для їхньої адаптації

через соціально-педагогічний супровід, розширення програм соціальної підтримки та сприяння встановленню нових соціальних зв’язків. Інтеграція переселенців є важливим фактором соціальної згуртованості та стабільності суспільства.

4. Юридичні та адміністративні труднощі.

При переміщенні на нове місце життя переселенці часто стикаються з численними юридичними та адміністративними проблемами, які ускладнюють їхній доступ до прав, пільг і соціальних послуг. Ці труднощі пов’язані з недосконалістю законодавства, бюрократичними процедурами та недостатньою інформованістю.

В Україні статус внутрішньо переміщених осіб регулюється Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». Однак, на практиці багато ВПО стикаються зі складнощами під час отримання довідки про реєстрацію через бюрократичні перешкоди або вимоги до документів. Без відповідної довідки переселенці не можуть отримати соціальні виплати, медичні послуги чи право голосу на виборах. Іноді законодавство не встигає враховувати змінені обставини війни, що призводить до прогалин у правовому регулюванні.

Через складні процедури та вимоги щодо документів переселенці змушені витрачати значний час і ресурси на їх отримання. Багато ВПО не знають про свої права чи порядок отримання допомоги. У різних регіонах України механізми надання соціальної підтримки можуть відрізнятися, що призводить до нерівності в доступі до послуг.

Внутрішньо переміщені особи часто стикаються з численними правовими проблемами, зокрема труднощами у доступі до судового захисту своїх прав. Ці труднощі є однією з найважливіших перешкод на шляху до реалізації їхніх прав у нових місцях проживання та становлять серйозний виклик для правової системи України. Через термінову евакуацію з зон бойових дій багато переселенців втратили документи, необхідні для судових справ (свідоцтва про право власності, трудові книжки, договори тощо). Процедура відновлення

втрачених документів є тривалою, що затримує доступ до правової допомоги.

Люди, які залишили своє майно на окупованих територіях, стикаються з неможливістю повернути або юридично оформити свої права на нього. Без відповідних документів довести право на майно у суді практично неможливо. ВПО не мають можливості вирішувати питання щодо власності через окупацію територій.

Однією з найболючіших проблем для внутрішньо переміщених осіб в Україні є втрата нерухомого майна та відсутність ефективних механізмів для його компенсації. Через бойові дії, обстріли, окупацію територій, значна частина населення втратила своє житло та інше майно, однак державна система компенсації ще перебуває на етапі становлення.

Юридичні та адміністративні труднощі суттєво ускладнюють адаптацію ВПО до нових умов життя. Вирішення цих проблем потребує вдосконалення правової бази, спрощення процедур, підвищення рівня інформованості переселенців та розширення доступу до юридичної допомоги [7].

Як бачимо, внутрішньо переміщені особи в Україні стикаються з численними труднощами, які впливають на їхній соціально-економічний, психологічний та юридичний стан. Комплекс труднощів, з якими стикаються ВПО в Україні, відображає як наслідки війни, так і недосконаліть існуючої системи соціальної та правової підтримки.

Таким чином, особливості становища внутрішньо переміщених осіб в умовах війни в Україні визначаються масштабними соціально-економічними, психологічними, адміністративними та юридичними проблемами, що виникають через масове переміщення населення, руйнування інфраструктури та тривалу нестабільність. Для їх подолання необхідна координація зусиль держави, міжнародних організацій, громадських ініціатив і волонтерів. Забезпечення житла, працевлаштування, соціальних гарантій, психологічної допомоги та юридичного захисту є ключовими завданнями для стабілізації становища ВПО та їхньої інтеграції у приймаючі громади.

Отже, ми дійшли висновку, що внутрішньо переміщені особи під час

війни повинні мати можливість повною мірою реалізувати свої конституційні права та обов’язки, які гарантовані їм державою. Для забезпечення правового статусу ВПО, який є законодавчо закріпленим становище людини в суспільстві в Україні активно оновлюється законодавча база, інтенсивно працюють соціально-психологічні служби, надається правовий супровід та консультації юристів, а також волонтерсько-гуманітарний рух також є активним.

Під час воєнного стану громадяни держави не можуть у повній мірі реалізувати всі свої права, що обґрунтовується законодавчими актами, але це стосується всіх без винятку, а не лише переселенців. Держава має максимально підтримувати вказану категорію громадян, щоб не допустити порушення їх прав і свобод, проявів протиправної поведінки цих осіб та щодо них, а також з метою уникнення масового потоку біженців українців через недосконалу систему забезпечення основних прав громадян. ВПО відповідними службами та владними структурами.

Соціальна підтримка відіграє ключову роль у подоланні життєвих труднощів, сприяючи адаптації, інтеграції та відновленню нормального рівня життя внутрішньо переміщених осіб. Її значення зростає в умовах війни, коли люди стикаються з численними викликами: втратою домівки, майна, звичних соціальних зв’язків, економічною нестабільністю та психологічними труднощами.

1.3. Роль інформаційно-ресурсних центрів у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам

Соціальна робота та соціальна педагогіка неможливі без належного ресурсного забезпечення. Ці напрями діяльності тісно пов’язані з доступністю ресурсів, які є основою для їх реалізації. Ресурсний потенціал у цих сферах постійно змінюється: з’являються нові види ресурсів, а існуюча база динамічно розвивається.

У зв’язку з цим виникає потреба у точному визначенні необхідності та напрямків використання ресурсів. Особливо це важливо в умовах їх обмеженості, коли правильний розподіл та використання стають ключовими факторами успішної діяльності.

Діяльність ресурсних центрів в соціальній сфері розглядалася у працях вітчизняних науковців Н. Заверико, І. Звєрєвої, Г. Радчук. Дослідники Т. Лях, Т. Цюман, І. Ткач та К. Шендеровський у своїх роботах аналізують підходи до менеджменту ресурсних центрів.

Жодна галузь людської діяльності не може існувати, розвиватися та вдосконалюватися без інформаційної та ресурсної підтримки. Найважливішою умовою успішного здійснення соціальної роботи та соціальної педагогіки у суспільстві виступає їх ресурсне забезпечення. Поняття «ресурс» бере свій початок від французького слова «ressource», яке означає допоміжні засоби, запаси, можливості та необхідні елементи для діяльності людини [16]. Життя людини неможливо уявити у відриві від ресурсів. Люди постійно створюють нові види ресурсів та активно використовують ті, що знаходяться навколо них. Майже всі об'єкти та явища, з якими ми стикаємося, формують ресурсний простір чи ресурсну базу. Ключовим моментом є визначення необхідності та спрямованості їх застосування.

Ресурси – це будь-які джерела та передумови отримання необхідних людям матеріальних і духовних благ, які можна реалізувати при існуючих технологіях та соціально-економічних відносинах [3].

Ресурсні центри, зазвичай, виступають осередками соціальної просвіти та інформаційно-методичної підтримки.

У різних європейських державах, зокрема й в Україні, ресурсні центри мали різноманітні назви: інформаційно-ресурсні центри, методичні кабінети, медіацентри, консультаційні центри, інформаційні бюро, довідкові служби, навчально-ресурсні центри, довідкові молодіжні бюро, молодіжні інформаційні центри. Така різноманітність термінології, на нашу думку, не є випадковою, оскільки назва кожного центру відображала його основну діяльність та ключові

напрями роботи.

Інформаційно-ресурсні центри виникли як відповідь на потребу суспільства в ефективних механізмах надання допомоги соціально уразливим категоріям населення. Їх поява стала результатом еволюції соціальної роботи, що передбачає інтеграцію інформаційних, освітніх, соціальних і психологічних послуг для вирішення проблем окремих груп людей.

Перші прообрази ІРЦ з’явилися в розвинутих країнах наприкінці XX століття. Їх основною метою було забезпечення доступу до інформації, необхідної для вирішення соціальних, економічних та правових проблем.

У країнах Європи та США такі центри початково створювалися як частина програм допомоги мігрантам, людям із обмеженими можливостями та безробітним.

Після Другої світової війни концепція соціальної підтримки набула глобального масштабу. У рамках діяльності міжнародних організацій, таких як ООН та Червоний Хрест, створювалися гуманітарні центри, що стали основою для сучасних ІРЦ. Основний акцент робився на допомозі переселенцям, біженцям, жертвам конфліктів та природних катастроф.

У 1980-1990-х роках ІРЦ стали інтегрованою частиною системи соціальної підтримки у багатьох країнах. Вони почали використовувати новітні інформаційні технології для покращення доступу до послуг. Наприклад, у Скандинавських країнах ІРЦ були створені для сприяння соціальній інтеграції безробітних та мігрантів.

На сьогоднішній день за кордоном, як свідчать дослідження О. Безпалько, І. Звєрєвої, Н. Заверико, А. Савінової, В. Козубовського, В. Бочарової ресурсні центри переважно створюються та діють на базі місцевих громад (Великобританія, Греція, Німеччина, Португалія, Румунія, Франція, Шотландія), вищих навчальних закладів (Індія, Росія, США) та соціальних службах (Румунія, Росія, Білорусь, Данія, Нідерланди) [52].

Великобританія має цікавий досвід створення ресурсних центрів, які тісно пов'язані з діяльністю молодіжних працівників. Ці фахівці забезпечують

молодь соціальною підтримкою в двох ключових сферах. Перша сфера – це соціально-емоційна підтримка, яка включає взаєморозуміння, турботу та повагу. Друга сфера стосується інструментальної підтримки, де головна увага зосереджена на наданні консультацій, інформації, а також юридичній, фінансовій і матеріальній допомозі. Молодіжні центри та консультаційні служби були засновані в середині 80-х років і зазвичай обслуговували всі соціальні групи без обмежень, спеціалізуючись на конкретних аспектах підтримки своїх клієнтів.

Цікавим є досвід створення та функціонування ресурсного центру при Університеті Яшавантрао Чаван Махараштра в Насеке (Індія). Цей центр виконує кілька ключових функцій, зокрема отримання, збереження та поширення інформації. Він слугує навчальним центром для різних програм і має в своєму розпорядженні не лише навчальні матеріали та довідники, а й інформацію на електронних носіях, а також сучасні технічні засоби. Ресурсний центр забезпечує студентів доступом до матеріалів і дистанційно, оскільки населені пункти розташовані далеко один від одного, і у студентів часто немає можливості переглянути телепередачу, яка їх цікавить, або відвідати консультацію чи прослухати лекцію [58].

Ідея створення інформаційно-ресурсних центрів в Україні почала активно розвиватися на початку 2000-х років у контексті реформування соціальної політики. Перші центри мали переважно освітній характер і надавали інформацію щодо соціальних послуг.

У 1999 році за ініціативою Української асоціації соціальних педагогів та фахівців із соціальної роботи, у співпраці з благодійним фондом «Християнський дитячий фонд» та підтримці Міжнародної федерації соціальних працівників, було започатковано створення мережі ресурсних центрів. Їхня основна мета полягала в наданні консультативної та методичної підтримки фахівцям соціальної сфери. Нові ресурсні центри стали важливими осередками просвітницької діяльності для професійних спільнот по всій Україні, сприяючи популяризації міжнародного досвіду соціальної роботи з

різними категоріями населення, організовуючи конференції та круглі столи для адаптації цього досвіду до українських реалій [15].

Також у травні 1999 року в рамках проекту «Поширення освіти в сфері соціальної роботи та соціальної політики в Україні», що отримав підтримку програми Темпус-Тасіс Європейського Союзу, було засновано інформаційно-сервісний центр, що спеціалізується на проблемах викладання та досліджень у соціальній сфері. Центр було розміщено при Школі соціальної роботи Києво-Могилянської Академії, яка є її структурним підрозділом. Головною метою діяльності цього центру було сприяння розвитку освіти в галузі соціальної роботи та соціальної політики в Україні, а також підтримка наукових досліджень у соціальній сфері шляхом надання фахівцям різноманітної інформаційної підтримки та сервісних послуг. Центр функціонує як організація, що має характеристики ресурсного центру [6].

У період з 1998 по 2001 рік при соціальних службах було засновано та розпочато роботу 27 ресурсних центрів та методичних кабінетів. Вони були організовані на базі обласних центрів соціальних служб для молоді, у міській соціальній службі м. Київ та державному центрі соціальних служб для молоді. Аналіз звітів соціальних служб за цей період свідчить, що для працівників ресурсних центрів проводились методичні семінари, спрямовані на організацію їх діяльності та підвищення кваліфікації [41].

Впродовж 2005-2007 років Всеукраїнський фонд «Крок за кроком» заснував ресурсні центри для батьків дітей з особливими потребами в трьох областях України. Ці центри були створені на базі навчальних закладів, що впроваджують інклюзивну освіту для дітей: навчально-виховного комплексу «Перші кроки» в Полтаві, школи-дитячого садка «Малюк» у Львові та школи-дитячого садка «Паросток» у Києві [8].

Після початку війни на сході України в 2014 році та окупації Криму потреба в соціальній підтримці різко зросла через появу великої кількості внутрішньо переміщених осіб. З’явилися перші інформаційно-ресурсні центри, орієнтовані на роботу з переселенцями. Їх діяльність включала гуманітарну

допомогу, юридичні консультації, сприяння працевлаштуванню та інтеграції в нові громади.

У створенні інформаційно-ресурсних центрів важливу роль відіграли міжнародні організації, такі як ООН, Червоний Хрест, Норвезька рада у справах біженців, USAID, що фінансували та консультували українські проєкти. Наприклад, за підтримки ПРООН було створено центри у великих містах, таких як Київ, Львів, Харків, Дніпро, для координації допомоги переселенцям [52].

Повномасштабна війна в Україні, що розпочалася в 2022 році, спричинила масову хвилю внутрішнього переміщення населення. У відповідь була розширена мережа ІРЦ для забезпечення гуманітарної допомоги, психологічної підтримки, сприяння у працевлаштуванні та вирішення юридичних питань. Так у 2022 році за сприяння ООН і уряду України створено мережу ІРЦ у всіх регіонах, які приймали найбільшу кількість ВПО.

У контексті війни в Україні та масштабного переселення громадян ІРЦ стали важливим інструментом стабілізації соціальної ситуації. Вони не лише виконують роль посередника між ВПО та системою соціальної підтримки, а й сприяють відновленню довіри до соціальних інституцій, допомагають подолати ізоляцію й інтегруватися у громади.

Роль ІРЦ полягає у створенні простору, де кожен може знайти підтримку, незалежно від рівня проблем чи соціального статусу. Завдяки їхній діяльності стає можливим ефективне використання наявних ресурсів, забезпечення гідного рівня життя ВПО та створення умов для відновлення людського потенціалу.

Діяльність інформаційно-ресурсних центрів охоплює широкий спектр функцій, які спрямовані на подолання труднощів, викликаних вимушеним переселенням, та сприяння інтеграції осіб у нові соціальні умови.

Інформаційна функція інформаційно-ресурсних центрів є однією з головних у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам. Ця функція охоплює широкий спектр завдань, спрямованих на забезпечення доступу до актуальної, зрозумілої та своєчасної інформації, що є критично

важливим для адаптації ВПО до нових умов життя:

1) Консультування щодо доступних ресурсів: надання детальної інформації про доступні види державної підтримки: пільги, субсидії, компенсації за зруйноване майно; роз'яснення умов участі у програмах міжнародної гуманітарної допомоги, таких як фінансова підтримка, продуктові набори чи житло; інформування про місцеві ініціативи та волонтерські організації, які можуть надати підтримку.

2) Підтримка у вирішенні адміністративних питань: допомога у заповненні заяв, анкет і документів для реєстрації ВПО, отримання статусу безробітного чи оформлення соціальних виплат; роз'яснення змін у законодавстві, які стосуються прав ВПО, їх обов'язків чи нових можливостей, що виникають завдяки державним реформам або програмам підтримки; консультування щодо процедур отримання статусу ВПО, оформлення житла чи інших важливих юридичних аспектів.

3) Доступ до інформаційних ресурсів: забезпечення доступу до спеціалізованих баз даних і платформ, які містять вакансії, інформацію про безкоштовні курси, перекваліфікацію або навчальні програми; надання доступу до електронних інформаційних платформ державних органів і міжнародних організацій, таких як ООН, Червоний Хрест тощо; створення та підтримка веб-ресурсів, мобільних додатків чи чат-ботів для оперативного отримання інформації.

4) Інформування через масові комунікації: організація інформаційних кампаній через ЗМІ, соціальні мережі та регіональні платформи для розповсюдження важливої інформації серед широкого кола осіб; поширення друкованих матеріалів, таких як буклети, брошури, плакати, що роз'яснюють доступні види допомоги та механізми їх отримання; проведення регулярних інформаційних зустрічей, де ВПО можуть отримати відповіді на свої питання.

5) Навчальні консультації: проведення семінарів і тренінгів, що пояснюють процес оформлення документів, реєстрації у центрах зайнятості чи подачі заяв на отримання компенсацій; організація тренінгів із цифрової

грамотності, які допомагають ВПО використовувати онлайн-сервіси для вирішення нагальних питань.

6) Забезпечення інформаційної підтримки в кризових ситуаціях: надання інформації про найближчі пункти надання гуманітарної допомоги, прихисток, медичні чи психологічні послуги в екстрених ситуаціях; роз'яснення порядку дій під час евакуації або виникнення надзвичайної ситуації; Інформування про наявність безкоштовних «гарячих ліній» чи контактних центрів для ВПО.

7) Зворотний зв'язок та моніторинг: вивчення інформаційних потреб ВПО через опитування та анкетування; організація зворотного зв'язку для оперативного коригування інформаційних програм, виявлення прогалин у комунікації та підвищення ефективності роботи.

Інформаційна функція ІРЦ сприяє орієнтації внутрішньо переміщених осіб у складних соціально-економічних умовах, допомагає їм адаптуватися до нових реалій та підвищує ефективність використання доступних ресурсів. Завдяки цьому ВПО можуть швидше інтегруватися в суспільство, вирішувати поточні проблеми та знижувати рівень стресу, пов'язаного з відсутністю необхідної інформації.

Також інформаційно-ресурсні центри виконують інші функції, серед них:

1. Освітня та просвітницька функція: організація тренінгів, майстер-класів і семінарів для підвищення кваліфікації або здобуття нових навичок; проведення освітніх заходів, спрямованих на розвиток підприємницьких здібностей та економічної грамотності; проведення лекцій і консультацій з юридичних, психологічних та соціальних питань.

2. Соціально-адаптаційна функція: допомога у соціальній інтеграції ВПО через сприяння встановленню зв'язків із місцевою громадою; організація заходів, спрямованих на подолання культурного бар'єру, взаєморозуміння та формування толерантності; створення умов для залучення ВПО до соціально-культурного життя нових громад.

3. Психологічна функція: надання психологічної підтримки через індивідуальні консультації, групову терапію, тренінги з подолання стрессу;

допомога в адаптації до нових життєвих умов, подоланні травматичних переживань і кризових ситуацій; підтримка емоційної стабільності та збереження психічного здоров'я.

4. Юридична функція: консультації з правових питань: оформлення статусу ВПО, доступ до пільг, компенсацій, реєстрації місця проживання; юридичний супровід у питаннях відновлення документів, вирішення трудових спорів і правового захисту майнових прав; захист прав ВПО у разі дискримінації чи порушення законодавства.

5. Гуманітарна функція: організація та розподіл гуманітарної допомоги: продуктових наборів, одягу, засобів гігієни, житлових речей; координація допомоги від державних органів, громадських організацій та міжнародних донорів; надання екстреної допомоги в кризових ситуаціях.

6. Координаційна функція: встановлення співпраці між державними установами, громадськими організаціями, волонтерськими ініціативами та міжнародними партнерами; забезпечення комплексного підходу до вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб через ефективне управління ресурсами; розробка та впровадження програм допомоги на регіональному та місцевому рівнях [7; 22; 40; 43].

Інформаційно-ресурсні центри забезпечують комплексний підхід до вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб, поєднуючи різноманітні види підтримки. Завдяки цьому центри створюють умови для соціальної стабільності, покращують якість життя переселенців та сприяють їхній інтеграції в суспільство.

Роль інформаційно-ресурсних центрів у забезпеченні соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб важко переоцінити. ІРЦ виступають «точками входу», через які переселенці отримують доступ до державних і недержавних послуг. Це особливо важливо в умовах, коли ВПО стикаються з правовими, соціальними чи інформаційними бар'єрами.

Центри сприяють інтеграції ВПО в громади, знижуючи рівень напруги між місцевими жителями та переселенцями, допомагають ВПО адаптуватися до

ринку праці, надаючи консультації, організовуючи курси та зв’язуючи їх із роботодавцями, допомагають ВПО відстоювати свої права, надаючи юридичну підтримку, інформацію про права та доступні механізми захисту та багато іншого.

Інформаційно-ресурсні центри відіграють важливу роль у забезпеченні соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб. Їхня діяльність базується на використанні комплексного підходу до вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб через застосування різноманітних методів та форм роботи.

Основними формами і методами роботи інформаційно-ресурсних центрів із внутрішньо переміщеними особами виступають:

- надання індивідуальних консультацій з питань соціального захисту, працевлаштування, житла, медичної допомоги та юридичних прав;

- проведення групових консультацій, спрямованих на роз’яснення змін у законодавстві, умов отримання пільг чи компенсацій;

- допомога у пошуку та оформленні документів для отримання статусу ВПО чи інших соціальних гарантій;

- організація інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності ВПО щодо їхніх прав та можливостей;

- розповсюдження друкованих матеріалів, відеороликів, буклетів, які містять корисну інформацію про доступні ресурси та послуги;

- проведення тренінгів із цифрової грамотності для використання онлайн-сервісів;

- організація груп підтримки та індивідуальних консультацій із психологами для зменшення стресу та тривоги серед внутрішньо переміщених осіб;

- проведення арт-терапії, тренінгів зі стрес-менеджменту та релаксаційних технік;

- організація курсів професійного навчання, перекваліфікації та тренінгів для підвищення конкурентоспроможності на ринку праці;

- проведення навчальних семінарів із фінансової грамотності, пошуку

роботи чи розвитку підприємницьких навичок;

- встановлення зв’язків між ВПО та державними установами, гуманітарними організаціями, роботодавцями, навчальними закладами;

- сприяння ефективній комунікації між внутрішньо переміщеними особами та місцевими громадами.

Таким чином, інформаційно-ресурсні центри є важливою складовою системи соціальної підтримки в Україні. Вони допомагають вирішувати комплексні проблеми внутрішньо переміщених осіб, полегшуючи їх адаптацію та інтеграцію в нові громади. В умовах війни їх роль стала ще більш вагомою, оскільки вони забезпечують доступ до ключових ресурсів, координують зусилля різних організацій та підтримують соціальну стабільність у країні.

РОЗДІЛ 2
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ЧЕРЕЗ ІНФОРМАЦІЙНО-РЕСУРСНІ ЦЕНТРИ

2.1. Організація соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб у діяльності інформаційно-ресурсних центрів

Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб є важливим напрямом роботи інформаційно-ресурсних центрів, які виступають платформами для надання комплексної допомоги та сприяють інтеграції ВПО в нові соціальні умови.

Інформаційно-ресурсні центри відіграють ключову роль у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам, забезпечуючи їх різнобічною допомогою та створюючи сприятливі умови для адаптації в нових громадах. Основна мета діяльності таких центрів – мінімізувати соціальні ризики, з якими стикаються переселенці, та допомогти їм відновити нормальний рівень життя.

Розглянемо основні напрями діяльності інформаційно-ресурсних центрів.

1. Гуманітарна допомога.

Гуманітарна допомога є одним з основних напрямів діяльності інформаційно-ресурсних центрів, і спрямована на полегшення умов життя внутрішньо переміщених осіб. Цей напрямок охоплює надання різноманітних матеріальних та ресурсних засобів, необхідних для забезпечення базових потреб. Основними аспектами допомоги виступають:

- регулярне забезпечення переселенців продуктовими наборами, що містять основні продукти харчування, такі як крупи, борошно, олія, макарони, консервація та інші необхідні продукти; спеціалізовані продуктові набори для людей із дієтичними потребами, наприклад, для осіб, які мають алергії, або для

хворих на цукровий діабет; допомога в забезпеченні діток молочними сумішами та продуктами для дитячого харчування;

- надання засобів гігієни, включаючи мило, шампуні, пральні порошки, туалетний папір, вологі серветки, дезінфектанти; забезпечення жінок засобами гігієни для особистого використання (підгузки, прокладки); пакети для збору сміття, побутова хімія для підтримки чистоти в домівках переселенців;

- організація збору та розподілу одягу та взуття для переселенців, зокрема для дітей, людей похилого віку та осіб з інвалідністю; надаються зимові та літні комплекти одягу, термобілизна, взуття для різних погодних умов; збір і передача нових або хороших уживаних речей за допомогою благодійних організацій і волонтерів;

- розподіл лікарських засобів, включаючи знеболювальні, протизапальні, антисептики, препарати від застуди та грипу, антибіотики (при необхідності); співпраця з місцевими медичними установами для надання медикаментів для лікування хронічних захворювань; безкоштовні медичні огляди та консультації у партнерських клініках, надання необхідних медичних засобів і витратних матеріалів для первинного лікування;

- надання допомоги в пошуку тимчасового житла або організація місць для тимчасового розміщення; організація ремонту та облаштування тимчасових житлових приміщень, забезпечення необхідною меблями та побутовою технікою; розподіл ліжок, постільної білизни, пледів, подушок, ковдр;

- надання технічних засобів для полегшення повсякденного життя, таких як електричні обігрівачі, вентилятори, мобільні генератори, батареї для освітлення в умовах обмеженого доступу до електричної мережі; забезпечення мобільними телефонами або зарядними пристроями для підтримки зв’язку з родинами та іншими установами;

- організація заходів з підтримки психоемоційного стану переселенців, зокрема через розповсюдження розвиваючих ігор для дітей, творчих матеріалів (фарби, пластилін, папір) для підтримки емоційного благополуччя. Підтримка дітей через надання їм книжок, канцелярських товарів та інших матеріалів для

навчання та дозвілля.

Гуманітарна допомога має велике значення для забезпечення фізичних та емоційних потреб переселенців. Вона дозволяє значно полегшити адаптацію до нових умов життя, скоротити стрес і тривогу через відсутність базових потреб, забезпечити гідні умови для проживання та підтримати психоемоційний стан в складних умовах переселення..

2. Медичний супровід.

Здоров’я є основою стабільного адаптаційного процесу в нових умовах життя. Даний напрямок сприяє покращенню фізичного та психологічного благополуччя ВПО, забезпечує доступ до медичних послуг і сприяє своєчасному наданню медичної допомоги.

До основних аспектів медичного супроводу можна віднести:

1) Першочергове медичне обстеження та консультації: проводиться первинне медичне обстеження для виявлення загального стану здоров’я переселенців, що включає вимірювання тиску, температури, пульсу, а також оцінку загального фізичного стану; визначення необхідності подальшого медичного втручання, направлення до спеціалістів для обстеження; виявлення хронічних захворювань або інших медичних проблем, які потребують уваги.

2) Укладання декларації з сімейним лікарем: допомога переселенцям у виборі та реєстрації сімейного лікаря для забезпечення безкоштовного доступу до медичних послуг у рамках Національної служби здоров’я України; підтримка у формальній реєстрації декларації, що дозволяє отримувати послуги з первинної медичної допомоги (консультації, медичні огляди, вакцинації, планові аналізи та інші); надання консультацій з приводу прав на безкоштовне медичне обслуговування для ВПО та можливості отримати медичну допомогу у разі екстрених ситуацій.

3) Надання медичних консультацій та направлень до спеціалістів: інформування про доступ до фахових медичних спеціалістів, таких як кардіологи, терапевти, ендокринологи, психотерапевти тощо; сприяння у отриманні направлень до лікарів, що забезпечує можливість безкоштовного

лікування через програму медичних гарантій; підтримка в організації консультацій із вузькими спеціалістами, в тому числі за потреби – лікарями-інтерністами, хірургами, гастроентерологами тощо.

4) Лікування хронічних захворювань: підтримка в організації лікування хронічних захворювань, таких як діабет, серцево-судинні захворювання, гіпертонія та інші; допомога в отриманні необхідних ліків для лікування хронічних захворювань або за направленням лікаря в межах державних програм; проведення медичних обстежень для моніторингу стану здоров'я в разі наявності хронічних захворювань.

5) Вакцинація та профілактичні заходи: організація доступу до вакцинацій для дітей та дорослих, включаючи вакцинацію від інфекційних хвороб, грипу, COVID-19, а також щеплення, передбачені календарем вакцинації; підтримка в проведенні профілактичних оглядів та скринінгів для виявлення ранніх ознак захворювань, таких як рак, діабет, туберкульоз тощо; проведення просвітницьких заходів щодо важливості профілактики та вакцинації серед переселенців.

6) Надання медикаментів та медичних засобів: безкоштовне надання необхідних медикаментів для лікування захворювань, зокрема для лікування захворювань, які потребують постійного медичного контролю (наприклад, інсулін для діабетиків); підтримка у доступі до медичних засобів, таких як інгалятори, тонометри, інгалятори для лікування бронхіальної астми або інших хронічних хвороб; допомога у забезпеченні засобами реабілітації.

Медичний супровід переселенців є важливою складовою частиною забезпечення їхнього благополуччя в умовах нових соціальних та житлових реалій. Забезпечення доступу до медичних послуг, своєчасне лікування хронічних захворювань, психологічна допомога та профілактика хвороб дозволяють знизити рівень стресу та захворювань серед переселенців, що сприяє їхній кращій адаптації в новому середовищі.

3. Юридичне консультування.

Внутрішньо переміщені особи часто стикаються з юридичними

проблемами, пов’язаними з переїздом, реєстрацією, працевлаштуванням, правами на житло та землю, а також питаннями соціального забезпечення. Цей напрямок надає переселенцям необхідну правову підтримку для вирішення різноманітних проблем, забезпечуючи їхні права та свободи в умовах, що змінилися.

Внутрішньо переміщені особи можуть отримати наступну допомогу:

- допомога у вирішенні питань реєстрації місця проживання в місті Запоріжжя для переселенців.

- надання консультацій щодо оформлення та подачі документів для отримання статусу внутрішньо переміщеної особи, що дає право на отримання соціальних пільг, допомоги та доступу до медичних послуг.

- консультації з питань обміну та поновлення документів, втрачених через обставини війни чи терористичних актів.

- консультації щодо прав переселенців на майно та житло, яке залишилося на тимчасово окупованих територіях, у тому числі щодо можливості повернення та захисту своїх прав.

- надання юридичних порад щодо оформлення прав на нерухомість, спадщину, землю в нових умовах.

- вирішення питань щодо збереження або повернення права власності на майно, яке було знищене або незаконно відчужене під час війни чи окупації.

- надання юридичних консультацій щодо трудових прав переселенців, включаючи оформлення трудових відносин, укладення трудових договорів, а також отримання соціальних гарантій та пільг.

- консультації щодо отримання допомоги по безробіттю, соціальної допомоги, пільг на комунальні послуги для осіб, які втратили роботу або не можуть працевлаштуватися через обставини війни.

- надання юридичних консультацій з питань захисту прав дітей, включаючи можливості реєстрації дітей, оформлення документів для навчання, забезпечення прав на пільги та допомогу.

- консультації з правових аспектів опіки, опікунства, усиновлення та

сімейних спорів, які можуть виникати в умовах переміщення.

- надання допомоги у зверненні до міжнародних організацій для отримання підтримки, допомоги та захисту прав.

Юридичне консультування допомагає зберегти і захистити права та інтереси ВПО у складних умовах після переміщення. Переселенці можуть зіткнутися з багатьма юридичними проблемами, які вимагають кваліфікованої підтримки, тому доступ до безкоштовних або доступних юридичних консультацій дозволяє їм успішно вирішувати ці проблеми та забезпечує правову стабільність у нових умовах життя.

4. Питання соціального захисту.

Війна та вимушене переселення змушують багатьох людей опинятися в складних соціально-економічних умовах. Соціальний захист у цьому контексті забезпечує переселенців необхідною підтримкою для відновлення їхнього життєвого рівня, полегшуючи процес адаптації в новому місці та повернення до активного соціального і економічного життя.

Інформаційно-ресурсний центр для переселенців відіграє ключову роль у наданні консультацій та підтримки з питань соціального захисту. Він сприяє в оформленні допомоги ВПО, отриманні пільг, субсидій на комунальні послуги, а також надає консультації з питань, пов’язаних з правом на медичну допомогу, працевлаштуванням, соціальними виплатами та правами на майно. Завдяки такій допомозі переселенці можуть отримати доступ до важливих ресурсів, що допомагають забезпечити їхні базові потреби.

Соціальний захист включає також надання психологічної та соціальної підтримки, сприяючи збереженню емоційного благополуччя та інтеграції в нову громаду. Враховуючи особливості війни та вимушеного переселення, багато людей потребують не лише фінансової допомоги, а й психологічного супроводу, який дозволяє подолати стрес і адаптуватися до нових реалій. Підтримка на всіх етапах переселення є важливою для забезпечення гідного життя переселенців і їхньої успішної адаптації в суспільстві.

Таким чином, питання соціального захисту для ВПО потребують

комплексного підходу. Це дозволить зменшити негативний вплив переміщення і створити умови для стабільного існування та розвитку внутрішньо переміщених осіб в умовах війни та соціальних змін.

5. Працевлаштування.

Одним з важливих аспектів соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб виступає працевлаштування, оскільки забезпечує не лише фінансову стабільність, але й сприяє їхній соціальній інтеграції в нову громаду. Для переселенців, які втратили роботу через переміщення або зумовлені зміни в економічній ситуації, знайти нову роботу є важливим кроком у відновленні їхнього життєвого рівня. Інформаційно-ресурсні центри для ВПО відіграють важливу роль у підтримці цього процесу, надаючи консультації щодо пошуку роботи, підготовки резюме, а також навчаючи основам трудового законодавства та захисту прав на робочому місці.

Центри забезпечують доступ до різноманітних програм і ресурсів, що дозволяють переселенцям орієнтуватися на ринку праці, знайти вакансії, що відповідають їхнім навичкам та кваліфікації, а також підтримують їх у процесі співбесід та оформлення трудових договорів. ВПО також можуть отримати консультації щодо правових аспектів працевлаштування, таких як захист від дискримінації, умови праці, мінімальна заробітна плата, а також механізми вирішення трудових спорів.

Одним із важливих напрямів діяльності є підтримка у працевлаштуванні осіб з обмеженими можливостями або людей старшого віку, які через різні обставини мають складнощі у пошуку роботи. Інформаційно-ресурсний центр допомагає в організації професійного навчання, перекваліфікації та підтримці осіб, що потребують додаткових навичок для інтеграції в нову професійну середу. Програми з перепідготовки дозволяють ВПО оновлювати свої навички та відповідати сучасним вимогам ринку праці.

Водночас центр сприяє у наданні інформації про доступні державні програми підтримки безробітних, зокрема допомогу по безробіттю, пільгові кредити для започаткування власної справи, а також можливість участі в

різноманітних ініціативах з працевлаштування. Завдяки такій комплексній допомозі переселенці мають більше можливостей для стабілізації фінансового становища та повної соціальної інтеграції.

6. Психологічна підтримка

Вимушене переселення часто супроводжується високим рівнем стресу, тривоги та емоційних травм. Багато переселенців переживають втрату рідного дому, близьких, а також стикаються з труднощами у новому середовищі, що може призвести до розвитку депресії, посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших психологічних проблем. Інформаційно-ресурсні центри, зокрема для переселенців з Бердянського району, надають важливу психологічну підтримку для тих, хто потребує допомоги у подоланні стресу та адаптації до нових умов.

Центр пропонує індивідуальні консультації психологів, що допомагають переселенцям справлятися з емоційними переживаннями, знижувати рівень тривоги та депресії. Психологічна підтримка включає техніки релаксації, когнітивно-поведінкові методи терапії, а також допомогу в роботі з травматичними спогадами, які виникають у результаті пережитих воєнних подій чи втрати близьких. Це дає можливість зменшити психологічне навантаження і допомогти переселенцям відновити внутрішню стабільність.

Окрім індивідуальних консультацій, центр також організовує групи підтримки для переселенців, де люди можуть поділитися своїм досвідом, знайти розуміння та емоційну підтримку серед однодумців. Групова терапія дозволяє зменшити почуття ізольованості та стигматизації, що часто супроводжує статус ВПО. Такі групи є важливим інструментом для формування соціальної підтримки, а також для створення безпечного простору, де переселенці можуть обговорювати свої проблеми та шукати рішення разом з іншими людьми.

Важливим аспектом є також робота з дітьми переселенців, які можуть переживати важкий стрес через втрату дому та зміни в їхньому житті. Спеціалісти центру пропонують програми психологічної підтримки для дітей,

спрямовані на подолання емоційних травм, розвиток стійкості до стресів та відновлення впевненості в собі. Психологічна підтримка, яку отримують переселенці в центрі, не лише допомагає їм впоратися з психологічними проблемами, але й сприяє їхній більш успішній інтеграції в нову громаду.

7. Освітня та інформаційна підтримка.

Освітня та інформаційна підтримка дозволяє переселенцям адаптуватися до нових умов і скористатися наявними можливостями для розвитку та інтеграції. Програмами освітньої підтримки охоплюються як дорослі, так і діти. Для дорослих це можуть бути курси підвищення кваліфікації, мовні курси, тренінги з професійної перепідготовки, а також тренінги з основ підприємництва, що дозволяють ВПО отримати нові навички для працевлаштування та економічної самостійності.

Особлива увага приділяється освітнім потребам дітей переселенців. Відновлення навчання дітей після переселення є надзвичайно важливим, тому інформаційно-ресурсні центри активно співпрацюють з освітніми установами, організовують консультації для батьків щодо вступу в навчальні заклади, а також сприяють залученню дітей до різноманітних освітніх програм, включаючи додаткові заняття та позакласні активності. Це дозволяє дітям не лише продовжити свою освіту, але й адаптуватися до нових соціальних умов.

Інформаційна підтримка також охоплює надання необхідної інформації про доступні державні програми, законодавчі зміни, а також послуги, які можуть бути корисними для переселенців. Це включає інформацію про соціальні виплати, медичні послуги, пільги, юридичні права та можливості для самозайнятості або створення малого бізнесу. Своєчасне інформування про зміни в законодавстві чи нові програми дозволяє внутрішньо переміщеним особам ефективно використовувати доступні ресурси для покращення свого становища.

Освітня та інформаційна підтримка також сприяє розвитку критичного мислення та навичок самостійного пошуку інформації, що є важливим для подальшого соціального і економічного розвитку переселенців. ВПО

отримують не лише знання, а й інструменти для більш успішної адаптації до змінюваних умов життя та забезпечення свого благополуччя в новому середовищі.

Отже, організація роботи ІРЦ включає широкий спектр напрямків: гуманітарну допомогу, юридичні консультації, психологічну підтримку, медичний супровід, сприяння у працевлаштуванні, а також освітню та інформаційну підтримку. Завдяки комплексному підходу, центри надають як практичну допомогу (розподіл продуктів, ліків, одягу), так і підтримку, яка спрямована на інтеграцію ВПО в суспільство.

Інформаційно-ресурсні центри також виконують функцію освітніх платформ, де проводяться тренінги, майстер-класи, лекції, спрямовані на підвищення рівня знань переселенців щодо своїх прав та можливостей. Таким чином, інформаційно-ресурсні центри стають просторами, де не тільки вирішуються актуальні проблеми, але й створюються умови для сталого розвитку внутрішньо переміщених осіб.

Проте, ефективність роботи інформаційно-ресурсних центрів залежить від рівня їх забезпечення ресурсами, кваліфікації персоналу, а також від спроможності оперативно реагувати на нові виклики, які виникають у процесі допомоги переселенцям. Важливим аспектом є регулярний моніторинг діяльності таких центрів і впровадження інноваційних підходів для покращення їх функціонування.

Розглянемо особливості організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб у діяльності інформаційно-ресурсного центру для мешканців Бердянського району, який функціонує у місті Запоріжжя.

У Запоріжжі це не перший інформаційно-ресурсний центр. Раніше такі хаби відкрили для переселенців Мелітопольського та Пологівського районів області, а також тих, хто евакуювався з Енергодара та Маріуполя.

Цей центр було створено з метою підтримки внутрішньо переміщених осіб, які через військові дії були змушені залишити свої домівки у Бердянському районі та переїхати до міста Запоріжжя.

Головна мета діяльності інформаційно-ресурсного центру для мешканців Бердянського району полягає у наданні комплексної соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам, сприянні їхній адаптації до нових умов життя, інтеграції у місцеву громаду та створенні сприятливих умов для відновлення нормального ритму життя.

Як зазначає голова районної військової адміністрації Олексій Бакай: «У нині тимчасово окупованому Бердянському районі до початку війни мешкало майже 184 тисячі людей. Близько 20 тисяч виїхали до Запоріжжя. 6 826 людей – мають статус внутрішньо переміщеної особи. Дуже багато людей, які приїхали й не знають, куди та з яким питанням можна звернутися, аби було надано роз’яснення і допомога» [49].

В інформаційно-ресурсному центрі переселенці з Бердянського району можуть отримати допомогу за сімома напрямками. Зокрема, з питань трудових відносин, спадщини чи права на дітей, з питань працевлаштування чи захисту прав людини. Також отримати консультації терапевта чи психолога.

У центрі облаштована коворкінг-зона з комп’ютерами та інтернетом. Сюди приходять переселенці, аби працювати. З собою приводять і дітей. Для них обладнали спеціальний простір, де вони можуть гратися, або скористуватися комп’ютером. У хабі бердянці можуть скористуватися послугами перукаря [19].

До центру можуть звернутися люди, якщо у них не оформлена довідка внутрішньо переміщеної особи, якщо є питання по виплатах, по соціальному забезпеченню, пенсійному забезпеченню, освітньому напрямку. В центрі присутні представники галузі освіти Бердянського району, педагоги, психологи, представники Бердянського педагогічного університету і медичного коледжу. Триває набір абітурієнтів для подальшого навчання [49].

В центрі є свій власний медичний пункт: проводиться вакцинація, консультації лікарів, за наявності видаються медикаменти, які отримуються від благодійників [10]. Також щотижня в інформаційному хабі переселенці можуть отримати гуманітарну допомогу. Зокрема, продукти харчування, медикаменти

та речі для дітей.

Центр працює у тісній співпраці з місцевою владою, громадськими організаціями та міжнародними благодійними фондами, наприклад «Лікарі без кордонів», «ЮНІСЕФ», «Посмішка ЮА», «Пролісок-Бердянськ», «NPO JUCA», «АДРА» та багато інших.

Всі послуги у центрі надаються безкоштовно.

Таким чином, діяльність інформаційно-ресурсного центру для мешканців Бердянського району має низку особливостей, що визначають його роль у підтримці внутрішньо переміщених осіб. Один з основних аспектів роботи центру – це комплексний підхід до вирішення потреб переселенців. Центр надає широкий спектр послуг, включаючи гуманітарну допомогу, медичні та психологічні консультації, юридичну підтримку, а також освітні та професійні програми. Це дозволяє переселенцям отримати необхідну допомогу в одному місці, що значно полегшує процес адаптації до нових умов.

Особливістю центру є індивідуалізований підхід до кожного клієнта, з урахуванням його конкретних потреб. Центр активно працює з різними категоріями внутрішньо переміщених осіб: дітьми, людьми з обмеженими можливостями, пенсіонерами та іншими групами, що мають специфічні запити. Це дає змогу забезпечити цілеспрямовану допомогу в залежності від особистої ситуації кожної особи, допомагаючи їй адаптуватися в новому середовищі.

Важливим аспектом є освітня та професійна підтримка. Центр організовує курси для дорослих та дітей, що допомагають переселенцям здобувати нові навички, підвищувати кваліфікацію або адаптуватися до нових умов життя через мовні курси чи програми для дітей. Це сприяє не тільки вирішенню економічних питань, а й покращенню психологічного стану, оскільки дає переселенцям впевненість у майбутньому.

Крім того, центр активно працює над інтеграцією переселенців у місцеву громаду, організовуючи соціальні та культурні заходи, що сприяють зниженню соціальної ізоляції та налагодженню взаємодії між місцевими жителями та ВПО. Завдяки такому підходу, інформаційно-ресурсний центр відіграє важливу

роль у підтримці переселенців, допомагаючи їм відновити стабільність у новому житті.

Отже, центр є важливою ланкою підтримки внутрішньо переміщених осіб, забезпечуючи їх базові потреби, сприяючи їхній інтеграції у громаду Запоріжжя та надаючи можливості для відновлення звичного ритму життя в умовах вимушеного переселення.

2.2. Проблеми та труднощі в організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів

Організація соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб через інформаційно-ресурсні центри стикається з низкою проблем та труднощів, які значно ускладнюють ефективне надання допомоги переселенцям.

Для з’ясування труднощів, які відчувають ВПО під час організації соціальної підтримки на базі інформаційно-ресурсних центрів було розроблено анкету (додаток А).

Розглянемо результати анкетування щодо труднощів організації соціальної підтримки на базі інформаційно-ресурсних центрів.

Анкетування охопило 23 особи різного віку, статі та соціального статусу, які зверталися за допомогою до інформаційно-ресурсних центрів. Дослідження дозволило виявити, як ВПО оцінюють доступність, якість та спектр послуг, а також визначити основні труднощі, з якими вони стикаються.

Статево-вікова характеристика респондентів.

Серед опитаних 65,2% (15 осіб) становили жінки, що можна пояснити тим, що саме жінки частіше беруть на себе ініціативу у вирішенні соціальних питань родини. Чоловіків було менше – 34,8% (8 осіб). Більшість респондентів належали до працездатного віку: 52,2% осіб були віком від 25 до 44 років (рис. 2.1). Це свідчить про активне залучення до послуг людей, які прагнуть адаптуватися та інтегруватися у нову громаду.

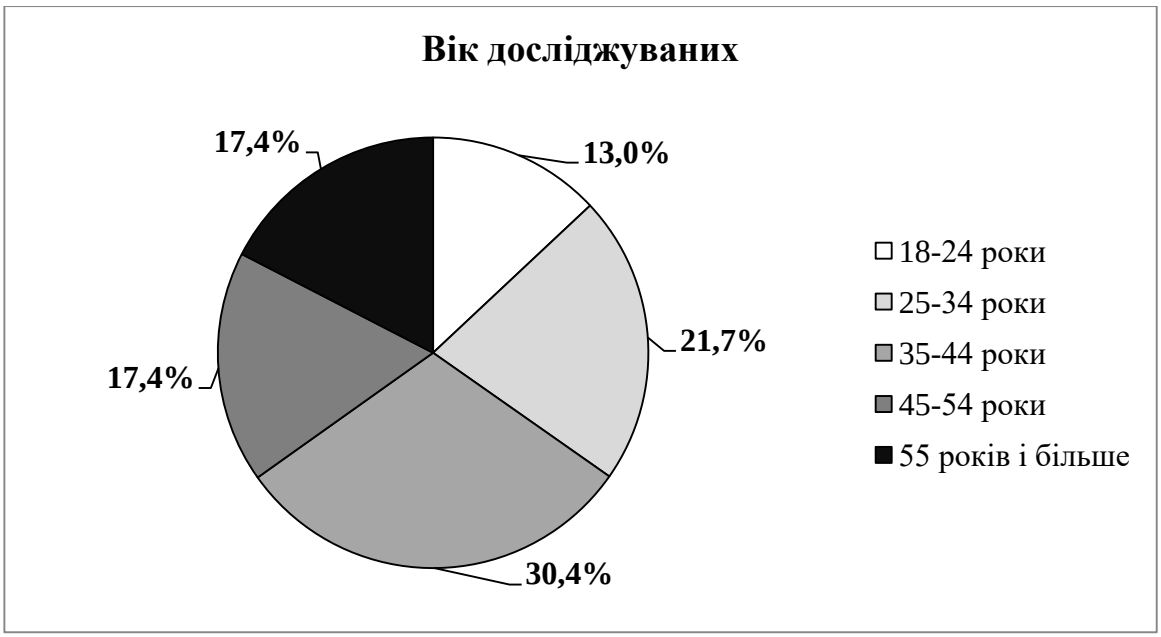


Рисунок 2.1. – Розподіл досліджуваних внутрішньо переміщених осіб за віком

Спектр отриманих послуг внутрішньо переміщеними особами у інформаційно-ресурсному центрі (рис. 2.2).

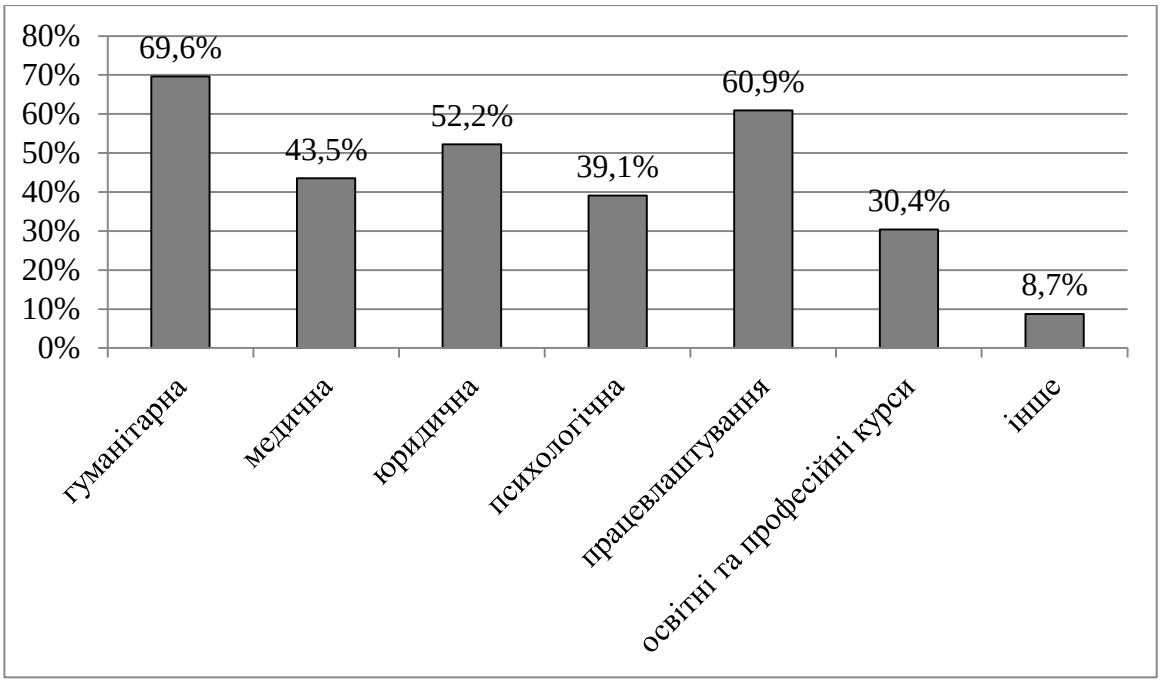


Рисунок 2.2. – Розподіл досліджуваних за видами допомоги

Найбільш популярними напрямами допомоги виявилися гуманітарна підтримка (69,6%) та працевлаштування (60,9%). Респонденти зазначили, що

гуманітарна допомога (продукти харчування, одяг, засоби гігієни) стала важливим ресурсом у перші місяці переміщення. Консультації з працевлаштування високо цінуються, проте деякі респонденти зазначали, що вакансії, які пропонуються, часто не відповідають їхньому професійному досвіду чи очікуванням.

Медичні та юридичні послуги отримували 43,5% і 52,2% опитаних відповідно. Респонденти відзначали важливість можливості отримати первинну консультацію терапевта чи психолога, проте вказували на необхідність розширення спеціалізованої медичної допомоги.

Доступність послуг та рівень професіоналізму працівників.

Понад половина досліджуваних (52,2%) вважає, що послуги доступні на достатньо високому рівні, тоді як 30,4% переселенців оцінили доступність як задовільну. Деякі респонденти, які поставили низькі оцінки, вказували на обмежені години роботи центру або проблеми з фізичною доступністю приміщення (рис. 2.3).

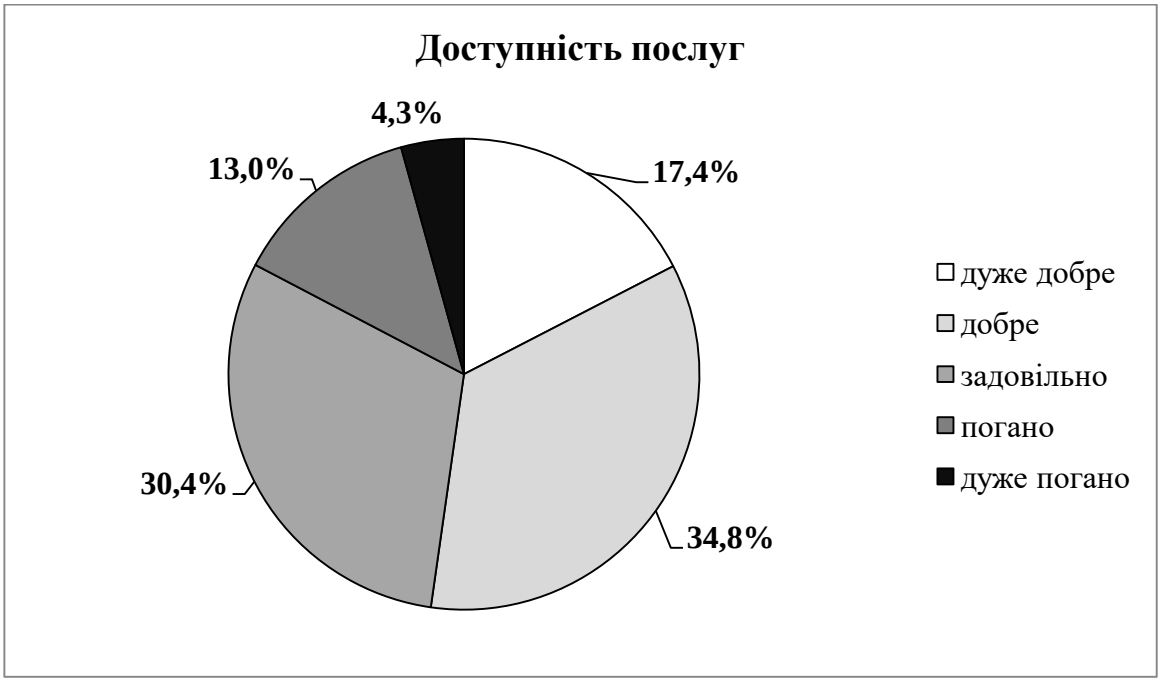


Рисунок 2.3. – Доступність послуг у інформаційно-ресурсному центрі

Щодо професіоналізму персоналу інформаційно-ресурсного центру, то 39,1% досліджуваних внутрішньо переміщених осіб визнали його середнім, а

34,8% – високим та дуже високим. Водночас 26,1% досліджуваних вказали на потребу у підвищенні кваліфікації окремих спеціалістів, особливо у сфері психологічної допомоги (рис. 2.4).

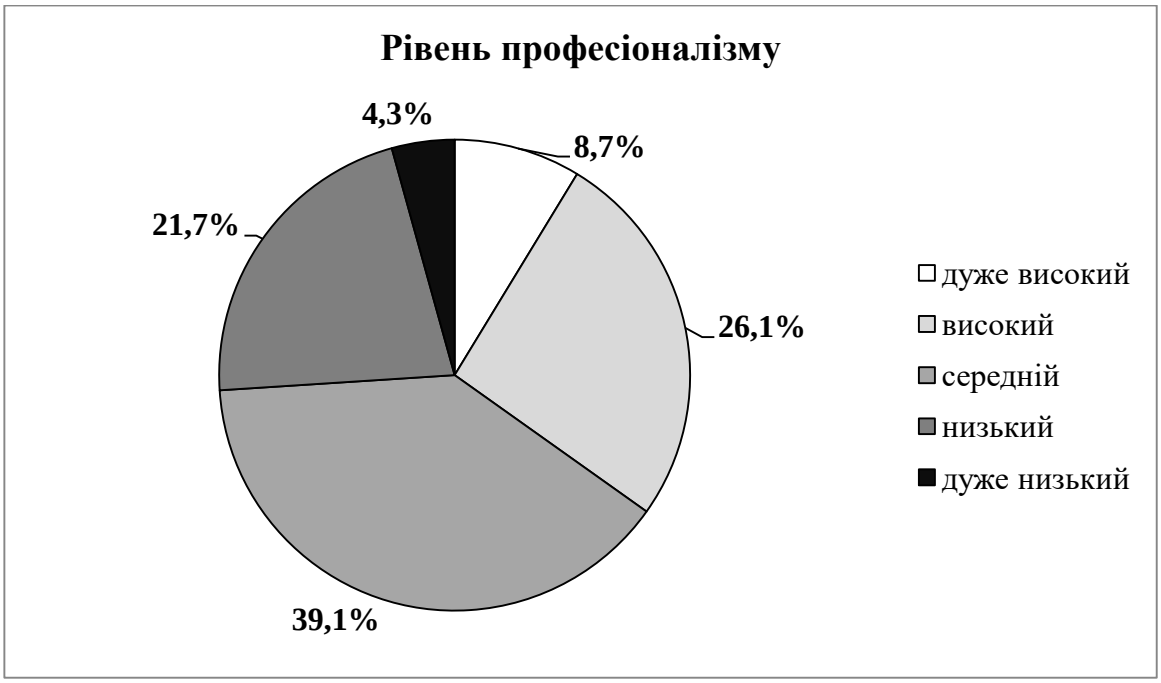


Рисунок 2.4. – Рівень професіоналізму працівників інформаційно-ресурсного центру

Труднощі у користуванні послугами центрів.

Основною проблемою для більшості досліджуваних внутрішньо переміщених осіб стали довгі черги, на які поскаржилися 52,2% опитаних. Ця ситуація пояснюється високим попитом на послуги центрів у поєднанні з недостатньою кількістю персоналу. Деякі внутрішньо переміщені особи (39,1%) зазначили відсутність профільних спеціалістів, зокрема вузькопрофільних юристів або психологів, через що певні запити залишалися нерозв’язаними.

Близько 30,4% респондентів скаржилися на недостатню обізнаність щодо послуг центру, що свідчить про потребу в більш активній інформаційній кампанії. Ще 21,7% досліджуваних внутрішньо переміщених осіб зіштовхнулися зі складнощами в оформленні документів, що спричиняє додатковий стрес і витрати часу (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Труднощі з якими зіткнулися внутрішньо переміщені особи при зверненні до інформаційно-ресурсного центру

Труднощі	Внутрішньо переміщені особи	
	кількість осіб	%
Довгі черги	12	52,2
Відсутність необхідних спеціалістів	9	39,1
Недостатньо інформації про послуги	7	30,4
Проблеми з оформленням документів	5	21,7
Складнощі у взаємодії з персоналом	4	17,4
Відсутність або недостатня допомога в певних питаннях	4	17,4
Інші проблеми	2	8,7

Більшість досліджуваних (65,2%) вказали, що у них виникали труднощі через обмежену кількість ресурсів, які надає центр.

Пропозиції та побажання респондентів.

Внутрішньо переміщені особи, які брали участь в анкетуванні активно висловлювали свої пропозиції та побажання щодо покращення роботи інформаційно-ресурсних центрів. Основні ідеї були згруповані за напрямами, які стосуються як організації роботи центрів, так і розширення спектру послуг.

1) Збільшення кадрового забезпечення та часу роботи центрів.

Респонденти наголошували на необхідності збільшення кількості спеціалістів, зокрема психологів, юристів та консультантів із працевлаштування. Це дозволить скоротити черги та підвищити якість надання послуг. Окрім того, було запропоновано розширити години роботи центрів, включивши можливість відвідування у вихідні дні чи у вечірній час, що особливо важливо для працюючих осіб.

2) Покращення матеріально-технічного забезпечення.

Частина респондентів запропонувала оснастити центри сучасним

обладнанням, що дозволить більш ефективно надавати послуги. Наприклад, облаштування зон очікування, створення дитячих кімнат для батьків із дітьми, а також забезпечення доступу до комп'ютерів та Інтернету для оформлення документів або пошуку вакансій.

3) Розширення спектру послуг.

Додатково було зазначено, що центри потребують нових напрямків підтримки:

- проведення регулярних групових тренінгів із психологічної підтримки та соціальної адаптації;

- організація курсів із підвищення кваліфікації чи перекваліфікації, особливо у сфері інформаційних технологій, швейного виробництва, кулінарії тощо;

- консультації щодо підприємницької діяльності, включаючи бізнес-плани, пошук інвесторів та отримання грантів.

4) Посилення інформування.

Частина респондентів зазначила потребу в кращому інформуванні про доступні послуги. Пропонується створення онлайн-платформ або мобільних додатків із повним переліком послуг, розкладом роботи центрів та можливістю попереднього запису на консультації.

Окрім традиційних напрямів допомоги, респонденти запропонували ввести кілька нових послуг:

1) організація тимчасового житла для ВПО. Багато переселенців відзначили, що після прибуття до нового міста найбільшою проблемою є пошук тимчасового житла, особливо для багатодітних сімей.

2) транспортна підтримка. Надання пільгових або безкоштовних транспортних послуг для ВПО, які проживають далеко від центрів, а також підтримка у поїздках до медичних чи адміністративних установ.

3) робота з дітьми та молоддю. Проведення занять і тренінгів для дітей, які допоможуть їм адаптуватися в новій школі чи громаді, а також організація дозвілля, включаючи літні табори або спортивні гуртки.

4) менторські програми. Залучення успішних переселенців до ролі наставників для інших ВПО, що допоможе новоприбулим отримати необхідний досвід і підтримку.

5) психіатрична допомога. Розширення спектру психологічної допомоги за рахунок залучення кваліфікованих психіатрів для людей із глибокими травмами або кризовими станами.

Такі пропозиції респондентів свідчать про потребу у вдосконаленні роботи інформаційно-ресурсних центрів, що забезпечить більш ефективну інтеграцію переселенців у нові громади та підвищить якість їхнього життя.

Таким чином, згідно з результатами анкетування серед 23 внутрішньо переміщених осіб, більшість респондентів отримують допомогу в інформаційно-ресурсних центрах у таких напрямках, як гуманітарна допомога, працевлаштування, юридичні консультації та медична допомога. Найбільше труднощів викликають довгі черги та обмежені ресурси, зокрема у сфері психологічної підтримки. Більшість респондентів висловлюють потребу в розширенні послуг, зокрема у покращенні освітньої підтримки для дітей та дорослих, а також в покращенні комунікації і доступності послуг для людей з обмеженими можливостями.

З метою з’ясування проблем з якими стикаються робітники інформаційно-ресурсних центрів щодо забезпечення соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб було проведено опитування 10 працівників інформаційно-ресурсного центру для мешканців Бердянського району. Бланк опитування надано у Додатку Б.

Розглянемо результати опитування працівників інформаційно-ресурсного центру.

Опитування, проведене серед 10 працівників центру, дозволило детально проаналізувати їхні погляди на організацію роботи, труднощі у процесі надання послуг внутрішньо переміщеним особам та можливі шляхи вдосконалення діяльності.

1. Загальна інформація.

Молоді працівники до 25 років (2 особи) частіше відзначають, що їм бракує досвіду роботи з ВПО, і вони відчувають потребу в додатковому навчанні. Працівники віком 26-35 років (4 особи) наголосили на здатності швидко адаптуватися до змін і застосовувати сучасні методики роботи. Серед респондентів 36-45 років (3 особи) більшість висловила впевненість у своїй професійній компетентності, але зазначила труднощі через високий рівень емоційного навантаження. Працівник старше 46 років (1 особа) акцентував увагу на проблемах технічного забезпечення і потребі в ефективнішій комунікації з клієнтами.

Працівники зі стажем до 1 року (3 особи) висловили потребу в кращій адаптації до специфіки роботи з ВПО. Вони зазначають, що часто стикаються з емоційно важкими ситуаціями. Ті, хто працює 1–3 роки (5 осіб), зазначають помітний прогрес у власному професійному розвитку, але вказують на високу інтенсивність роботи через обмеженість кадрового ресурсу. Працівники зі стажем понад 3 роки (2 особи) наголосили на вигоранні, спричиненому тривалим навантаженням і повторюваними проблемами у роботі з клієнтами.

2. Доступність та якість послуг.

Більшість респондентів (8 осіб) оцінюють послуги як доступні або дуже доступні. Це свідчить про організовану роботу, однак двоє працівників вказали на труднощі з доступом до деяких послуг через перевантаженість графіка або обмеженість ресурсів.

Основним труднощами у роботі з ВПО працівники інформаційно-ресурсного центру відмітили:

1) відсутність документів у клієнтів (6 осіб). Працівники зазначають, що це одна з найпоширеніших проблем, яка ускладнює доступ до послуг, особливо в питаннях соціального захисту та працевлаштування.

2) емоційна напруженість клієнтів (7 осіб). Працівники наголошують, що клієнти часто перебувають у стані стресу чи розпачу, що потребує делікатного підходу та значного емоційного ресурсу.

3) мовний бар’єр (2 особи). Проблема виникає переважно з клієнтами з

інших регіонів України, які спілкуються діалектами чи іншими мовами.

4) високе навантаження на персонал (5 осіб). Працівники зазначають, що через недостатню кількість фахівців вони змушені виконувати роботу понаднормово, що призводить до вигорання.

Стосовно конфліктних ситуацій більшість працівників (6 осіб) зазначила, що конфлікти виникають час від часу і переважно зумовлені нерозумінням або завищеними очікуваннями клієнтів. Один працівник вказав на регулярні конфлікти, що є результатом недостатньої інформованості клієнтів про можливості центру.

3. Забезпечення та умови роботи.

Більшість респондентів (6 осіб) зазначила, що кадрові ресурси частково відповідають потребам. Це підтверджує, що для підвищення ефективності роботи центру необхідне розширення штату.

Респонденти (7 осіб) вказали на часткову забезпеченість центру технікою та матеріалами. Відзначалося, що наявне обладнання часто є застарілим або недостатнім для задоволення потреб клієнтів.

Працівники виділили фінансування як основну потребу (6 осіб), що необхідне для покращення всіх аспектів роботи: від технічного забезпечення до підвищення кваліфікації персоналу.

4. Пропозиції щодо вдосконалення роботи.

Працівники інформаційно-ресурсного центру, які брали участь в опитуванні вважають, що для забезпечення якісного обслуговування внутрішньо переміщених осіб необхідно:

- організовувати регулярні тренінги і семінари для персоналу, що сприятиме підвищенню їхньої компетентності у роботі з ВПО.

- для підвищення доступності послуг важливо розвивати онлайн-платформу, через яку ВПО могли б отримати юридичні консультації, записатися на прийом до спеціаліста, подати заявку на гуманітарну допомогу чи знайти інформацію про актуальні вакансії.

- важливо налагоджувати співпрацю з місцевими бізнесами,

громадськими організаціями, державними установами та міжнародними фондами.

- розробляти буклети, плакати, відеоматеріали або соціальні мережі для інформування ВПО про доступні послуги та права, що сприятиме зменшенню непорозумінь між клієнтами і персоналом.

- зважаючи на завантаженість працівників та потреби клієнтів, доцільно розглянути можливість подовження робочих годин або впровадження чергувань у вихідні дні.

- активно співпрацювати з волонтерами, що допоможе зменшити навантаження на персонал.

Отже, результати опитування підкреслюють необхідність удосконалення роботи інформаційно-ресурсного центру. Основними проблемами є недостатнє фінансування, брак персоналу та високий рівень емоційного навантаження. Працівники пропонують розширити послуги для ВПО, покращити технічне забезпечення та організувати навчальні заходи для персоналу, що допоможе підвищити якість соціальної підтримки.

Таким чином, отримані результати вказують на те, що інформаційно-ресурсні центри виконують важливу функцію у забезпеченні соціальної підтримки ВПО. Однак існує низка проблем, які знижують ефективність їхньої діяльності. Серед основних викликів – високий попит на послуги, обмеженість ресурсів і недостатня інформованість громадян про можливості центрів. Для підвищення ефективності роботи необхідно збільшити кадровий склад, розширити спектр послуг та активізувати інформаційну роботу з громадськістю.

Однією з головних проблем є недостатнє фінансування та ресурсна обмеженість центрів. Для забезпечення належної підтримки переселенців, центри потребують великих фінансових витрат на організацію послуг, надання гуманітарної допомоги, оренду приміщень, а також оплату праці спеціалістів. Однак часто державні та місцеві бюджети обмежені, що призводить до нестачі фінансування для повноцінної роботи.

Іншою важливою проблемою є брак кваліфікованих кадрів, зокрема в таких сферах, як психологічна підтримка, юридичні консультації та медична допомога. Часто централізовані програми для ВПО не можуть повністю забезпечити потребу у висококваліфікованих спеціалістах, особливо для надання індивідуальних консультацій і підтримки на постійній основі. Психологічна підтримка, особливо для дітей та осіб з тяжкими травмами, потребує фахових психологів і терапевтів, яких бракує у ряді регіонів.

Значною проблемою є також висока кількість ВПО, які звертаються до центрів за допомогою. Це створює значне навантаження на співробітників центрів, що часто не здатні оперативно та ефективно обробити всі звернення. Зокрема, у регіонах з великим потоком переселенців, така ситуація призводить до затримок у наданні допомоги і зниження якості обслуговування. Через великі черги та обмежені ресурси, багатьом ВПО не вистачає часу на отримання усіх необхідних консультацій та послуг, що негативно впливає на їхнє самопочуття та подальшу адаптацію.

Значною перешкодою в організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів виступає недостатня координація між різними державними та неурядовими організаціями, що працюють з ВПО. Нерідко відсутність чіткої системи обміну інформацією та взаємодії між установами призводить до дублювання послуг або ж до відсутності необхідної допомоги для переселенців у тих аспектах, де вона найбільш потрібна. Це ускладнює вирішення проблем, пов’язаних з медичним обслуговуванням, працевлаштуванням та правовим захистом.

Нарешті, психологічні проблеми, з якими стикаються ВПО, також є суттєвою перепоною для ефективної соціальної підтримки. Багато людей переживають стрес, тривогу, депресії, посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) після пережитих травм, що ускладнює їхнє сприйняття допомоги та здатність адаптуватися до нових умов. Психологічна робота з переселенцями є важким і тривалим процесом, що вимагає часу та особливої уваги, але через недостатні ресурси та відсутність доступу до фахових психологів, ця підтримка

часто виявляється обмеженою.

Зважаючи на ці проблеми та труднощі, організація ефективної соціальної підтримки ВПО через інформаційно-ресурсні центри потребує значних зусиль з боку держави, місцевих органів влади та неурядових організацій, а також кращої координації і розвитку ресурсів для надання необхідної допомоги переселенцям.

2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів

Для підвищення ефективності соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів було розроблено рекомендації, які базуються на потребах ВПО та викликах, з якими стикаються інформаційно-ресурсні центри. Їхня реалізація дозволить не лише покращити якість надання послуг, але й зробить центри більш гнучкими, адаптивними та ефективними у реагуванні на запити клієнтів. Це, своєю чергою, сприятиме кращій інтеграції ВПО в нове соціальне середовище та забезпеченню їхніх прав.

Отже, за результатами проведеного анкетування, опитування та бесід з внутрішньо переміщеними особами та працівниками інформаційно-ресурсного центру для підвищення ефективності соціальної підтримки ВПО вважаємо за необхідне:

1. Розширення спектра послуг інформаційно-ресурсного центру.

Однією з найбільших проблем, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи, є недостатній доступ до всебічної підтримки, що охоплює різні аспекти їхнього життя, від працевлаштування до психоемоційної адаптації. Інформаційно-ресурсні центри повинні активно працювати над розширенням спектра послуг, щоб не тільки задовольнити базові потреби ВПО,

але й підтримати їх у процесі адаптації до нових життєвих умов.

Зокрема, важливо впровадити послуги з професійної перекваліфікації. Багато внутрішньо переміщених осіб втрачають роботу через зміну місця проживання або через складнощі з підтвердженням кваліфікації на новому місці. Курси перекваліфікації, спрямовані на актуальні професії, дозволять ВПО здобути нові навички та стати конкурентоспроможними на ринку праці. Це не тільки зменшить економічну залежність від державної допомоги, а й сприятиме їхній соціальній інтеграції.

Не менш важливим напрямом є організація мовних курсів. ВПО, які приїхали з територій, де переважає інша мова, можуть мати труднощі у комунікації, що створює бар'єри для інтеграції в нове суспільство. Організація курсів української мови дозволить полегшити процес адаптації, зменшити рівень стресу і відчуття ізоляції, а також підвищити їхню здатність до працевлаштування в нових умовах.

Також варто звернути увагу на потребу ВПО у соціально-психологічній підтримці, особливо в умовах стресу, пов'язаного з війною, втратами та зміненою соціальною ситуацією. Психологічна допомога, включаючи індивідуальні та групові сеанси, допоможе ВПО справлятися з емоційними труднощами, відновлювати ментальне здоров'я та знижувати рівень тривожності.

Окрім цього, слід розглянути можливість організації фінансових тренінгів, які допоможуть ВПО ефективно планувати бюджет, вести домашнє господарство, а також навчитися керувати своїми фінансами у нових умовах. Такі тренінги будуть корисні для людей, які опинилися в складній економічній ситуації та мають потребу в навичках ефективного використання обмежених ресурсів.

Таким чином, розширення спектра послуг дозволить не лише задовольнити нагальні потреби ВПО, але й сприяти їхній довгостроковій адаптації, розвитку та соціальній інтеграції, що є важливим для стабільності та зменшення ризику подальшої маргіналізації цієї групи.

2. Створення системи зворотного зв’язку.

Запровадження ефективної системи зворотного зв’язку між внутрішньо переміщеними особами та працівниками інформаційно-ресурсних центрів є важливим кроком до підвищення якості надання послуг. ВПО, які звертаються за допомогою, мають специфічні потреби, і важливо враховувати їхні відгуки для коригування існуючої роботи центру. Система зворотного зв’язку дозволяє оперативно отримувати інформацію про рівень задоволеності послугами, а також про проблеми, з якими стикаються клієнти.

Одним із важливих елементів системи зворотного зв’язку є проведення регулярних анкетувань серед ВПО щодо якості послуг, які надаються, а також щодо їхніх побажань і пропозицій. За допомогою таких інструментів можна виявити проблеми, які не завжди помітні на рівні працівників центру, але є важливими для клієнтів. Наприклад, деякі послуги можуть бути не зовсім зрозумілими для переселенців, або деякі аспекти роботи з ними можуть бути організовані не зовсім ефективно.

Ще одним важливим аспектом є організація інтерв’ю та консультацій з ВПО, під час яких вони могли б особисто висловити свої потреби та запропонувати ідеї щодо покращення. Це дозволить створити атмосферу довіри та комунікації, де кожен клієнт буде почутий, а його побажання враховані. Прямий контакт з клієнтами допоможе також краще зрозуміти психологічний стан ВПО і своєчасно надавати необхідну підтримку.

Робота зі зворотним зв’язком може включати також онлайн-формати, які дозволяють швидко і без зайвих витрат часу отримувати думки та пропозиції клієнтів. Врахування результатів таких опитувань дозволить оперативно змінювати стратегію роботи центру відповідно до потреб ВПО, покращуючи як загальну атмосферу в центрі, так і його ефективність.

Не менш важливим є регулярне аналізування зворотного зв’язку для виявлення тенденцій та змін у потребах ВПО. Це допоможе своєчасно адаптувати підхід до надання послуг, враховуючи динамічний характер ситуації, в якій опинилися переселенці. Залучення ВПО до активної участі в

оцінці якості послуг сприятиме підвищенню їхньої довіри до центру, створенню більш інклюзивного та персоналізованого підходу в роботі з цією категорією громадян.

3. Посилення кадрового потенціалу.

Для забезпечення високої якості обслуговування внутрішньо переміщених осіб в інформаційно-ресурсних центрах необхідно значно посилити кадровий потенціал, зокрема шляхом залучення додаткових фахівців та регулярного підвищення кваліфікації наявного персоналу. Підвищення навантаження на працівників центрів, пов’язане з великою кількістю клієнтів і різноманітними запитами, може призводити до зниження якості обслуговування, а також до емоційного вигорання співробітників. Тому важливо забезпечити баланс між кількістю клієнтів і можливістю їхнього обслуговування.

Одним з ефективних підходів є залучення додаткових фахівців для забезпечення різноманітних напрямів роботи з ВПО, таких як психологи, юристи, соціальні працівники та інші спеціалісти. Це дозволить зменшити навантаження на основний персонал, а також забезпечить більш кваліфіковану допомогу кожному клієнту. Наприклад, психологи зможуть проводити індивідуальні та групові сеанси підтримки, юристи зосередяться на правових питаннях, а соціальні працівники будуть працювати над допомогою в адаптації та інтеграції ВПО в новому середовищі. Це дозволить забезпечити комплексний підхід до вирішення проблем, з якими стикаються переселенці.

Крім того, важливо проводити регулярне підвищення кваліфікації працівників центру, зокрема у сфері роботи з ВПО. Це дозволить фахівцям бути обізнаними з найновішими методами роботи, інструментами соціальної підтримки, а також з юридичними аспектами, пов’язаними з правами переселенців. Навчання та тренінги з цих питань підвищать ефективність роботи працівників, дозволяючи їм оперативно вирішувати різноманітні питання та надавати точну й кваліфіковану допомогу.

Враховуючи важливість психоемоційної підтримки ВПО, необхідно

також звернути увагу на профілактику емоційного вигорання серед працівників центру. Постійний контакт з людьми, які пережили важкі стреси, можуть призвести до втоми та емоційного виснаження спеціалістів. Тому важливо організовувати підтримку для працівників, проводити відпочинкові заходи, тренінги на тему стресостійкості, а також надавати можливість для відновлення та підтримки психічного здоров'я співробітників.

Таким чином, посилення кадрового потенціалу і забезпечення професійного розвитку працівників інформаційно-ресурсних центрів є необхідним кроком для підвищення ефективності надання послуг ВПО. Це дозволить не лише покращити якість обслуговування, але й створити здорову атмосферу для роботи фахівців, зменшуючи ризики вигорання та підвищуючи рівень задоволеності клієнтів..

4. Запровадження цифрових технологій.

У сучасних умовах запровадження цифрових технологій є необхідним етапом для оптимізації роботи інформаційно-ресурсних центрів, які надають підтримку внутрішньо переміщеним особам. Використання цифрових інструментів дозволяє не лише підвищити ефективність надання послуг, але й зробити їх доступнішими для більшої кількості клієнтів, незалежно від їхнього місцезнаходження. Зокрема, це стосується впровадження електронних платформ для запису на прийом, створення цифрових баз даних та організації онлайн-консультацій.

Одним із ключових напрямів є створення онлайн-платформи, де ВПО зможуть отримувати всю необхідну інформацію про послуги центру, подавати заявки на отримання допомоги чи записуватися на консультації. Така платформа може включати інтерактивний календар для планування зустрічей, контактну інформацію фахівців, а також базу відповідей на найбільш поширені запитання. Онлайн-доступ зменшить черги та забезпечить оперативне вирішення запитів, що особливо важливо для людей, які мають обмежений час або перебувають у віддалених районах.

Впровадження цифрових баз даних є ще одним важливим аспектом. Такі

бази дозволяють зберігати інформацію про клієнтів, їхні звернення та надану допомогу в структурованому вигляді. Це забезпечує швидкий доступ до необхідних даних для працівників центру, дозволяє аналізувати запити клієнтів і розробляти більш ефективні рішення. Наприклад, автоматизовані системи можуть допомогти відстежувати статистику звернень, що дозволяє краще розуміти потреби ВПО та адаптувати послуги до їхніх запитів.

Цифрові технології також відкривають можливості для проведення онлайн-заходів, таких як вебінари, тренінги чи групові консультації. Це особливо актуально для переселенців, які не завжди мають змогу відвідувати центр особисто. Використання платформ для відеозв'язку, таких як Zoom або Google Meet, дає змогу фахівцям проводити лекції, тренінги з адаптації, або консультації в реальному часі. Такі заходи сприяють інтеграції ВПО в нове середовище, розширюючи їхні можливості для особистісного розвитку та соціальної адаптації.

Таким чином, запровадження цифрових технологій у роботу інформаційно-ресурсних центрів значно підвищить якість та доступність послуг для ВПО. Використання онлайн-платформ, електронних баз даних та дистанційних форматів роботи сприятиме швидшому й ефективнішому задоволенню потреб переселенців, водночас знижуючи навантаження на персонал центрів. Інноваційні рішення в цьому напрямі є важливим кроком для модернізації роботи центрів і створення комфортного середовища для клієнтів.

5. Розвиток партнерств.

Розвиток партнерств є ключовим інструментом для підвищення ефективності роботи інформаційно-ресурсних центрів, що підтримують внутрішньо переміщених осіб. Налагодження співпраці з державними установами, громадськими організаціями, міжнародними фондами, а також приватними компаніями дозволяє розширити спектр послуг, забезпечити фінансову підтримку та підвищити рівень експертності в різних сферах. Така співпраця сприяє створенню мережі взаємодії, де кожен партнер відіграє свою роль у вирішенні проблем переселенців.

Один із напрямів розвитку партнерств – це співпраця з державними органами. Інформаційно-ресурсні центри можуть отримувати актуальну інформацію про законодавчі зміни, програми соціального захисту чи працевлаштування для ВПО. Крім того, такі партнерства сприяють швидшому розв'язанню адміністративних питань, зокрема оформлення документів, отримання пільг чи забезпечення правового захисту. Це дозволяє центрам діяти більш оперативно та ефективно.

Громадські організації та міжнародні фонди є важливими партнерами у фінансовій та організаційній підтримці. Наприклад, через співпрацю з фондами можна залучати гранти для покращення матеріально-технічної бази, організації навчальних програм або надання гуманітарної допомоги. Громадські організації можуть забезпечити фахівців для проведення тренінгів чи консультування, а також допомогти у поширенні інформації про діяльність центру серед переселенців. Така взаємодія підвищує рівень довіри до центрів і допомагає розширити аудиторію клієнтів.

Партнерство з приватним сектором також має значний потенціал. Компанії можуть допомогти у створенні програм професійної підготовки та працевлаштування для ВПО, надаючи стажування або вакансії. Крім того, бізнес-середовище може стати джерелом додаткових ресурсів, таких як фінансування соціальних ініціатив чи забезпечення технічного обладнання для центрів. Співпраця з локальними підприємцями може сприяти організації спільних заходів, спрямованих на адаптацію переселенців у нових громадах.

Таким чином, розвиток партнерств із різними секторами створює міцну базу для вдосконалення роботи інформаційно-ресурсних центрів. Взаємодія з партнерами дозволяє не лише вирішувати нагальні проблеми, але й будувати стійку систему підтримки ВПО, яка забезпечує їх інтеграцію в нові умови життя. Це підходить як для розв'язання короткострокових завдань, так і для реалізації довгострокових стратегій..

6. Покращення матеріально-технічної бази:

Головною умовою підвищення ефективності соціальної підтримки

внутрішньо переміщених осіб є розширення матеріально-технічної бази інформаційно-ресурсних центрів. Недостатність обладнання, невідповідність приміщень стандартам, відсутність необхідних ресурсів значно ускладнюють надання якісних послуг і знижують ефективність роботи центрів. Зокрема, обмежена кількість технічного оснащення, такого як комп'ютери, принтери та інтернет-з'єднання, може створювати труднощі в обслуговуванні клієнтів, особливо коли кількість звернень значно зростає.

Одним із першочергових кроків є оновлення технічного обладнання. Центри мають бути оснащені сучасною технікою, яка дозволяє швидко обробляти запити клієнтів, зокрема створювати й зберігати електронні бази даних, проводити онлайн-консультації та організовувати дистанційні заходи. Крім того, забезпечення якісного інтернет-з'єднання є обов'язковою умовою для роботи з внутрішніми системами, зв'язку з органами влади та проведення вебінарів чи тренінгів для переселенців.

Приміщення центрів також потребують удосконалення. Необхідно забезпечити комфортні умови для очікування клієнтів, зокрема облаштувати зони відпочинку, місця для дітей та доступ до питної води. Просторі приміщення, обладнані для індивідуальних консультацій, дозволять зберігати конфіденційність і створювати затишну атмосферу для клієнтів. Крім того, важливо забезпечити доступність центрів для людей з інвалідністю – обладнати пандуси, ліфти та адаптовані санітарні вузли.

Розширення матеріально-технічної бази є важливою складовою ефективної роботи інформаційно-ресурсних центрів. Воно сприятиме не лише покращенню умов праці для персоналу, але й створенню комфортного середовища для клієнтів, підвищуючи рівень їхньої довіри до центрів та задоволення отриманими послугами. Інвестиції в матеріальну базу забезпечать довгострокову стабільність і результативність роботи центрів.

7. Активна інформаційна робота.

Активна інформаційна робота є важливим напрямком підвищення ефективності підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-

ресурсних центрів. Основною метою цієї діяльності є забезпечення переселенців доступом до актуальної, зрозумілої та своєчасної інформації, яка допоможе їм скористатися всіма доступними послугами, адаптуватися в нових умовах і знайти шляхи вирішення особистих проблем. Інформаційна робота також сприяє підвищенню обізнаності про діяльність центру та довіри до його послуг.

Одним із ключових аспектів є створення багатоканальної комунікації для розповсюдження інформації. Це включає використання соціальних мереж, офіційного вебсайту, друкованих матеріалів і інформаційних стендів. Соціальні мережі є особливо ефективними, оскільки дозволяють швидко поширювати інформацію про нові послуги, заходи чи зміни в роботі центру. Вебсайт центру може стати основним джерелом структурованої інформації, такої як графік роботи, контактні дані, перелік доступних послуг і форма для онлайн-звернень.

Окрім цього, важливо організовувати інформаційні кампанії та просвітницькі заходи. Наприклад, це можуть бути тематичні семінари, тренінги чи відкриті дні центру, під час яких переселенці можуть отримати докладну інформацію про свої права, соціальні гарантії, можливості працевлаштування чи освіти. Кампанії можуть також бути спрямовані на подолання страхів або упереджень, які переселенці можуть мати щодо звернення до інформаційно-ресурсного центру.

Особливу увагу варто приділити індивідуальному інформуванню, яке враховує специфічні потреби кожного клієнта. Для цього можна впроваджувати системи електронного інформування, наприклад, розсилки електронною поштою чи SMS із нагадуваннями про зустрічі, корисними порадами чи інформацією про нові програми підтримки. Такий підхід забезпечує більш персоналізоване обслуговування, що сприяє кращому розумінню та задоволенню потреб ВПО.

Отже, активна інформаційна робота є фундаментальною складовою успішної діяльності інформаційно-ресурсних центрів. Вона дозволяє не лише поширювати інформацію серед переселенців, а й формувати позитивний імідж

центру, підвищувати рівень довіри та залучати більше клієнтів. Ефективно організована інформаційна кампанія сприяє швидшій інтеграції ВПО в нове середовище, забезпечуючи їх доступ до всіх необхідних ресурсів.

8. Запровадження спеціалізованих програм підтримки.

Запровадження спеціалізованих програм підтримки для внутрішньо переміщених осіб є важливим кроком для задоволення їхніх потреб у різних життєвих сферах. Такі програми дозволяють сконцентрувати ресурси та зусилля на вирішенні конкретних проблем, з якими стикаються переселенці, і пропонують індивідуалізований підхід до їх підтримки. Це особливо важливо, оскільки потреби ВПО значно варіюються залежно від віку, професійного досвіду, стану здоров’я чи сімейного статусу.

Важливою для соціальної підтримки є розробка освітніх і професійних програм, які допоможуть переселенцям здобути нові навички або перекваліфікуватися для роботи в умовах нового середовища. Наприклад, організація курсів з вивчення цифрових технологій, мовних курсів, тренінгів із пошуку роботи чи ведення власного бізнесу може стати важливим інструментом для їх соціальної інтеграції та фінансової незалежності. Спеціалізовані програми можуть також включати стажування у місцевих компаніях, що створює додаткові можливості для працевлаштування.

Не менш важливим є створення програм психологічної реабілітації, які враховують досвід переселенців, пов’язаний із війною, втратами та адаптацією до нових умов. Наприклад, групові заняття з психологом, арт-терапія або спеціалізовані програми для дітей і підлітків допомагають переселенцям краще справлятися зі стресом і психологічними травмами. Інтеграція таких програм у діяльність центрів дозволить забезпечити комплексний підхід до підтримки клієнтів.

Ще одним аспектом є спеціалізовані програми для вразливих категорій населення, таких як люди з інвалідністю, одинокі матері, багатодітні сім’ї чи літні люди. Ці програми можуть включати допомогу в адаптації житлових умов, організацію догляду, соціальні послуги або навчання для членів сім’ї, які

доглядають за родичами. Такі ініціативи створюють умови для повноцінної інтеграції цих груп у громаду.

Запровадження спеціалізованих програм підтримки виступає ефективним інструментом для підвищення ефективності роботи інформаційно-ресурсних центрів. Вони дозволяють враховувати специфічні потреби різних категорій переселенців, сприяють їхній адаптації та інтеграції, а також забезпечують довготривалу підтримку, необхідну для стабільного покращення якості їхнього життя.

9. Організація груп взаємодопомоги.

Організація груп взаємодопомоги для внутрішньо переміщених осіб є дієвим механізмом соціальної підтримки, який сприяє створенню середовища взаєморозуміння, довіри та спільного вирішення проблем. Групи взаємодопомоги об’єднують людей із подібним досвідом, дозволяючи їм ділитися інформацією, емоційною підтримкою та ресурсами, що особливо важливо для подолання відчуття ізольованості, з яким часто стикаються переселенці.

Одна з головних переваг таких груп полягає у створенні простору, де переселенці можуть відкрито говорити про свої труднощі, отримувати підтримку та дізнаватися, як інші вирішують схожі проблеми. Учасники груп не лише отримують користь від спілкування, а й самі стають активними учасниками процесу, надаючи допомогу іншим. Це підвищує їхню впевненість у собі, сприяє формуванню відчуття приналежності до громади та активізує соціальну інтеграцію.

Групи взаємодопомоги можуть охоплювати широкий спектр тематик, зокрема психологічну підтримку, обговорення правових чи соціальних питань, пошук роботи, адаптацію дітей до навчання тощо. Їх діяльність може включати регулярні зустрічі, тренінги, воркшопи, а також залучення експертів, які допоможуть у вирішенні складних питань. Для дітей переселенців можна організовувати спеціалізовані групи, орієнтовані на розвиток комунікативних навичок та подолання стресу.

Ефективність таких груп значною мірою залежить від їхньої організації та модерації. Інформаційно-ресурсні центри можуть виконувати роль координаторів, забезпечуючи групи простором для зустрічей, необхідними матеріалами та доступом до професіоналів – психологів, юристів, соціальних працівників. Організація таких груп також сприяє зміцненню місцевої громади, оскільки дає можливість ВПО спілкуватися з місцевими мешканцями, спільно вирішувати проблеми та формувати взаємну підтримку.

Групи взаємодопомоги є не лише ефективним інструментом соціальної підтримки, а й важливим засобом інтеграції переселенців у громаду. Їх діяльність сприяє створенню мережі підтримки, яка допомагає людям долати труднощі, відчувати себе потрібними та повноцінно брати участь у житті громади.

10. Моніторинг ефективності діяльності центру:

Моніторинг ефективності діяльності інформаційно-ресурсного центру забезпечую якість надання послуг та допомагає вдосконалювати роботу з внутрішньо переміщеними особами. Регулярна оцінка дозволяє виявляти сильні та слабкі сторони роботи центру, розуміти реальні потреби клієнтів та адаптувати діяльність до змін у соціальній ситуації.

Одним із важливих аспектів моніторингу є збір зворотного зв’язку від ВПО, які звертаються до центру. Це може бути реалізовано через анкетування, інтерв’ю чи фокус-групи. Такий підхід дозволяє отримати цінну інформацію про рівень задоволеності клієнтів послугами, виявити проблеми у комунікації чи організації роботи, а також визначити запити на нові послуги. Аналіз цих даних допомагає керівникам центру приймати обґрунтовані рішення щодо вдосконалення послуг.

Також важливим є аналіз статистичних даних, таких як кількість звернень, типи запитів, час обробки звернень та ефективність вирішення проблем. Це дозволяє оцінити, які напрямки роботи є найбільш затребуваними, які послуги потребують додаткового фінансування чи людських ресурсів, а також виявити можливі «вузькі місця» в роботі центру. Використання таких

інструментів, як цифрові бази даних чи спеціалізовані програми для обліку звернень, може значно полегшити процес моніторингу.

Моніторинг також включає оцінку професійної діяльності працівників центру. Проведення внутрішніх аудитів, навчальних тренінгів та регулярних оцінювань допомагає підвищувати кваліфікацію співробітників та покращувати якість обслуговування клієнтів. Це особливо важливо у випадку роботи з ВПО, де необхідні не лише професійні навички, а й емпатія, гнучкість та здатність працювати у стресових умовах.

У підсумку, запровадження систематичного моніторингу ефективності роботи центру сприяє прозорості, підзвітності та постійному вдосконаленню послуг. Він дозволяє забезпечити клієнтам більш якісну та своєчасну підтримку, сприяє оптимізації роботи персоналу та допомагає центру реагувати на зміни в потребах переселенців і громади в цілому.

Таким чином, надані рекомендації спрямовані на підвищення ефективності діяльності інформаційно-ресурсних центрів у наданні соціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам. Зокрема, акцент зроблено на вдосконаленні організаційних процесів, розширенні спектра послуг, впровадженні цифрових технологій, розвитку партнерських відносин та посиленні інформаційної роботи. Усі ці заходи сприятимуть не лише задоволенню базових потреб переселенців, а й створенню умов для їхньої інтеграції у нові громади, зменшення психологічного навантаження та розширення можливостей для самореалізації.

Запропоновані рекомендації також враховують необхідність систематичного моніторингу роботи інформаційно-ресурсних центрів, організації груп взаємодопомоги та впровадження спеціалізованих програм підтримки. Це забезпечить гнучкість у реагуванні на змінні потреби переселенців та підвищить якість надання послуг. Впровадження цих заходів сприятиме підвищенню ефективності соціальної підтримки, посилить довіру до діяльності центрів та сприятиме сталому розвитку громад, які приймають переселенців.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розглянуто проблему соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів. На основі теоретичного аналізу літератури та отриманих результатів проведеного нами експериментального дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Соціальна підтримка є багатогранним явищем, яке охоплює різні форми допомоги, спрямовані на забезпечення базових потреб осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. У науковій літературі під соціальною підтримкою розуміють комплекс заходів, спрямованих на допомогу людям у подоланні соціальних, психологічних, економічних чи правових труднощів. Це поняття включає як матеріальну допомогу у вигляді фінансових виплат чи гуманітарної підтримки, так і нематеріальні аспекти, такі як психологічна підтримка, правові консультації чи соціальний супровід.

Особливе значення соціальна підтримка має в умовах кризових ситуацій, зокрема під час війни, коли велика кількість людей втрачає житло, роботу та соціальні зв’язки. У цьому контексті підтримка набуває більш структурованого характеру та охоплює не лише допомогу у задоволенні нагальних потреб, а й довготривалі заходи, спрямовані на адаптацію та інтеграцію постраждалих. Серед основних видів соціальної підтримки виокремлюють матеріальну, правову, психологічну, інформаційну, освітню та інші форми допомоги, які можуть бути надані індивідуально або в межах групової роботи.

Ефективність соціальної підтримки залежить від її комплексності та доступності. Це потребує залучення не лише державних установ, а й громадських організацій, міжнародних партнерів та місцевих громад. Соціальна підтримка виступає важливим інструментом подолання кризових ситуацій та сприяє відновленню соціальної стабільності, інтеграції вразливих груп населення у нове середовище та зменшенню соціальної напруги в громадах.

2. Становище внутрішньо переміщених осіб в умовах війни в Україні є

складним і багатогранним, оскільки вони стикаються з численними викликами, що охоплюють як матеріальні, так і соціально-психологічні аспекти. Втрата житла, роботи, звичних соціальних зв'язків та емоційна травматизація є основними проблемами, які впливають на їх адаптацію в нових умовах. ВПО часто опиняються в ситуації невизначеності, що погіршує їхній психологічний стан та ускладнює процес інтеграції в нові громади. Також варто зазначити, що значна кількість внутрішньо переміщених осіб має труднощі у доступі до основних соціальних послуг, медичної допомоги, освіти для дітей та правового захисту.

Особливістю становища внутрішньо переміщених осіб є також необхідність подолання упереджень у приймаючих громадах, що часом створює додаткові бар'єри для їхньої інтеграції. Умови війни посилюють ці виклики, зменшуючи ресурси приймаючих громад, що змушує переселенців шукати допомогу через спеціалізовані установи, такі як інформаційно-ресурсні центри.

3. Інформаційно-ресурсні центри виконують важливу роль у забезпеченні соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб, виступаючи посередниками між потребами переселенців та можливостями їх задоволення. Основними функціями цих центрів є надання інформації про доступні послуги, підтримка у вирішенні нагальних питань (оформлення документів, отримання виплат, пошук житла та ін.), організація психологічної допомоги та юридичного консультування. Такі центри також створюють умови для соціальної інтеграції переселенців у нові громади, сприяючи їх адаптації та формуванню відчуття підтримки.

Особливою функцією інформаційно-ресурсних центрів є координація дій між державними, громадськими та благодійними організаціями, що дозволяє ефективніше вирішувати проблеми внутрішньо переміщених осіб. Центри сприяють розвитку партнерств, залучають донорські кошти та допомогу, що розширює спектр наданих послуг. Завдяки своїй гнучкості та спрямованості на задоволення індивідуальних потреб внутрішньо переміщених осіб,

інформаційно-ресурсні центри відіграють важливу роль у підтримці їх соціальної адаптації, сприяючи поступовому поверненню до стабільного життя.

4. Дослідження особливостей організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб на базі інформаційно-ресурсних центрів дозволило виявити, що їхня діяльність спрямована на задоволення найважливіших потреб переселенців у складних умовах війни. Організація роботи центрів побудована на принципах комплексного підходу, що забезпечує можливість адресного реагування на запити клієнтів, враховуючи їхні індивідуальні обставини та проблеми.

Аналіз практичної діяльності інформаційно-ресурсних центрів показав, що ключовим аспектом їхньої роботи є постійна взаємодія з внутрішньо переміщеними особами. Фахівці центрів надають підтримку в оформленні документів, пошуку роботи, забезпеченні гуманітарною допомогою та організації медичного супроводу. Однією з важливих складових роботи є проведення інформаційно-роз’яснювальної діяльності, яка допомагає переселенцям дізнатися про свої права, доступні програми підтримки та ресурси для вирішення життєвих труднощів.

Окрема увага у центрах приділяється інтеграційній функції, яка полягає у сприянні адаптації ВПО до нових соціальних умов. Завдяки залученню до тренінгів, семінарів, освітніх програм та груп підтримки внутрішньо переміщені особи отримують не лише необхідні знання та навички, а й моральну підтримку, що сприяє їх соціальній стійкості.

5. Експериментальна робота із з’ясування проблем і перешкод, з якими стикаються працівники інформаційно-ресурсних центрів та внутрішньо переміщені особи, показала, що ключовими викликами для ефективної організації соціальної підтримки є недостатність ресурсного забезпечення та обмежене фінансування. Ці фактори обмежують можливість розширення спектра послуг, закупівлі гуманітарної допомоги, впровадження нових програм та забезпечення належної технічної бази. У свою чергу, це впливає на здатність центрів оперативно реагувати на зростаючі потреби переселенців.

Ще однією важливою проблемою визначено значне навантаження на персонал центрів. Через великий потік клієнтів працівники часто стикаються із ситуаціями професійного вигорання, недостатністю часу для індивідуального підходу до кожного клієнта та складністю у вирішенні нестандартних запитів. Крім того, низький рівень підготовки до роботи з певними категоріями ВПО, наприклад, із людьми з інвалідністю чи багатодітними сім'ями, вимагає спеціалізованого навчання та підвищення кваліфікації працівників.

Серед основних труднощів, із якими стикалися внутрішньо переміщені особи при користуванні послугами центрів, були довгі черги через високий попит і недостатню кількість персоналу. Також досліджуваними ВПО відзначалася недостатня обізнаність про свої права, доступні послуги та програми підтримки, що часто стає причиною нерозуміння механізмів отримання допомоги. Це свідчить про необхідність посилення інформаційної роботи та впровадження індивідуалізованого підходу до організації соціальної підтримки. Виявлені проблеми підкреслюють важливість системних змін у роботі інформаційно-ресурсних центрів, що дозволить підвищити ефективність їхньої діяльності та забезпечити комплексну допомогу переселенцям.

6. Розроблені рекомендації орієнтовані на покращення діяльності інформаційно-ресурсних центрів, що дозволить підвищити ефективність соціальної підтримки для ВПО. Визначено необхідність покращення інформаційної роботи, розширення кадрового складу, впровадження спеціалізованих програм підтримки та залучення додаткових ресурсів для зменшення навантаження на персонал і забезпечення доступності послуг.

Запровадження інтегрованого підходу, що включає матеріальну, юридичну, психологічну та медичну підтримку, дозволить створити комплексну допомогу для ВПО. Розширення партнерств із державними установами та громадськими організаціями сприятиме підвищенню довіри до інформаційно-ресурсних центрів і полегшить процес адаптації та інтеграції внутрішньо переміщених осіб в новому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О. М. Денисюк та ін. ; ред. кол. : О. В. Епель, Т. Л. Лях, І. В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
2. Балацинова А Д. Педагогічна підтримка обдарованих учнів у позакласній роботі загальноосвітніх шкіл України (друга половина ХХ століття). *Педагогіка та психологія*. 2010. Вип. 37. С. 112-122. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_ped_2010_37_16 (дата звернення 12.10.2024).
3. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді : навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2005. 176 с.
4. Бльок Н. Деякі питання вимушеної міграції внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки*. 2022. № 3 (35). С. 264-269.
5. Бондаренко Н. Соціальна підтримка як загальнолюдська потреба в контексті вирішення завдань соціальної роботи з особами із проблемами психічного здоров’я. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2016. Вип. 1. С. 58-62. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2016_1_14 (дата звернення 23.09.2024).
6. Винничук О. Інформаційно-сервісний центр з проблем викладання та досліджень у соціальній сфері. *Соціальна сфера*. 2000. № 1. С. 4-5.
7. Внутрішньо переміщені особи: від подолання перешкод до стратегії успіху : монографія / О. Ф. Новікова та ін. Київ : ІЕП НАН України, 2016. 448 с.
8. Ворон М., Найда Ю. Створення ресурсних центрів : посібник. Київ : ФОП Придатченко П. М., 2007. 216 с.
9. Воронкіна І. З якими труднощами стикаються ВПО та яку роль у розв’язанні їхніх проблем відіграють громади. *Нове життя*. 2023. URL: https://www.nove.in.ua/2023/11/06/z-iakymy-trudnoshchamy-stykaiutsia-vpo-ta-

iaku-rol-u-rozv-iazanni-ikhnikh-problem-vidihraiut-hromady/ (дата звернення 12.10.2024).

10. Глушко Ю. Філіали малої батьківщини: як у Запоріжжі працюють центри допомоги для переселенців з окупованих міст і районів. *Перший Запорізький*. 2023. URL: http://1news.zp.ua/u-zaporizhzhi-praczyuyut-czentri-dopomogi-dlya-pereselencziv-z-okupovanih-mist/ (дата звернення 12.10.2024).
11. Гожда К. Є., Рекотова О. П. Генезис внутрішньо переміщених осіб. *Молодий вчений*. 2018. № 4 (56). С. 659-662.
12. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Д. Звєрєвої. Київ ; Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
13. Завальний В. В. Загальнотеоретичні особливості правового статусу внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 6. С. 213-217. URL: http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/273743/269083 (дата звернення 17.08.2024).
14. Заверико Н. В. Соціально-педагогічна підтримка підлітків у притулку для неповнолітніх. *Вісник Запорізького національного університету*. 2009. № 2. С. 77-80. URL: http://web.znu.edu.ua/herald/issues/2009/Pedagogi-2-2009/077-80.pdf (дата звернення 22.06.2024).
15. Звєрєва І. Д. Про проект «Соціальна освіта в Україні». *Практична психологія та соціальна робота*. 1998. № 5. С. 35-37.
16. Інформаційні ресурси України : проблеми державного регулювання : монографія / за ред. О. В. Сосніна. Київ : НІСД, 2002. 141 с.
17. Коломийчук О. Особливості житлово-побутового становища вимушених переселенців на Прикарпатті в умовах російської війни проти України. *Народна творчість та етнологія.* 2023. № 3 (399). С. 7-15.
18. Конституція України : закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text (дата звернення 10.05.2024).
19. Лисенко О. У Запоріжжі вже рік працює хаб для переселенців з Бердянська. Які послуги можна отримати. *Суспільне Запоріжжя*. 2023. URL:

https://suspilne.media/zaporizhzhia/486553-u-zaporizzi-vze-rik-pracue-hab-dla-pereselenciv-z-berdanska-aki-poslugi-mozna-otrimati/ (дата звернення 12.10.2024).

20. Лисенко Ю. В. Соціальна політика : основні підходи до сутності поняття. *Політологічний вісник*. 2015. Вип. 78. С. 300-311.
21. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія соціальної роботи : теорія та практика : підручник. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2018. 232 с.
22. Мазіна Н. Е. Соціально-економічна адаптація внутрішньо переміщених осіб: підходи до виміру. *Вісник Маріупольського державного університету. Філософія, культурологія, соціологія*. 2016. Вип. 12. С. 131-138.
23. Мінсоцполітики оприлюднило статистику про кількість ВПО в Україні за областями. *Антикризовий медіа-центр*. 2024. URL: https://acmc.ua/minsoczpolityky-oprylyudnylo-statystyku-pro-kilkist-vpo-v-ukrayini-za-oblastyamy/ (дата звернення 16.08.2024).
24. Наливайко Л. Р., Орєшко А. Ф. Правові засади реалізації права внутрішньо переміщених осіб на працю: проблеми теорії та практики. *Актуальні проблеми державотворення, правотворення та правозастосування* : матеріали наукового семінару (м. Дніпро, 8 груд. 2017 р.). Дніпро, 2018. С. 374-376.
25. Николаєва В. І. Система соціальної підтримки в умовах воєнного конфлікту: проблеми транспарентності. *Держава та регіони*. 2018. № 1 (61). С. 133-137.
26. Основи соціальної психології : підручник / П. П. Горностай та ін.; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. 580 с.
27. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні : аналіт. доп. / О. О. Кочемировська, О. М. Пищуліна. Київ : НІСД, 2012. 88 с.
28. Павлюк Т. І., Середницька Л. П. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2023. № 50. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/ article/view/2370 (дата

звернення 14.04.2024).

29. Песоцька Ю. Соціальна реабілітація та соціальна адаптація внутрішньо переміщених осіб. *Social Work and Education*. 2022. Vol. 9, № 1. P. 89-99.
30. Понятійно-термінологічний словник з соціальної роботи / уклад. І. В. Козубовська, І. І. Мигович, В. В. Сагарда. Ужгород : УжНУ, Вид-во «Мистецька лінія», 2001. 224 с.
31. Право соціального забезпечення в Україні : підручник / за заг. ред С. М. Прилипка, О. М. Ярошенка. Чернигів : ФІНН , 2009. 434 с.
32. Прилипко С. М. Предмет права соціального забезпечення : дис. … д-ра юрид. наук: 12.00.05. Чернигів, 2007. 322 с.
33. Про державну допомогу сім’ям з дітьми : закон України від 21.11.1992 р. № 2811-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2811-12#Text (дата звернення 10.05.2024).
34. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : закон України від 01.06.2000 р. № 1768-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ 1768-14#Text (дата звернення 10.05.2024).
35. Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю : закон України від 18.05.2004 р. № 1727-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1727-15#Text (дата звернення 10.05.2024).
36. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : закон України від 20.10.2014 р. № 1706-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ 1706-18#Text (дата звернення 14.08.2024).
37. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : закон України від 21.03.1991 р. № 875-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text (дата звернення 10.05.2024).
38. Про соціальні послуги : закон України 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення 10.05.2024).
39. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : закон України 22.10.1993 р. № 3551-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ 3551-

12#Text (дата звернення 10.05.2024).

40. Путінцев А. В., Пащенко Ю. Є. Адаптація внутрішньо переміщених осіб в регіонах України : сутність, поняття, підходи. *Економіка. Фінанси. Менеджмент : актуальні питання науки і практики*. 2018. № 9. С. 110-121. URL: http://efm.vsau.org/storage/articles/February2020/xtQNxOpxpLu5m2UOqLcS.pdf (дата звернення 14.08.2024).
41. Роль Інформаційно-методичного ресурсного центру в залучені молоді до процесу формування здорового способу життя. *Аналітичний звіт за підсумками роботи системи ССМ м. Києва в першому півріччі 2001 року* / упоряд.: І. Я. Ткач. Київ : [б. в.], 2001. С. 63-93.
42. Русаль Л. Особливості надання соціально-правової допомоги внутрішньо переміщеним особам в Україні в умовах воєнного стану. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Юридичні науки*. 2023. № 5 (68). С. 47-51.
43. Селіхов Д. А. Правові основи соціального захисту внутрішньо переміщених осіб. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. Вип. 84. С. 103-108.
44. Сень Г. Л. Теоретичні аспекти соціальної підтримки як фактора подолання стресу. *Академія праці і соціальних відносин Федерації профспілок України*. 2007. № 2 (39). С. 30-34.
45. Система соціального захисту в Україні : навч. посіб. / уклад. О. О. Матрос. Умань : Візаві, 2021. 175 с.
46. Сірант М. М. Біженці та внутрішньо переміщені особи : співвідношення понять. *Митна справа*. 2015. № 2 (98). С. 154-159.
47. Словник-довідник для соціальних педагогів і соціальних працівників / за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. Київ : УДЦССМ, 2000. 260 с.
48. Смуш-Кулеша М., Федорова А., Мойса Б. Соціальні права в Україні під час війни. Звіт про оцінку потреб. 2022. 64 с. URL: https://rm.coe.int/needs-assessment-ua-2/1680a9b408 (дата звернення 22.09.2024).

49. Снєжина П. У Запоріжжі запрацював інформаційно-ресурсний центр для мешканців Бердянського району. *Суспільне Запоріжжя*. 2022. URL: https://suspilne.media/zaporizhzhia/263468-u-zaporizzi-zapracuvav-informacijno-resursnij-centr-dla-meskanciv-berdanskogo-rajonu/ (дата звернення 12.10.2024).
50. Тимошко Г. М. Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2011. 308 с.
51. Токар М., Шандор Ф. Соціологія громадянського суспільства : інституціональний вимір : навч. посіб. Ужгород : РІК-У, 2024. 228 с.
52. Троценко Н. Є. Вітчизняний та зарубіжний досвід становлення ресурсних центрів. *Педагогічні науки та освіта*. 2009. Вип. IV. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/1454/1/N_Timoshenko(Trotsenko)_PNTOZNPZOIPPO_4_KSP&KO_IPSP.pdf (дата звернення 22.09.2024).
53. Файермен О. О. Соціальна підтримка батьків дітей з особливими потребами. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогіка і психологія. Педагогічні науки*. 2022. № 1 (23). С. 39-48.
54. Черниш Н. Соціологія. Курс лекцій : підручник. Львів : Кальварія, 2003. 543 с.
55. Чечко Т., Лях Т. Сутність соціально-педагогічної підтримки особистості. *Науковий вісник чернівецького університету імені Ю. Федьковича*. 2015. № 139. С. 207-214.
56. Шумна Л. П. Поняття та види соціальної підтримки. *Актуальні проблеми держави і права*. 2012. Вип. 2. С. 433-440. URL: http://www.apdp.in.ua/v63/66.pdf (дата звернення 22.09.2024).
57. Cobb S. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*. 1976. V.38. P.300-314.
58. Garje C. V. Managing Study Centres : A «Challenging-Task» before YCMOU Nasik In Indira Gandhi National Open University. *Structure and Management of Open Learning Systems*. 1995. URL: http://www.gdenet.ru/ management/operations/local/ (дата звернення 16.08.2024).

59. Gullahorn J. An Extension of the U-Curve Hypothesis. *Journal of Social Issues*. 1963. № 19 (3). P. 33-47.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для внутрішньо переміщених осіб щодо труднощів організації соціальної підтримки на базі інформаційно-ресурсних центрів

Шановний(а) респонденте! Ваші відповіді допоможуть покращити організацію соціальної підтримки для внутрішньо переміщених осіб у нашому регіоні. Будь ласка, витратьте кілька хвилин, щоб відповісти на питання анкети. Ваша думка важлива для нас.

1. Ваша стать: _____.

2. Ваша вікова група.

18-24 роки;

25-34 роки;

35-44 роки;

45-54 роки;

55 років і більше.

3. Чи зверталися ви до інформаційно-ресурсного центру для ВПО?

так;

ні.

4. Які види допомоги ви отримували в інформаційно-ресурсному центрі? (можна вибрати кілька варіантів).

гуманітарна допомога;

медична допомога;

юридичні консультації;

психологічна підтримка;

працевлаштування;

освітні та професійні курси;

інше (уточніть): _____.

5. Як ви оцінюєте доступність послуг у інформаційно-ресурсному центрі?

дуже добре;

добре;

задовільно;

погано;

дуже погано.

6. З якими труднощами ви зіткнулися при зверненні до інформаційно-ресурсного центру? (можна вибрати кілька варіантів).

довгі черги;

відсутність необхідних спеціалістів;

недостатньо інформації про послуги;

проблеми з оформленням документів;

складнощі у взаємодії з персоналом;

відсутність або недостатня допомога в певних питаннях (вкажіть, яких): _____;

інші проблеми (уточніть): _____.

7. Чи виникали у вас труднощі через обмежену кількість ресурсів, які надає центр?

так;

ні.

8. Як ви оцінюєте рівень професіоналізму працівників інформаційно-ресурсного центру?

дуже високий;

високий;

середній;

низький;

дуже низький.

9. Як ви оцінюєте загальний рівень соціальної підтримки, яку ви

отримуєте?

дуже високий;

високий;

середній;

низький;

дуже низький.

10. Чи є у вас пропозиції щодо поліпшення роботи інформаційно-ресурсного центру?

так;

ні.

11. Чи є у вас інші зауваження або пропозиції щодо роботи інформаційно-ресурсного центру? _____

_____.

12. Які додаткові послуги чи підтримку ви вважаєте необхідними для ВПО в інформаційно-ресурсних центрах? _____

_____.

Дякуємо за участь у заповненні анкети! Ваші відповіді допоможуть нам покращити роботу центру та зробити соціальну підтримку більш ефективною для вас і інших переселенців.

Додаток Б

Бланк опитування для працівників інформаційно-ресурсних центрів «Проблеми та труднощі в організації соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб»

Шановний працівнику!

Просимо Вас заповнити цей бланк опитування, що допоможе виявити проблеми та труднощі, із якими Ви стикаєтеся в організації соціальної підтримки ВПО. Анкетування є анонімним, і всі дані будуть використовуватися виключно в узагальненому вигляді.

Загальна інформація

Вкажіть Ваш вік:

- до 25 років;
- 26-35 років;
- 36-45 років;
- 46 років і більше.

Ваш стаж роботи в центрі:

- до 1 року;
- 1-2 роки;
- понад 2 роки.

Доступність та якість послуг

Як Ви оцінюєте доступність послуг для ВПО?

- дуже доступні;
- доступні;
- частково доступні;
- недоступні.

Які труднощі Ви найчастіше відчуваєте у роботі з ВПО?

- відсутність документів у клієнтів;
- емоційна напруженість клієнтів;
- мовний бар’єр;
- високе навантаження на персонал;
- інше (вкажіть): _____.

_____

Як часто Ви стикаєтеся із конфліктними ситуаціями?

- дуже часто;
- час від часу;
- рідко;
- ніколи.

Забезпечення та умови роботи

7. Чи вистачає кадрових ресурсів у Вашому центрі?

- так, повністю;
- частково;
- ні.

Чи забезпечений центр технічними засобами та матеріально-технічними ресурсами?

- так, повністю;
- частково;
- ні.

Що, на Вашу думку, найбільше потребує покращення?

- фінансування;
- матеріально-технічна база;
- підвищення кваліфікації працівників;
- розширення кадрового складу;
- інше (вкажіть): _____.

_____

Пропозиції щодо вдосконалення роботи

Які зміни в організації роботи центру Ви вважаєте пріоритетними? _____

_____

Які додаткові послуги, на Вашу думку, варто запровадити для ВПО? ____

_____

Що, на Вашу думку, допомогло б зменшити труднощі в роботі з ВПО? __

_____

Дякуємо за участь у дослідженні!