

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій

Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ніна СВІТАЙЛО

_____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 231 Соціальна робота,
освітньо-професійної програми Соціальна робота

на тему: Механізми надання послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб

Здобувача групи СР-91 Надточій Владислав Віталійович

(шифр групи)

(прізвище, ім'я, по батькові)

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

(підпис)

Владислав НАДТОЧІЙ

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник Доцент, канд. політ. наук, Сергій КОРОЛЬ

(посада, науковий ступінь, вчене звання, ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Суми – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

1.1 Рамки надання соціальної послуги соціального супроводу для ВПО

1.2 Особливості внутрішньо переміщених осіб як цільової аудиторії дослідження

1.3 Етичні принципи роботи соціального працівника в рамках надання соціальної послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб

Висновки до першого розділу

РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

2.1 Організація соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді.

2.2 Створення інформаційного буклету щодо здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді.

Висновки до другого розділу

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Сьогодні Україна та український народ зіткнулися з проблемою, якої раніше не знали: люди змушені залишати постійне місце проживання та переселятися в інші куточки країни. Питання захисту прав ВПО постає перед вітчизняними законодавцями та юристами як ніколи гостро.

Вимушено переміщені особи (далі – ВПО) потребують матеріальної, фінансової, соціально-педагогічної та психологічної допомоги та підтримки. Негативно впливають на особистість постійні стресові ситуації, пов'язані з вимушеним від'їздом з постійного місця проживання, порушенням стабільних і звичних умов життя, втратою годувальника, друзів, родичів, позбавленням батьківського піклування. Діти, психологічно чутливі до психотравмуючих ситуацій, сприймають ситуацію найгостріше. Складні ситуації можуть призвести до почуття дискомфорту, зниження соціальної взаємодії та самооцінки, підвищеної тривоги, агресії та негативного ставлення до інших. Тому питання соціальної роботи, пов'язані з вимушеними мігрантами та їхніми сім'ями, є не лише політичними, а й соціальними, вимагають складної соціально-освітньої роботи з особливими ресурсами для їх вирішення, особливо покращення стану вимушених мігрантів та їхніх сімей.

Питання міграції, біженців і ВПО переміщених осіб становлять широкий спектр теоретичних і практичних питань, яким присвячено чимало досліджень у різних галузях науки. Аналіз поглядів науковців на роль соціальних працівників та специфіку їхньої професійної діяльності щодо вимушеної міграції дозволяє виділити найважливіші напрямки цієї роботи, інтеграція яких сприяє побудові ефективних суспільств та допомоги внутрішньо переміщеним особам.

Зараз в Україні зареєстровано 4,9 млн ВПО, з них понад 3,5 млн отримали цей статус після 24 лютого 2022 року. Цей факт підтверджує його актуальність та актуальність дослідження механізмів надання соціальних послуг для ВПО, зокрема послуг соціального супроводу [23].

Таким чином, **мета кваліфікаційної роботи:** дослідити механізми надання послуги соціального супроводу для внутрішньо-переміщених осіб.

Об'єкт: соціальний супровід.

Предмет: механізми надання послуги соціального супроводу для внутрішньо-переміщених осіб.

Мета передбачає виконання певних **завдань:**

1. Охарактеризувати рамки надання соціальної послуги соціального супроводу для ВПО.

2. Описати особливості внутрішньо переміщених осіб як цільової аудиторії дослідження;

3. Зазначити етичні принципи роботи соціального працівника в рамках надання соціальної послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб.

4. Дослідити організацію соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді.

5. Створити інформаційний буклет щодо здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді.

Цільова аудиторія дослідження – внутрішньо переміщені особи, які перебувають в Охтирській територіальній громаді.

Теоретико-методологічна база кваліфікаційної роботи: Теоретичну значущість роботи з переміщеними особами у воєнний та кризовий період розкрили у своїх працях такі вчені, як Акмалова А.А., Капицин В.М., Балакірева О.В., Бочкор Н.П., Дубровська Є.В., Залеська О.В., Заставецька О.В., Заставецький Б.І., Ткач Д.В., Зверєва І.Д., Лактіонова Г.М., Ісаєв Д.Н., Капська А.Й., Ольхович О.В., Особова О.П., Панок В. Г., Поліщук І.О., Реан А.А., Шевченко Т.О. Значна кількість наукових розвідок розкриває окремі аспекти проблеми внутрішньої міграції в кризові періоди. Так, соціальні аспекти цієї проблеми розкриваються в працях А.А. Акмалової, Н.П. Бочкора, Є.В. Дубровської, О.В.Залеської та інших. Дослідженню психологічних

факторів внутрішньої міграції присвячені роботи О.О. Блінової, Д.Н. Ісаєва, В.Г. Панка

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає в визначенні механізмів роботи з ВПО; створенні інформаційного буклету щодо здійснення соціального супроводу ВПО в Охтирській ОТГ.

Методи дипломного дослідження. Для розв'язання завдань було використано такі методи:

– *теоретичні*: теоретичні: аналіз, синтез, систематизація, зіставлення, класифікація науково-психологічних джерел інформації, що дозволило узагальнити та систематизувати погляди вчених на проблему, яка вивчається;

– *емпіричні*: методи реклами, інформаційний підхід.

Матеріали дослідження можуть бути використані соціальним працівниками для діяльності з ВПО та самі внутрішньо переміщені особи як інформаційну складову свого становища.

Впровадження результатів дослідження полягають в пошуку механізмів та створенні інформаційного буклету, щодо здійснення соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб, які проживають в Охтирській громаді.

Структура кваліфікаційної роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У вступі визначено мету, об'єкт, предмет дослідження, завдання а також обґрунтована актуальність.

В першому розділі «Теоретичний аналіз послуги супроводу для внутрішньо переміщених осіб» було проаналізовано рамки надання соціальної послуги соціального супроводу для ВПО та особливості внутрішньо переміщених осіб як цільової аудиторії дослідження. Також було прописано етичні принципи роботи соціального працівника в рамках надання соціальної послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб.

В другому розділі «Дослідження механізмів надання послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб» було досліджено соціальний супровід та захист прав внутрішньо переміщених осіб та організацію соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб. Також було створено інформаційний буклет щодо здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб.

Загальний обсяг роботи складає 47 сторінок, 2 таблиці, 5 рисунків, 30 використаних джерел.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

1.1 Рамки надання соціальної послуги соціального супроводу для ВПО

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», зокрема, виконавчими органами сільських рад об'єднаних територіальних громад забезпечується надання базових соціальних послуг. Однією з таких послуг є послуга соціального супроводу [11].

Соціальний супровід – комплекс заходів, що включає оцінку потреб отримувача послуг, визначення шляхів вирішення ключових проблем, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин, регулярні зустрічі чи візити з отримувачем послуг. Використовується для контролю за виконанням призначених завдань і допомоги в отриманні інших послуг [11].

Соціальний супровід – форма соціальної підтримки, що передбачає надання комплексу соціальних послуг конкретній особі чи сім'ї. Соціальна підтримка спрямована на подолання життєвих труднощів, мінімізацію негативних наслідків і навіть на пряме вирішення сімейних чи особистих проблем [11].

Соціальний супровід включає:

Здійснення соціальної допомоги, надання соціальних послуг та соціальної реабілітації відповідно до індивідуальних потреб та характеру самої проблеми;
Соціальне виховання, включаючи створення умов і проведення заходів, спрямованих на оволодіння і засвоєння загальних і спеціальних знань, соціального досвіду, з метою формування позитивних соціально-ціннісних орієнтацій;

Психологічний, соціальний та юридичний супровід, метою якого є надання професійної посередницької допомоги у вирішенні різноманітних проблем;

Консультавання, що розкриває основні напрямки подолання складних життєвих обставин;

Збереження, підтримка та захист здоров'я членів сім'ї чи окремих осіб, сприяння досягненню поставлених цілей і розкриттю свого внутрішнього потенціалу тощо [11].

Бенефіціарами (отримувачами) соціальної послуги соціального супроводу є сім'ї (особи), які перебувають у складних життєвих обставинах (в нашому випадку снутрішньо переміщені особи), які не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативні наслідки цих ситуацій.

Соціальна послуга надається після комплексного виявлення та оцінки індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, розроблення індивідуальних планів та укладення договорів про надання соціальних послуг.

Підставою для отримання соціальної послуги соціального супроводу є рішення регіональних структурних підрозділів з питань соціального захисту населення державної адміністрації або органів місцевого самоврядування, які приймаються за згодою отримувачів послуг або їх законних представників.

Соціальний супровід базується на таких принципах [10]:

1. Добровільності в прийнятті допомоги, активне сімейне чи індивідуальне залученням для подолання складних життєвих обставин;
2. Повага до людини і визнання її цінності незалежно від її реальних досягнень і поведінки;
3. Реалізація першочергового права дітей на зростання та виховання в сім'ї.
4. Застосовування індивідуального та диференційованою підходу, враховуючи потреби та особливості кожної людини та кожної родини;
5. Систематичні, комплексні, безкоштовні та доступні соціальні послуги;
6. Толерантність і гуманізм, відповідальність за дотримання професійної етики;

Пріоритет інтересів усієї сім'ї та її окремих членів і збереження цілісності сім'ї.

До основних дій і заходів, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу, належать [10]:

1. Відвідування місця проживання (перебування) отримувача соціальних послуг;

2. Оцінка потреб сімей (осіб), які перебувають в СЖО;

3. Розробка персонального плану соціального супроводу;

4. Аналіз коригування програм соціальної підтримки;

5. Повідомлення про проблеми, пов'язані з наданням інших послуг та соціальною допомогою.

6. Надання інформаційно-просвітницьких матеріалів, циркулярів, брошур, листівок;

7. Розмова з отримувачами соціальних послуг, членами їх сімей, людьми з їх оточення (віч-на-віч, телефоном);

8. Психологічний супровід відповідно до професійної компетентності (організація психотерапевтичних команд, психологічна корекція);

9. Організація та проведення сімейних групових зустрічей, веб-конференцій;

10. Участь отримувачів послуг у тренінгах, дискусіях, круглих столах, семінарах, конференціях та інших заходах;

11. Допомога отримувачам соціальних послуг в оформленні документів;

12. Направлення отримувачів соціальних послуг до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі до спеціалізованих служб;

13. Організація та проведення груп самопомоги;

14. Допомога в управлінні документами.

У разі успішної програми соціального супроводу надавач соціальних послуг вживає заходів для підготовки бенефіціара соціальних послуг до кінця надання послуги з метою підвищення його незалежності, почуття відповідальності за власну життєдіяльність та розширення можливостей отримувач соціальних послуг.

Етапи здійснення соціального супроводу (див.рис.1.1) [1,2]:

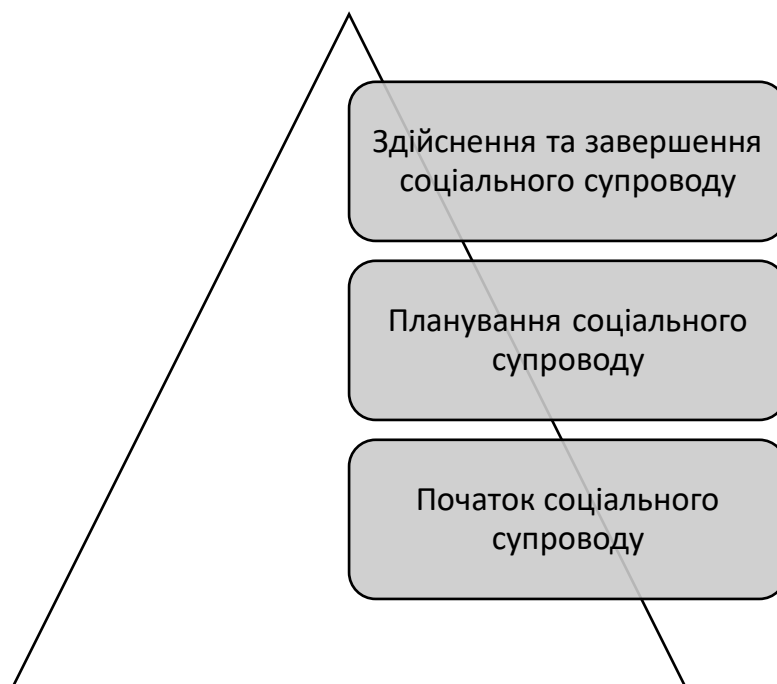


Рисунок 1.1 Етапи здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб

Початок соціального супроводу. Соціальний супровід розпочинається за рішенням консультативного закладу про влаштування сім'ї чи особи на соціальний супровід за результатами соціального обстеження та відомостями, що підтверджують наявність у них складних життєвих ситуацій. Без рішення консультативно-дорадчого органу сім'я, окрема особа може отримати соціальну допомогу за індивідуальним зверненням сім'ї, особи у разі письмової відмови від передачі своїх запитань на розгляд дорадчого органу. Початок соціального супроводу здійснюється після призначення відповідним наказом Центру спеціаліста з питань соціального супроводу.

Обов'язковою умовою прийняття Центром соціального супроводу від сім'ї чи окремої особи є згода сім'ї чи окремої особи та договір про здійснення соціального супроводу, в якому визначаються права та обов'язки кожної із сторін. Копія договору зберігається в центрі, а другий примірник отримує сім'я або особа. На початку соціального супроводу соціальний працівник відвідує сім'ю або окрему особу, щоб повністю вивчити та оцінити потреби сім'ї чи особи. Під час поглибленого огляду соціальний працівник вивчає: стан здоров'я, розвиток і освіту дитини та ставлення до неї; погляди членів сім'ї чи

окремих осіб на проблеми та потреби, шляхи їх подолання; спілкування з сім'єю чи особою та оцінка їх фізичних, соціальних та інших можливостей для подолання складних життєвих обставин.

За результатами комбінованого сімейного/індивідуального обстеження сім'ї або особою, яка отримує соціальний супровід, видається облікова картка за формою, визначеною органами державної соціальної служби.

Планування соціального супроводу. «План соціального супроводу сім'ї або особи після оцінки потреб сім'ї або особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах» (ДОДАТОК Б). Форма схеми визначається ГУ ДСНС. У «Плані» пропонуються конкретні заходи щодо подолання життєвих труднощів. План узгоджується та підписується всіма повнолітніми членами сім'ї, які будуть залучені до його виконання, та соціальними працівниками, які здійснюють соціальний супровід.

План повинен охоплювати основні сфери функціонування сім'ї, спрямовані на забезпечення росту та розвитку дитини, емоційного комфорту, задоволення потреб у здоров'ї, соціального та фізичного функціонування, відпочинку, спілкування, інтеграції тощо. Умови середовища проживання та способи їх реалізації. План складається у двох примірниках, один передається членам родини, а другий зберігається в центрі.

У разі потреби планується проведення аналізу не рідше одного разу на місяць соціальним працівником за участю членів родини або клієнтів.

Здійснення та завершення соціального супроводу. Соціальний супровід надається на регулярній основі протягом певного періоду часу. Тривалість соціального супроводу визначається індивідуально кожною сім'єю або особою, але не повинна перевищувати шести місяців. Тривалість соціального супроводу залежить від тяжкості проблем сім'ї чи індивіда, рівня розвитку копінг-потенціалу членів сім'ї чи індивіда, ступеня здатності сім'ї чи індивіда самостійно долати функціональні труднощі та рівня розвитку зв'язків з соціальним середовищем.

У разі необхідності дорадчий орган може прийняти рішення про продовження терміну надання допомоги до одного року. Для здійснення соціального супроводу соціальні працівники за потреби можуть залучати інших спеціалістів та використовувати потенціал громади (за згодою). Після трьох місяців соціального супроводу ситуація буде оцінена в середині терміну, і на основі цього в програму будуть внесені необхідні зміни, щоб відобразити мінливі потреби та обставини сім'ї.

Після завершення процесу соціального супроводу, який здійснюється в порядку, передбаченому договором, проводиться соціальна перевірка контролю сім'ї чи особи та відповідно приймається рішення про продовження або припинення соціального супроводу.

Продовження соціального супроводу підлягає розгляду дорадчим органом. Якщо сім'я чи окрема особа письмово відмовляються винести свої проблеми на засідання дорадчого органу для розгляду, Центр може прийняти рішення про продовження або припинення соціальної підтримки. Після досягнення соціального товариства сім'ї/окремі особи повинні бути проінформовані про модальності та організації соціального товариства, доступні для них у майбутньому. Продовжуйте працювати з членами сім'ї, якщо необхідно, щоб надати необхідні соціальні послуги після закінчення соціального супроводу.

У разі виникнення конфліктних ситуацій між соціальними працівниками та родинами, які перешкоджають або ускладнюють реалізацію програми, а також з метою попередження професійних ризиків та визначення шляхів ефективного соціального супроводу в центрі організуються спеціальні зустрічі.

Отже, ефективність організації та конкретних соціальних послуг, що надаються, оцінюється під час зовнішньої та внутрішньої оцінки їх якості шляхом прямих інтерв'ю з бенефіціарами та/або їх законними представниками.

1.2 Особливості внутрішньо переміщених осіб як цільової аудиторії дослідження

Відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» №1706-VII від 29.10.2022 внутрішньо переміщені особи є громадяни України, особи без громадянства або іноземці, які на законних підставах проживають в Україні, які вимушено залишили свої домівки чи місця проживання. Звичайні, зокрема через та/або з метою уникнення наслідків збройного конфлікту, окупації, загального насильства, порушення прав людини, природних чи техногенних катастроф та без перетину міжнародно визнаних кордонів України [10].

Внутрішньо переміщені особи не можуть бути визначені якщо [7]:

1. Вчинили злочин проти миру, злочин проти людяності або тяжких чи особливо тяжких злочинів, визнаних законодавством України.

2. Не звернулися без поважних причин з заявою про ідентифікацію внутрішньо переміщеної особи протягом 12 місяців з дня вибуття з місця проживання.

3. Дискримінували мігрантів у здійсненні ними прав і свобод за ознакою переселення.

Ознаками внутрішньо переміщених осіб є такі: вони є фізичними особами; мають громадянство України; не мають громадянства України, але на законних підставах постійно проживають на території України; не перетинають кордон України при зміні свого місце резиденції. вимушені залишити місце проживання через надзвичайний стан.

Аналіз національного та міжнародного законодавства показує, що особи, яким надано статус біженця в Україні, мають такі ж права, як іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах. Вони користуються такими самими правами, свободами та обов'язками, як і громадяни України, за винятками, передбачених Конституцією України та

іншими законами та міжнародними договорами, обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Таблиця 1.1

Права внутрішньо переміщених осіб [4,7,8]

№	Характеристика права
1.	Свободу пересування територією України в пошуках безпеки;
2.	Запобігання примусовому поверненню або переселенню в місця, де їхнє життя, безпека, свобода та/або здоров'я могли б загрозувати;
3.	Добровільний та усвідомлений вибір повернення, інтеграції на територію виселення або переселення/переселення в іншу частину країни;
4.	Право на возз'єднання сім'ї;
5.	Тимчасове працевлаштування в порядку, встановленому законодавством України;
6.	Безперешкодний доступ до медичних послуг;
7.	Отримання всіх видів послуг з оформлення документів ДМС в будь-якому відділенні ДМС України, в тому числі оформлення паспорта громадянина України, закордонного паспорта, внесення даних про дітей;
8.	Отримання безоплатної правової допомоги в установленому порядку;
9.	Клопотання про виділення земельної ділянки для будівництва житлового будинку або житлового фонду соціального призначення на місці відселення за державні позики;
10.	Зареєструватися за місцем проживання або перебування відповідно до закону.

За жодних обставин ВПО не можна примушувати отримувати відповідні документи за місцем постійного проживання для відстоювання своїх прав.

За даними моніторингу Міжнародної організації з міграції, працевлаштування є однією з головних проблем внутрішньо переміщених осіб. Лише 46% (60,1% ВПО) змогли знайти роботу на новому місці до переміщення. Переважна більшість (91%) респондентів заявили, що їм важко знайти роботу. Найпоширенішими проблемами були загальна відсутність вакансій (64%) та низька зарплата на пропонувані посадах (56%). Це,

безумовно, вплине на рівень добробуту ВПО. Найважливішою проблемою, яку назвали ВПО, була відсутність належного житла (41%). Більшість ВПО все ще живе в орендованому житлі: 49% – в орендованих квартирах, 10% – в орендному будинку, 5% – в орендних кімнатах[4].

На жаль, досі не існує комплексної державної програми надання постраждалому населенню пільгових кредитів на будівництво, реконструкцію чи придбання нового житла [4]. Найменш позитивним для ВПО була доступність медичних послуг (70% респондентів були незадоволені) [4].

Отже, міжнародне право нормативно гарантує права переміщених осіб понад 20 років, але у вітчизняному публічному праві переміщені особи стали об'єктом дослідження відносно пізно. Основними актами, що регулюють це питання, є Керівні принципи для внутрішньо переміщених осіб, розроблені Представником Генерального секретаря ООН та Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» [8]. Забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб сьогодні є однією з головних проблем в Україні, оскільки часто виникають труднощі із соціальними виплатами, соціальними послугами (як-от медичні), оформленням документів на харчування, доступом до субсидій, працевлаштуванням, забезпеченням житлом, які наша держава повинна вирішувати, оскільки саме вона відповідальна за захист прав внутрішньо переміщених осіб.

1.3 Етичні принципи роботи соціального працівника в рамках надання соціальної послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб

Професійна діяльність соціальних працівників ґрунтується на трьох основних принципах, що визначають етичний характер праці [10,16,18,26,27]: повага до людини, визнання її безумовної цінності, незалежно від реальних досягнень і вчинків особистості;

визнання того, що людина є унікальною соціальною істотою, яка усвідомлює власну унікальність у стосунках з іншими і залежить від них у своєму розвитку;

визнання того, що людина має здатність змінюватися, покращувати своє життя, рости з самого початку, і, таким чином, бажати вільного вибору та прийняття рішень.

Кодекс етики працівників соціальної роботи України визначає методи вирішення етичних питань та використання найбільш відповідного професійного підходу до вирішення етичних питань. Рекомендації, засновані на національному досвіді, а також на міжнародних етичних принципах і стандартах соціальної роботи, були остаточно розроблені на конгресі Міжнародної федерації соціальних працівників (IFSW), Коломбо (Шрі-Ланка), 6-8 липня 1994 року [26].

Кодекс етики соціальної роботи України містить [16]:

1. Етичні принципи соціальної роботи (перелік основних етичних ідей і традицій, які лежать в основі прийняття етичних рішень у соціальній роботі);
2. Стандарти етичної поведінки соціальних працівників (які є основою професійної діяльності).

Основними етичними принципами соціальних працівників є [16,18]:

1. Поважати гідність кожної людини. Кожна особистість унікальна і неповторна, і це необхідно враховувати в роботі, і не можна допускати будь-яких проявів зневаги до особистості. Кожна людина має право на самореалізацію, і це не означає порушення подібних прав інших людей. Соціальна робота несумісна з примушуванням клієнта діяти, прямо чи опосередковано, навіть на користь клієнта чи його близького соціального оточення.

2. Пріоритет інтересів клієнтів. Професіонали соціальної роботи спрямовують усі свої зусилля, знання та навички, щоб допомогти громадянам, сім'ям, групам, і громадам стати кращими, а також вирішувати конфлікти та долати їх наслідки.

3. Толерантність. Фахівці соціальної роботи толерантні до широкого спектру емоційних проявів клієнтів, мають відповідний рівень професійної підготовки, здатні зберігати рівновагу та толерантність у різноманітних ситуаціях. Фахівці соціальної роботи приймають проблеми та ситуації клієнтів незалежно від їх способу життя, поведінки, суспільства та національності, статі тощо.

4. Довіра та взаємодія для вирішення проблем клієнтів. Фахівці соціальної роботи працюють з клієнтами, щоб краще вирішувати проблеми, з якими вони стикаються, щоб задовольнити потреби клієнтів. Фахівці соціальної роботи заохочують клієнтів до добровільної участі в процесі надання соціальних послуг. Вони повинні заохочувати максимальну незалежність клієнта у вирішенні його соціальних проблем і вживанні дій у відповідних соціальних ситуаціях. Фахівці соціальної роботи та клієнти створюють доброзичливу атмосферу спілкування. Довіра до фахівців соціальної роботи є необхідною умовою ефективної соціальної діяльності.

5. Доступність послуги. Фахівці із соціальної роботи допомагають усім, хто звертається до них за захистом, допомогою, консультацією чи порадою без будь-якої дискримінації за статтю, віком, фізичними чи розумовими вадами, соціальною чи расовою приналежністю, релігією, мовою, політичними переконаннями чи сексуальною ознакою.

6. Конфіденційність. Фахівці соціальної роботи в будь-якому соціальному середовищі навчають клієнтів про те, як і чому потрібна конфіденційність, а також про обмеження конфіденційності. Обов'язком фахівців із соціальної роботи є дотримання конфіденційності, що виключає розголошення будь-якої інформації про клієнтів інакше як за їхньою згодою або відповідно до процедур, передбачених законом.

7. Повага до професійної етики. Фахівці із соціальної роботи сприяють формуванню та реалізації заходів соціальної політики щодо забезпечення добробуту людей, спільнот, несуть відповідальність за розробку та

дотримання професійних стандартів, які вирішують завдання практики соціальної роботи.

Етика відносин соціального працівника визначає професійні межі соціальної роботи, контури яких відповідають уявленням про те, що дозволено у їх взаємодії. Професійні межі соціальної роботи - Межі компетентності соціального працівника та професійна дистанція між спеціалістами та клієнтами, що визначається [18]:

професійні навички та компетенції;

цінуванням морально-етичних установок та норм;

уміння органічно застосовувати та поєднувати різноманітні форми та методи соціальної роботи;

обов'язки соціального працівника та використовувана модель прийняття рішень.

Професійні межі в соціальній роботі є динамічним, особистісно детермінованим явищем, оскільки одні можуть конструктивно і невимушено взаємодіяти один з одним, а інші, навіть представники однієї культури, повинні долати неприємні емоції та внутрішній дискомфорт, що, звичайно, негативно впливає на реалізацію результату.

Необхідно враховувати гендерну складову етичної політики для фахівців із соціальної роботи, оскільки вона забезпечує формування культурного усвідомлення прав людини як важливого професійного атрибуту професії, формування професійних стосунків у дусі толерантності, визначення дискримінації, а також встановлення недискримінаційних стосунків з людьми. Завдання гендерної політики в соціальній роботі полягає у тому, щоб відмовитися від захисту прав лише жінок і натомість захистити інтереси обох статей, що послабить протистояння у сфері гендерних відносин і створить передумови для взаєморозуміння.

Модель етичної поведінки соціального працівника повинна дотримуватися кількох гендерних принципів професійної діяльності [26].

Реалізація принципу гендерної рівності означає прийняття законів, що забезпечують рівні права та можливості чоловіків і жінок, усунення дискримінації за ознакою статі та здійснення тимчасових спеціальних заходів, спрямованих на усунення дисбалансу можливостей чоловіків і жінок. Ідеалом гендерної рівності є рівний соціальний статус чоловіків і жінок, рівні умови для реалізації всіх прав людини та рівні можливості сприяти політичному, економічному та соціальному розвитку країни та отримувати користь від нього.

Принцип гендерної справедливості полягає у сприянні створенню рівних умов і можливостей для знедолених жінок і чоловіків, які упереджено ставляться до програм і ресурсів через соціально-економічні, фізичні, статеві, вікові, расові та етнічні упередження; і сприяти нетерпимості до суспільної дискримінації та гендерно дискримінаційна освіти.

Повага до принципу гендерної толерантності вимагає від фахівців соціальної роботи толерантності до різноманітних емоційних характеристик клієнтів, прийняття їхніх проблем і ситуацій незалежно від їх способу життя, поведінки, суспільства та національності, статі тощо.

Таким чином, професійна етика соціальних працівників ґрунтується на повазі до прав особистості, специфіці соціальної роботи як професійної діяльності та соціального інституту та передбачає не лише знання норм і принципів взаємодії, міжособистісних стосунків, а й наявність певних особистісних якостей спеціалістів, оскільки вимоги професійної етики не можуть охопити всі ситуації, що виникають у процесі діяльності, багато етичних питань є обов'язком соціального працівника для вирішення під керівництвом власної концепції, правильного і неправильного, тобто власні моральні принципи. Окремі властивості, вироблені у фахівців у процесі самоосвіти та професійної підготовки, формують високий рівень моральності.

Висновки до першого розділу

1. Законодавчу платформу послуги соціального супроводу формують такі законодавчі документи: Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». Аналізуючи дані документи, було визначено, що ці документи значно допомагають регулювати підтримку і надання послуги соціального супроводу, прописують в собі особливості та етапи здійснення даної послуги з будь-якою цільовою аудиторією.

2. Особливу соціальну групу становлять внутрішньо переміщені особи. Відповідно до Закону України про захист прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» внутрішньо переміщені особи є громадяни України, особи без громадянства або іноземці, які на законних підставах проживають в Україні, які вимушено залишили свої домівки чи місця проживання. Було досліджено ознаки внутрішньо переміщених осіб та проаналізовано національні та міжнародні законодавства, які показують, що особи, яким надано статус біженця в Україні, мають такі ж права, як іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах.

3. Важлива роль у наданні послуги соціального супроводу внутрішньо переміщеним особам, загалом належить соціальним службам, і соціальним працівникам зокрема. Серед іншого, професійна діяльність соціальних працівників базується на засадах Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України, який містить етичні принципи діяльності та стандарти етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи. Основні з них: повага до гідності кожної людини, пріоритет інтересів клієнтів, толерантність, довіра та співпраця для вирішення проблем, надання послуг, конфіденційність та дотримання норм професійної етики.

РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

2.2 Дослідження організації соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді

У зв'язку з війною українське суспільство зіткнулося з цілою низкою загроз і зазнало, відповідно, суттєвих змін. Одним із наслідків цих подій стало виникнення цілого прошарку людей, які безпосередньо зазнали впливу травматичної ситуації. Так, Міністерством соціальної політики України станом на березень 2019 р. зареєстровано близько 1,3 млн внутрішньо переміщених осіб (ВПО). На 2022 рік, в Україні зареєстровано 4,9 млн ВПО, з них понад 3,5 млн. отримали цей статус після 24 лютого 2022 року [23].

Таким чином, питання соціально-психологічної підтримки ВПО стає ще більш гострим в умовах сучасного переходу від миру до війни. В Україні на державному рівні вжито певних заходів щодо врегулювання цієї сфери, зокрема ухвалено Стратегію інтеграції внутрішньо переміщених осіб та імплементацію довгострокового рішення щодо внутрішнього переміщення до 2020 року (затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України 15.11.2017 № 909), розроблено план заходів щодо реалізації та виконання давніх рішень щодо внутрішнього переміщення на період до 2020 року (затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2018 р. № 944) [1,2,3].

Однак на регіональному рівні ці розпорядження не завжди виконуються. Отже, аналіз регіональних програм інтеграції ВПО показує, що багато завдань залишаються поза увагою місцевої влади. Наприклад, у деяких регіонах відсутні заходи соціально-психологічної підтримки внутрішньо переміщених осіб, а там, де частка таких осіб не перевищує 5%, ця група здебільшого «розчиняється» в громаді та стає «невидимою», тобто, там не було можливості оцінити стан виконання Плану дій ВПО (оскільки не було детальної звітності) [13].

Ми досліджували Охтирську громаду та ВПО в її межах [29,30]. Незважаючи на зміну соціально-політичної ситуації, інтеграція ВПО в громади території не втратила своєї актуальності, адже лише 22% ВПО зазначили, що мають намір повернутися до місць проживання після завершення конфлікту. До переміщення (Звіт Національної системи моніторингу внутрішньо переміщених осіб за 2020 р.). Наразі «...ВПО все ще відчують сильніше почуття приналежності до своїх громад походження, ніж до своїх нинішніх громад проживання. Загалом, 41% ВПО повідомили про «дуже сильне» або «сильне» почуття приналежності до свого попереднього місця перебування, порівняно з 28%, які відчують приналежність до громади, де вони зараз живуть...» [13].

Тому питання соціально-психологічного супроводу переселенців на новому місці проживання потребує особливої уваги з боку психології та соціальної роботи.

Проблема організації психосоціальної підтримки ВПО, враховуючи соціокультурні особливості нашої країни та її регіональні особливості, полягає у використанні системи психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (SMSPS). Вже було зрозуміло, що рішення потрібно приймати в довгостроковій перспективі, а отже, планування організацій, які надають психосоціальну підтримку переміщеним особам, було логічним кроком із соціально-економічної та психосоціальної точки зору [12].

Тому ми бачимо соціальний супровід ВПО як комплекс специфічних, довгострокових, систематичних заходів психологічної підтримки та соціальної допомоги для інтеграції ВПО в місцеві громади в умовах переходу від миру до війни. Слід розуміти, що психосоціальна підтримка переміщених осіб є завданням національного рівня і що співпраця з органами влади та міністерствами у цій сфері безперечно необхідна, оскільки конкретні практичні заходи вживаються місцевими громадами, як адміністративними, так і громадянськими.

Незважаючи на загальний негативний вплив гуманітарних криз на психічне здоров'я населення, дослідження переконливо показують, що країни мають можливість значно покращити свої системи психічного здоров'я в довгостроковій перспективі, як це зазвичай роблять країни з низьким рівнем доходу. Середній і низький, включаючи Україну. На рівні громад бракує комплексних і стійких систем охорони психічного здоров'я. Під час надзвичайних ситуацій чи військових конфліктів психічному здоров'ю людей приділяється особлива увага, в тому числі з боку ЗМІ, що спонукає міжнародні та благодійні організації виділяти ресурси на ці сфери. Це відкриває можливість для розвитку державних служб психічного здоров'я, які Україна могла б використати для просування змін у цій сфері. Незважаючи на те, що гуманітарна допомога передбачає короткострокові проекти, потенціал цих процесів став важливим каталізатором серйозної реформи системи охорони психічного здоров'я, оскільки підвищилася обізнаність громадськості в цій галузі та збільшилася кількість спеціалістів у суміжних галузях. Підвищився їх кваліфікаційний рівень.

Основними умовами забезпечення довгострокової ефективності реформи психічного здоров'я громадян є довгострокове планування реформи національної системи охорони психічного здоров'я, широке охоплення проблем психічного здоров'я, активне втручання держави, загальна координація суспільства. Водночас ці процеси потребують потужної підтримки з боку висококваліфікованих та прореформаторських місцевих експертів. Важливі також демонстраційні проекти та ефективна широка громадська підтримка. Добре налагоджені служби психічного здоров'я можуть стати основою для психосоціальної підтримки ВПО.

Вважаємо, що основною умовою досягнення цих цілей є створення сприятливого середовища, «дружнього» простору для ефективного сприйняття життя та самореалізації іммігрантів, оскільки ця група наразі стикається (у сприйнятті місцевої спільноти) з певними соціальними стереотипами.

Ми вважаємо, що соціальна та психологічна підтримка переміщених осіб має бути організована на трьох рівнях, які можуть узгоджено та комплексно забезпечити процес ефективної інтеграції переміщених осіб у місцеві громади, створити сприятливий простір для місцевих ініціатив та посилити національну ієрархію стійкості.

Ми досліджували три рівні здійснення соціального супроводу ВПО в Охтирській громаді (див.рис.2.1)

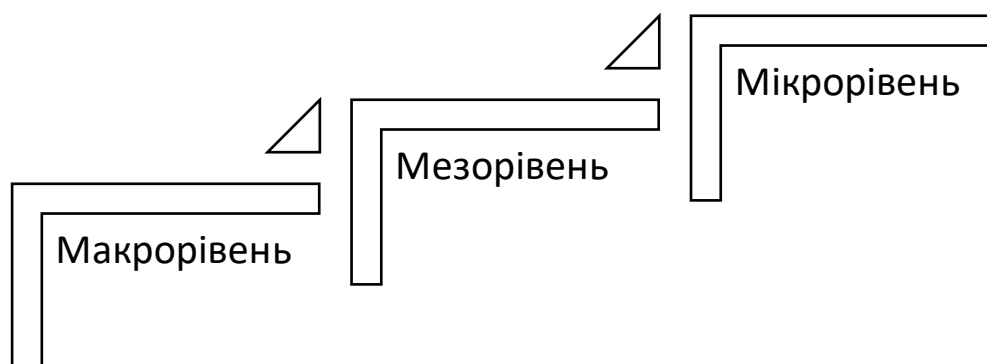


Рисунок 2.1 Рівні надання послуги соціального супроводу для внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді

Макрорівень. Він розробляє національні стратегії та тактики соціальної політики щодо переміщених осіб на основі принципів всебічного, інтегрованого та інформованого про травми реагування на їхні потреби. Якщо соціально-економічний моніторинг ВПО вже існує, роботу Міністерства з питань тимчасової окупації та ВПО (МТОТ) необхідно скоригувати відповідно. Звісно, потрібен час, щоб узагальнити численні наукові дослідження з проблеми переміщених осіб в Україні, зрозуміти й реалізувати результати цих досліджень. Примітно, що цього року при МТОТ було сформовано експертну комісію для вирішення гострої проблеми імміграції. Інформаційна політика ВПО має демонструвати позитивні аспекти присутності ВПО в нових громадах, соціальні, культурні та економічні вигоди для місцевого населення. Необхідна тісна співпраця з журналістами та

місцевою владою, а також мають існувати спеціальні схеми підтримки публікацій ВПО (можливо, субсидії чи квоти). Зокрема, необхідно досліджувати та розвінчувати суспільні стереотипи щодо переселенців за допомогою інформаційних кампаній.

Мезорівень. Психосоціальна підтримка переміщених осіб на мезорівні також включає присутність приймаючих громад і спеціалістів, які працюють з переміщеними особами. Зокрема, необхідні комплексні програми громадської психологічної підтримки вчителів, соціальних працівників та державних службовців, у тому числі онлайн-програми. Для збереження фізичного та психічного здоров'я персоналу необхідно розробити спеціалізовані короткострокові програми навчання, які дають необхідні знання та сприяють формуванню необхідних навичок, підтримують щоденну практику та підтримують систематичну організацію робочого місця. працювати та надавати працівникам можливість робити здорові перерви. Така робота допоможе запобігти корисній шкоді для експертів і вторинній шкоді для переміщених осіб.

Мікрорівень. На основі місцевих організацій і в поєднанні з характеристиками іммігрантських груп і регіонів варто сформулювати програми соціальної та психологічної підтримки для іммігрантів. Ці програми мають базуватися на використанні ресурсів місцевої громади, а саме потенціалу громадських, культурних та освітніх центрів.

Таким чином, створення сприятливого середовища забезпечить більш ефективне відновлення життєвого світу переміщених осіб шляхом зниження фонового рівня стресу взаємодії з державними установами, місцевим населенням та інформаційним простором.

На нашу думку, психосоціальна підтримка переселенців в Охтирській громаді має вирішувати наступні завдання: 1. Формування умов активного життя переселенців та попередження соціальних бар'єрів. Іншими словами, при розробці програм підтримки людей слід заохочувати до незалежності та відповідальності, спираючись на їхній досвід та здібності, уникати

патерналізму. 2. Має відповідати реальним потребам цільової групи та варто враховувати соціокультурний фон. Створюючи місцеві програми, активно працювати з ключовими інформаторами та іншими переміщеними представниками, щоб спланувати деякі змінні частини програми, оскільки підтримка має тенденцію розширюватися з часом. 3. Реалізувати принципи чутливості до травми та гендерної чутливості, тобто врахування як гендерних відмінностей, так і особливостей людей, які пережили травматичні події (постійний стрес, підвищена тривожність тощо). 4. Активізувати ресурси самих іммігрантів і дати повну силу суб'єктності іммігрантів. Реалізація програми повинна включати елементи, спрямовані на розвиток емоційної сфери, навичок саморегуляції, комунікативних навичок тощо. 5. Запобігання стигматизації та самостигматизації переміщених осіб. При розробці та впровадженні програм соціальної та психологічної підтримки переміщених осіб також слід оцінювати їх потенціал для стигматизації та самостигматизації (тобто соціального стереотипування переміщених осіб у суспільстві).

Враховуючи описані завдання, ми пропонуємо наступні критерії для оцінки програми психосоціальної підтримки ВПО в Охтирській громаді:

- 1) навчання навичкам соціальної та економічної незалежності;
- 2) впровадження принципів травмоцутливості та гендерної чутливості;
- 3) особливі потреби;
- 4) сприяння розвитку особистості;
- 5) демістифікація самопізнання та стереотипів самопізнання.

Місцеві органи влади та громадські організації можуть використовувати перелічені критерії для надання більш ефективної психосоціальної підтримки переселенцям. Вони також можуть служити обґрунтуванням у процесі розробки та перегляду програм соціальної та психологічної підтримки. Враховуючи ці критерії, психосоціальний супровід переселенців буде більш повним, а проведена робота дозволить попередити психологічні та психосоціальні проблеми населення.

2.3 Створення інформаційного буклету щодо здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді

Внутрішньо переміщена особа, яка тільки потрапляє в територіальну громаду, здебільшого дезорієнтована та не знає порядок своїх дій. Часто це пов'язано із оперативним прийняттям рішення щодо переміщення. Тому, Асоціація міст України рекомендує на пунктах приїзду, прийому та реєстрації ВПО розмістити інформаційні буклети, у яких буде зазначена найнеобхідніша інформація та контакти територіальної громади.

Зразок інформаційних буклетів розроблявся на основі буклетів та пам'яток, розроблених виконавчим комітетом всеукраїнського центрального виконавчого комітету та Управлінням праці та соціального захисту населення України [14,15].

Інформаційний буклет складається з декількох блоків:

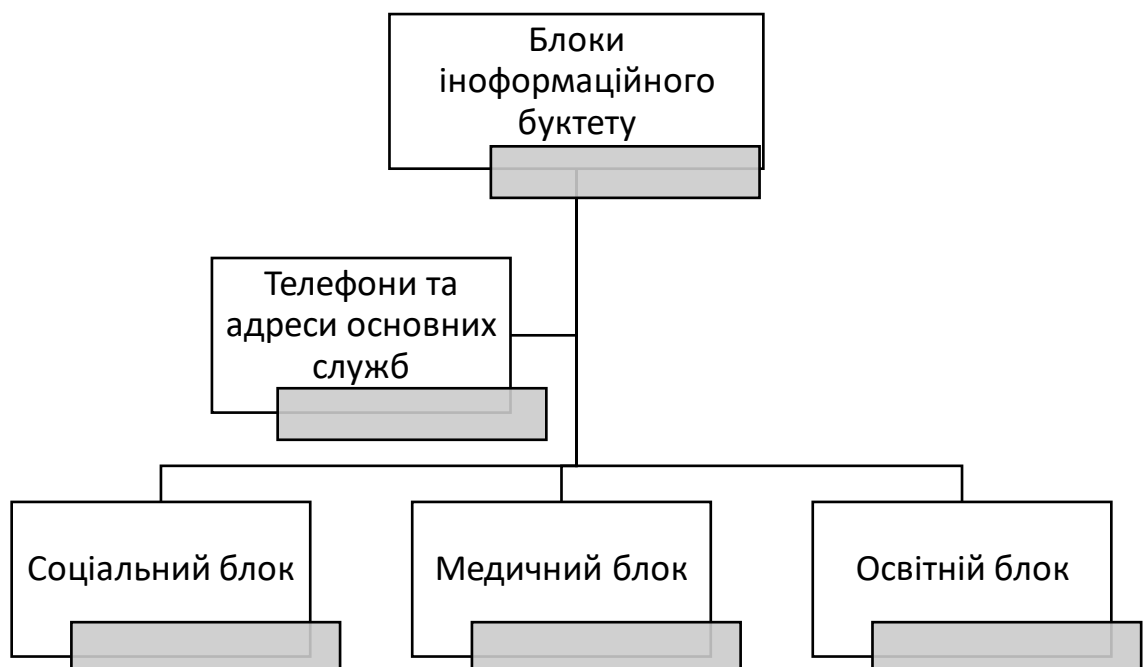


Рисунок 2.2 Блоки інформаційного буклету для внутрішньо переміщених осіб

Блок «Соціальний».

Крок № 1. Вас чекають у Комунальній установі «Охтирський міський територіальний центр соціального обслуговування населення» (реєстрація та прийом ВПО) за адресою: 42700 м. Охтирка, пров. Г. Чикала, 1. Телефон/факс: (05446) 4-15-40. Приймальня: (05446) 6-15-81. E-mail: ter20@dszn.sm.gov.ua. Графік роботи: Понеділок – Четвер 8:00 до 17:15; П'ятниця 8:00 до 16:00 – без перерви. Вихідні дні: субота, неділя. Тут Ви зможете отримати інформацію щодо отримання соціальних послуг.

Крок № 2. Реєструєтесь і отримуєте довідку про статус ВПО (внутрішньо переміщеної особи) в Центрі надання адміністративних послуг Охтирської міської ради. Тут же отримуєте інформацію щодо надання державних допомог та пільг: за адресою Сумська область, м. Охтирка, вул. Незалежності, буд. 5. Графік роботи: Понеділок – Четвер – з 8:00 год до 16:30 год, без перерви. П'ятниця – з 8:00 год до 15:15 год, без перерви.

Крок № 3. Пишете заяву на щомісячну виплату в розмірі 2 тисячі для дорослого та 3 тисячі на дитину або людини з інвалідністю в Центрі надання адміністративних послуг Охтирської міської ради.

Крок № 4. Одинокі, літні, люди з інвалідністю – за потреби стаєте на облік у Комунальному закладі «Центр соціальних послуг» Охтирської міської ради». Наступного дня маєте закріпленого за вами соціального працівника.

Крок № 5. Якщо Вам потрібна гуманітарна допомога, в т.ч. гігієнічні або дитячі набори, продукти харчування, звертаєтесь до: управління соціального захисту населення Охтирської міської ради (вул. Перемоги, 1. Телефон: (05446)4-15-30; Служба у справах дітей Охтирської міської ради вул. вул. Перемоги, 1.

Крок № 6. Якщо маєте питання щодо пенсійного забезпечення, звертайтеся до Охтирського відділення обслуговування громадян (сервісний центр) Головного управління Пенсійного фонду України Сумської області Адреса: вул. Сумська, 47, м. Охтирка, Сумська область, 42700, тел.(05446) 2-55-47, 2-27-17.

Крок № 7 Якщо Ви працездатного віку, не маєте протипоказань для здійснення трудової діяльності та плануєте скористатись послугами служб, за кроками 1-5, Вам необхідно стати на облік в центрі зайнятості.

Блок «Медичний».

Крок № 1. За потреби консультації з сімейним лікарем, або із лікарем вузької спеціалізації та за потреби у ліках телефонуєте до Охтирського міського центру первинної медико-санітарної допомоги (амбулаторія ЗПСМ №1 вул. Сумська, 55 + 38 (050) 059 5143; філія, вул. Батюка, 3 + 38 (054 46) 6-30-03; амбулаторія ЗПСМ №2 вул.Петропавлівська, 15, + 38 (050) 059 5118; філія, вул. Київська, 96, + 38 (054 46) 6-30-65.

Крок № 2. За потреби надання невідкладної допомоги, телефонуємо 103.

Блок «Освітній».

Крок № 1. Дитину шкільного віку влаштовуєте до найближчого закладу освіти на навчання з використанням дистанційних технологій. При собі мати свідоцтво про народження дитини.

Крок № 2. Свідоцтво про здобуття базової середньої та повної загальної середньої освіти можна отримати безпосередньо у школах за умови зарахування дитини на навчання. Відділ освіти, молоді та спорту виконавчий комітет Охтирської міської ради, м. Охтирка, вул. Гафановича, 12. Графік роботи: Понеділок – Четвер 08:00 до 17:00; П'ятниця 08:00 до 16:00; Обідня перерва 12:00 до 13:00.

Інформаційну брошуру створено на платформі Canva (укр. Канва) [24] – платформі графічного дизайну, яка дозволяє користувачам створювати графіку, презентації, постери та інший візуальний контент для соціальних мереж. Доступний у веб-версії та мобільній версії. Сервіс надає велику колекцію зображень, шрифтів, шаблонів та ілюстрацій (Додаток А).

Платформа дозволяє створювати фони Zoom, плакати, презентації, листівки, флаєри, інфографіку, візитки, пости в Instagram, резюме, запрошення, обкладинки книг, меню, фірмові бланки, інформаційні бюлетені,

фотоколажі, квитки, закладки, рахунки, картки з рецептами, і т.д., не вимагаючи великих дизайнерських навичок.

Рекомендується, щоб роботи склалися з готових елементів [24] (фотографій, графіки та відео) [24], але також дозволяється завантажувати власні елементи. У той же час зображення можна модифікувати, додаючи різні ефекти, наприклад, розмивання або надання певного тону [24]. Автоматичний запис дій.

Безкоштовна версія пропонує понад 250 000 шаблонів, понад 100 типів дизайну, сотні тисяч фотографій і графіки, можливість працювати з кількома людьми над одним проектом і 5 ГБ хмарного сховища. Платні шаблони пропонують більше шаблонів і елементів, а також додаткове хмарне сховище та корпоративні інструменти [24].

Під час реєстрації в Canva вам буде запропоновано вказати професію користувача: вчитель, студент, працівник малого чи великого бізнесу, некомерційної чи благодійної організації чи особистого користування. Особливу увагу Canva приділяє використанню своїх інструментів у навчанні. Існує курс під назвою «Початок роботи з Canva», який містить короткий огляд цих функцій, а також «Canva для освіти» [24] для вчителів.

Коли створений елемент буде готовий, ви можете завантажити його на свій пристрій у обраному форматі, поділитися ним в соціальних мережах або надіслати в професійну друкарню [24].

Створений інформаційний буклет був розміщений на сайті Охтирської міської територіальної громади та на фейсбук сторінці громади [30].

Рисунок 2.3 Інформаційний буклет для внутрішньо переміщених осіб які проживають в Охтирській міській територіальній громаді (перший аркуш)
[див. Додаток В].

Рисунок 2.4 Інформаційний буклет для внутрішньо переміщених осіб які проживають в Охтирській міській територіальній громаді (другий аркуш) [див. Додаток В].

Отже, інформаційний буклет для внутрішньо переміщених осіб які проживають в Охтирській міській територіальній громаді містить довідкову інформацію рекламного спрямування щодо розміщення закладів які надають послуги внутрішньо переміщеним особам, інформацію з номерами телефонів та графіками роботи, для того, аби полегшити пошуки даної інформації на різних сайтах закладів Охтирської міської територіальної громади.

Висновки до другого розділу

1. В роботі була досліджена Охтирська громада та її ставлення до ВПО. Попри зміни в соціально-політичній ситуації питання інтеграції ВПО в територіальній громаді не втрачає своєї актуальності, оскільки лише 22% ВПО повідомили про свій намір повернутися після закінчення конфлікту в місце свого проживання до переміщення (Звіт національної системи моніторингу ситуації з внутрішньо переміщеними особами 2020 рік). Тому соціальний супровід внутрішньо переміщених осіб ми розглядаємо як комплекс специфічних, довгострокових, системних заходів психологічної підтримки та соціальної допомоги для інтеграції переміщених осіб у місцеві громади в умовах переходу від миру до війни. Ми досліджували три рівні здійснення соціального супроводу ВПО в Охтирській громаді Макрорівень пов'язаний з виробленням стратегії і тактики державної соціальної політики щодо ВПО та формуванням інформаційної політики. Мезорівень передбачає підтримку громад, що прийняли ВПО, зокрема реалізацію навчальних та відновлювальних програм для спеціалістів, які взаємодіють з ВПО. Мікрорівень стосується створення програм соціально-психологічного супроводу ВПО на базі організацій місцевого рівня, що враховують як особливості спільноти ВПО, так і регіональну специфіку.

2. Зразок інформаційних буклетів розроблявся на основі буклетів та пам'яток, розроблених виконавчим комітетом всеукраїнського центрального виконавчого комітету та Управлінням праці та соціального захисту населення України. Він складається з трьох блоків: Блок «Соціальний», котрий має 7

кроків, Блок «Медичний» складається з двох кроків та Блок «Освітній» закладає в собі 2 кроки. Створювався інформаційний буклет на платформі Canva (укр. Канва) – платформа графічного дизайну, що дозволяє користувачам створювати графіку, презентації, афіші та інший візуальний контент для соціальних мереж. Створений інформаційний буклет був розміщений на сайті Охтирської міської територіальної громади та на фейсбук сторінці громади. На фейсбук сторінці даний буклет переглянули 269 осіб, о є позитивним елементом в його розміщенні і створенні.

ВИСНОВКИ

Виходячи із завдань, поставлених на початку кваліфікаційної роботи, ми дійшли наступних висновків:

1. Аналізуючи законодавство України щодо моніторингу як завдання соціального супроводу, досліджено законодавчу платформу надання послуг соціального супроводу, яка складається з таких законодавчих документів: Закону України «Про соціальні послуги», Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», Конвенція про статус біженців. Аналізом законодавчих документів визначено критерії надання послуг соціального супроводу: 1. Надання соціальних послуг відповідно до національних стандартів соціальних послуг, що підтверджується інформацією про діяльність цих надавачів послуг. 2. Надання публічного звіту про діяльність із надання соціальних послуг, підтверджений належним чином засвідченою копією звіту та результатами оцінки якості соціальних послуг.

2. Охарактеризувавши особливості та потреби ВПО, було визначено, що ВПО – це громадяни України, особи без громадянства або іноземці, які легально проживають в Україні, але змушені залишити свої домівки чи місця проживання. Дослідження характеристик переміщених осіб та аналіз національного та міжнародного законодавства показали, що особи, яким надано статус біженця в Україні, мають ті самі права, що й іноземці та особи без громадянства, які легально перебувають в Україні. Працюючи з цільовою аудиторією та надаючи їм послугу соціального супроводу, необхідно розуміти їх психосоціальні особливості, потреби, дотримуватися певних правил і норм. Відтоді метою соціального супроводу є створення належних умов для задоволення потреб у розвитку та освіті будь-якої особи, яку вважають ВПО.

3. Характеризуючи етичні принципи роботи з переселенцями, слід зазначити, що важливу роль у наданні послуг соціального супроводу переселенців відіграють соціальні служби в цілому та соціальні працівники

зокрема. Професійна діяльність соціальних працівників ґрунтується на етичних принципах, визначених «Етичним кодексом фахівців соціальної роботи України», документом «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» 2018, які містять принципи та стандарти етичної соціальної роботи. Документи наголошують на основних етичних принципах суб'єктів соціальної роботи та прописують такі головні принципи: повага до гідності кожної особи, пріоритет інтересів клієнта, толерантність, довіра та співпраця у вирішенні проблем, доступність послуг, конфіденційність та етичність. Діяльність спеціалістів базується на принципах співпраці та розуміння, відкритості та конфіденційності, ефективної соціальної допомоги та підтримки, пріоритетності профілактики психологічних проблем, визнання цінності особистості клієнта та важливості проблеми. У цьому контексті важливим є розуміння етики соціальної роботи як основи професійної діяльності.

4. Досліджуючи організацію соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді було виявлено, що Психосоціальний супровід переміщених осіб – це комплекс довгострокових систематичних заходів психологічного супроводу та соціальної допомоги для інтеграції переміщених осіб у місцеві громади в умовах переходу від суспільства воєнного часу до мирного. Основною умовою ефективної підтримки таких людей є створення для них доброго соціально-психологічного середовища на національному рівні, яке повинно бути «дружнім» простором для ефективної життєпобудови та розвитку особистості. Соціально-психологічний супровід ВПО має бути організований на трьох рівнях, що може узгоджено та комплексно забезпечити ефективний процес інтеграції ВПО у місцеві громади, створити дружні простори для місцевих ініціатив та підвищити стійкість на державному рівні.

Макрорівень пов'язаний з виробленням стратегії і тактики державної соціальної політики щодо ВПО та формуванням інформаційної політики. Мезорівень передбачає підтримку громад, що прийняли ВПО, зокрема

реалізацію навчальних та відновлювальних програм для спеціалістів, які взаємодіють з ВПО. Мікрорівень стосується створення програм соціально-психологічного супроводу ВПО на базі організацій місцевого рівня, що враховують як особливості спільноти ВПО, так і регіональну специфіку.

5. Створюючи інформаційний буклет щодо здійснення соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб в Охтирській громаді, його зразок розроблявся на основі буклетів та пам'яток, розроблених виконавчим комітетом всеукраїнського центрального виконавчого комітету та Управлінням праці та соціального захисту населення України. Він складається з трьох блоків: Блок «Соціальний», котрий має 7 кроків, Блок «Медичний» складається з двох кроків та Блок «Освітній» закладає в собі 2 кроки. Створювався інформаційний буклет на платформі Canva (укр. Канва) — платформа графічного дизайну, що дозволяє користувачам створювати графіку, презентації, афіші та інший візуальний контент для соціальних мереж. Створений інформаційний буклет був розміщений на сайті Охтирської міської територіальної громади та на фейсбук сторінці громади. На фейсбук сторінці даний буклет переглянули 269 осіб, о є позитивним елементом в його розміщенні і створенні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальний стан забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб в Україні. Доповідь представлена до Універсального періодичного огляду Організації Об'єднаних Націй. Двадцять восьма сесія Ради з прав людини ООН. 2017. С. 8. Національна асамблея людей з інвалідністю. URL: http://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2017/10/UPR_IDP_ukr.pdf
2. Байярд, Р., Махашвілі, Н., & Джавахішвілі, Дж. Приховані наслідки конфлікту. Проблеми психічного здоров'я та доступ до послуг серед внутрішньо переміщених осіб в Україні. International Alert, Глобальна ініціатива у психіатрії, Тбілісі, Лондонська школа гігієни і тропічної медицини, за фін. підтримки Європейського Союзу. Київ: Nick Wilmot Creative. 2017. URL: https://www.internationalalert.org/sites/default/files/Ukraine_HiddenBurdensConflictIDPs_UK_2017.pdf
3. Бовгиря, Н. В. Психолого-педагогічний супровід дітей в умовах модернізації навчально-виховного процесу. Дубровиця. 2009. URL: <http://navigator.rv.ua/index.php>
4. Внутрішньо переміщені особи / УВКБ ООН (The UN Refugee Agency) URL: <http://unhcr.org.ua/uk/novini/novyny/1293-vnutrishno-peremishcheni-osobi>
5. Внутрішньо переміщені особи. Міністерство соціальної політики України. 2016. URL : <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html>.
6. Внутрішньо переміщені особи: соціальна та економічна інтеграція в приймаючих громадах. URL: http://pleddg.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/IDP_REPORT_by_V.Smal_09.06.2016_Ukr.pdf
7. Григоренко І.О., Савельєва Н. М. С 81 Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в сучасних умовах: навч. посіб. [для студ. і магістр. спец-тей «Соц. робота» і «Соц. педагогіка»]. Полтава : ПНПУ, 2017. 100 с.

8. Гундертайло, Ю. Д. Арт-терапевтичні технології надання психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам. Т. М. Титаренко (Ред.), Способи підвищення соціально-адаптивних можливостей людини в умовах переживання наслідків травматичних подій: методичні рекомендації. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2017. с. 61– 69.

9. Дослідження «ВПО та приймаюча громада» проведене Європейською дослідницькою асоціацією (ERA) для проекту Українська ініціатива з підвищення впевненості (UCBI). URL: <https://cloud.mail.ru/public/3mSh/81srznM6k>

10. Закон України Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1706-18/page>.

11. Закон України Про соціальні послуги. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

12. Звіт національної системи моніторингу ситуації з внутрішньо переміщеними особами. Червень 2019 року (2019). Міністерство соціальної політики України та ін.; підготовлено за фінансування Європейського Союзу. Київ: Представництво Міжнародної організації з міграції в Україні. URL: http://iom.org.ua/sites/default/files/nms_round_14_ukr_web.pdf

13. Інформаційні буклети з питань прав ВПО та правової допомоги в їх реалізації. URL: <https://legalaid.gov.ua/novyny/informatsijni-buklety-z-pytan-prav-vpo-ta-pravovoyi-dopomogy-v-yih-realizatsiyi-2/>

14. Інформація для переселенців. Інформаційні буклети. URL: <http://plsz.gov.ua/peresel.html>

15. Іщук С.В. Етика соціальної роботи: Курс лекцій. Тернопіль: ТДПУ, 2008. 59 с.

16. Каліущенко І. М. Міжнародно-правові стандарти забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб та їх впровадження в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2016. № 2. С. 157–159.

17. Конвенція про статус біженців. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_011#Text

18. Краснова Н.П. Етика ставлення соціального педагога до своєї праці // Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2009. № 4.

19. Лоюк, І. Регіональні програми інтеграції внутрішньо переміщених осіб в Україні у 2018–2019 роках. Звіт за результатами моніторингу. Київ: Stabilization Support Services. 2019. URL: https://radnyk.org/reports/monitoring_2018-2019.pdf

20. Методичні рекомендації у сфері соціального захисту та соціального забезпечення. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/metod_rekomend_vro.pdf

21. Мушкевич, М. І. Поняття супроводу у сучасній психологічній науці. Проблеми загальної та педагогічної психології, т. XIII, ч. 1. 2011. с. 287–294.

22. Надгара В. І. Проблеми вимушеної внутрішньої міграції населення в контексті концепції «суспільства ризику» /Укр. соціум. 2015. № 1. 160с.

23. Освіта Еккраїни в умовах воєнного стану / інформаційно-аналітичний збірник. Київ. 2022. 358 с.

24. Платформа для створення буклетів. Canva. URL: <https://www.canva.com/>

25. Психосоціальна допомога внутрішньо переміщеним дітям, їхнім батькам та сім'ям з дітьми зі Сходу України : посіб. для практиків соціальної сфери / Мельник Л.А. та ін. ; за ред. Волинець Л.С. К. : ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2015. 72 с.

26. Соціальна робота. В 3-х ч. Ч.2. Теорії та методи соціальної роботи [Ред. Т. Семигіна, І. Грига]. К.: Києво-Могилянська академія, 2004. 224 с.

27. Теорія та практика соціальної роботи: навчальний посібник/ О.Г.Карпенко, Н.Ф.Романова. К.: Видавничий дім «Слово», 2015. 408 с.

28. Титаренко, Т. М. Травмочутливий психологічний супровід як медіатор конструктивних особистісних трансформацій. В Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах, Матеріали науково-практичної

конференції Київ: Національний університет оборони України імені Івана Черняхівського. 2019. с. 274–278.

29. Facebook сторінка Охтирської міської територіальної громади - Охтирська Міська Рада. URL: https://www.facebook.com/okhtirskamiskarada/?locale=ru_RU

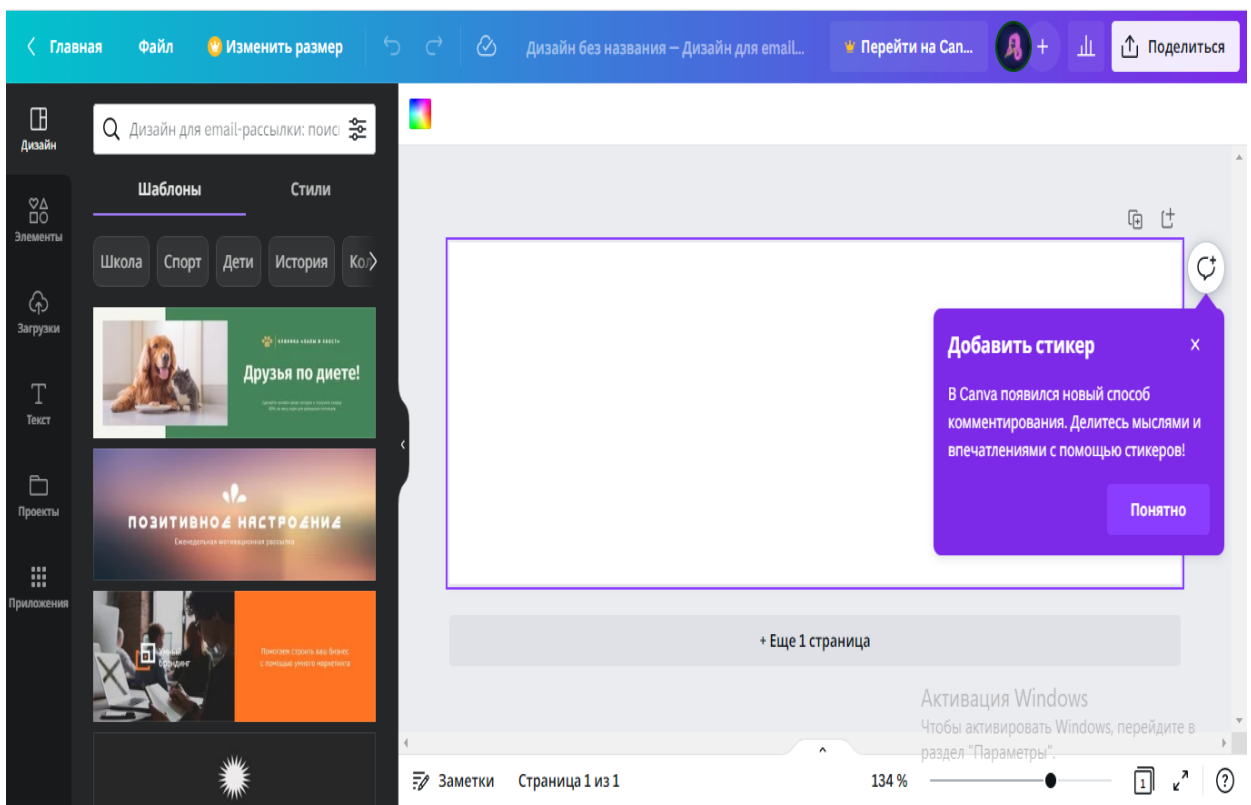
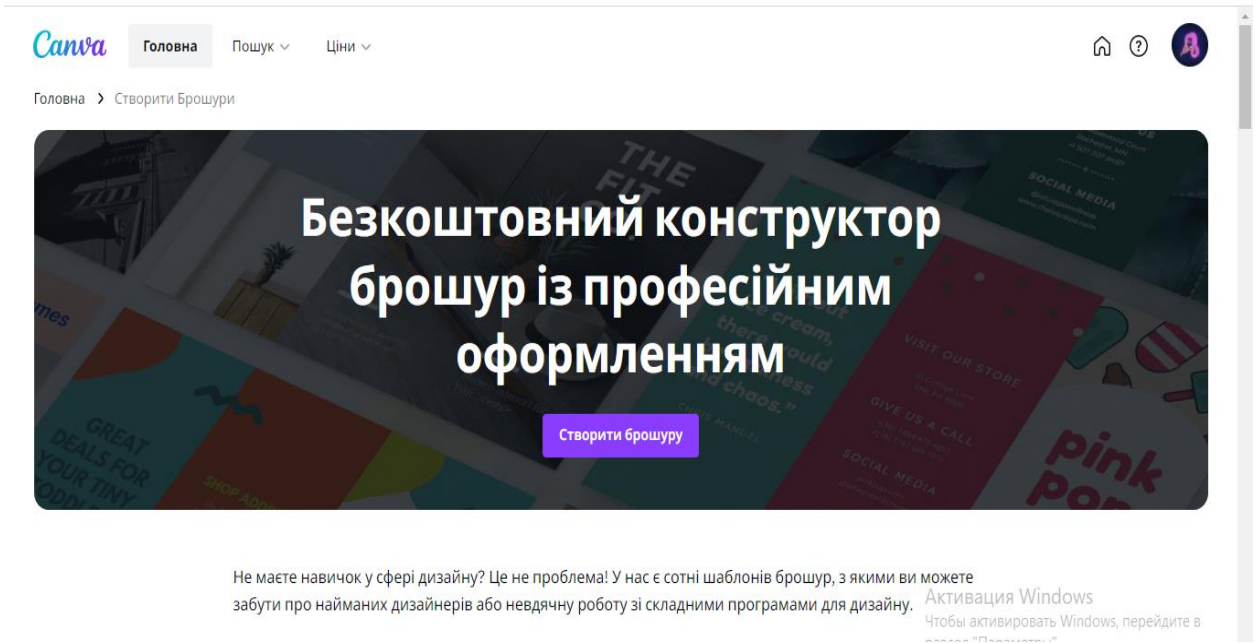
30. Website : Охтирська міська рада. URL: <https://okhtyrkamr.gov.ua/>

31. Weissbecker, I., Hanna, F., El Shazly, M., Gao, J., & Ventevogel, P. (2019). Integrative Mental Health and Psychosocial Support Interventions for Refugees in Humanitarian Crisis Settings. In Wenzel, T., & Drohpek, B. (Eds). *An Uncertain Safety Integrative Health Care for the 21st Century Refugees*. Springer, Cham. doi: 10.1007/978-3-319-72914- 5_6

ДОДАТКИ

Додаток А

Платформа Canva



ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

Соціальна картка № _____

ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї/ОСОБИ

Прізвище сім'ї/особи _____

Випадок простий, середньої складності, складний, екстрений

Види послуг, які будуть надані

- догляд вдома, догляд стаціонарний, денний догляд, підтримане проживання, паліативний/хоспісний догляд, соціальний супровід, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація, соціально-психологічна реабілітація, надання притулку, кризове та екстрене втручання, консультування, соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці, представництво інтересів, посередництво (медіація), соціальна профілактика, фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору, переклад жестовою мовою, натуральна допомога, інше

Основні цілі соціального супроводу сім'ї/особи, спрямованої на подолання СЖО*

Необхідні заходи (зі сприяння, спонукання, забезпечення)

- 4.1 оформлення документів для отримання державної допомоги, пенсій, субсидій тощо
 4.2 організація ремонту житла

- 4.23 формування навичок відповідального батьківства
 4.24 подолання наслідків пережитих втрат, травм
 4.25 налагодження емоційних контактів між членами сім'ї

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 4.3 створення безпечних і комфортних умов для дитини (дітей) / недієздатних осіб <input type="checkbox"/> 4.4 планування бюджету та ведення домашнього господарства <input type="checkbox"/> 4.5 працевлаштування працездатних членів сім'ї <input type="checkbox"/> 4.6 юридичне консультування <input type="checkbox"/> 4.7 захист житлових, майнових прав дитини, сім'ї, особи <input type="checkbox"/> 4.8 догляд вдома <input type="checkbox"/> 4.9 мінімізація ризиків для дитини, батьки якої розлучаються <input type="checkbox"/> 4.10 реабілітація/лікування ВІЛ, алко-, наркозалежності <input type="checkbox"/> 4.11 подолання наслідків соціально небезпечних хвороб <input type="checkbox"/> 4.12 тимчасове влаштування дитини у сім'ю патронатного вихователя <input type="checkbox"/> 4.13 поновлення батьківських прав <input type="checkbox"/> 4.14 інтеграція дитини-вихованця із закладу інституційного догляду та виховання в сімейне середовище <input type="checkbox"/> 4.15 проходження тренінгів з набуття батьківських навичок <input type="checkbox"/> 4.16 надання тимчасового притулку <input type="checkbox"/> 4.17 підбір наставника <input type="checkbox"/> 4.18 відновлення сімейних стосунків <input type="checkbox"/> 4.19 подолання комп'ютерної, ігрової залежності <input type="checkbox"/> 4.20 проходження корекційних програм <input type="checkbox"/> 4.21 реабілітація/підтримка у зв'язку з поверненням із місць позбавлення волі <input type="checkbox"/> 4.22 ізолювання у зв'язку з неадекватною поведінкою / проявами жорстокого поводження 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 4.26 підготовка дитини до самостійного життя <input type="checkbox"/> 4.27 інтеграція в громаду, налагодження позитивних стосунків з її членами <input type="checkbox"/> 4.28 інтеграція дитини в дитячий колектив <input type="checkbox"/> 4.29 припинення цькувань і переслідувань <input type="checkbox"/> 4.30 представництво інтересів <input type="checkbox"/> 4.31 обслуговування вдома <input type="checkbox"/> 4.32 денний догляд <input type="checkbox"/> 4.33 відновлення соціальних зв'язків, спілкування <input type="checkbox"/> 4.34 навчання в університеті третього віку <input type="checkbox"/> 4.35 реабілітація/лікування дітей / осіб з інвалідністю <input type="checkbox"/> 4.36 організація інклюзивного навчання <input type="checkbox"/> 4.37 створення доступних умов у будівлі/приміщенні для дітей / осіб з інвалідністю <input type="checkbox"/> 4.38 оволодіння навичками використання технічних засобів пересування <input type="checkbox"/> 4.39 стаціонарний догляд <input type="checkbox"/> 4.40 паліативний догляд <input type="checkbox"/> 4.41 посередництво (медіація) <input type="checkbox"/> 4.42 фізичний супровід <input type="checkbox"/> 4.43 інше (зазначити) _____
--	---

*СЖО – складні життєві обставини.

1. Назва послуги _____ Суб'єкт надання послуги _____

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
1		1.			
		2.			
		3.			
2		1.			
		2.			
		3.			
3		1.			
		2.			
		3.			

2. Назва послуги _____ Суб'єкт надання послуги _____

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
1		1.			
		2.			
		3.			

2	1.			
	2.			
	3.			
3	1.			
	2.			
	3.			

Спеціалісти, залучені до реалізації плану

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Контактний телефон	Примітки

Я отримав(ла) план соціального супроводу сім'ї/особи, погоджуюся з його змістом і сприятиму його виконанню

так, ні батько/особа, яка його замінює _____
 так, ні мати/особа, яка її замінює _____
 так, ні дитина/особа _____

_____ (підпис) _____ (дата)

Коментарі _____

Фахівець, який здійснює соціальний супровід сім'ї/особи

_____ 20__ року
(дата)

**Начальник Управління
інтегрованих соціальних послуг**

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

І. Пінчук



Рисунок 2.3 Інформаційний буклет для внутрішньо переміщених осіб які проживають в Охтирській міській територіальній громаді (перший аркуш)



2023

Крок № 1. За потреби консультації з сімейним лікарем, або із лікарем вузької спеціалізації та а потреби у ліках телефонуєте до Охтирського міського центру первинної медико-санітарної допомоги (амбулаторія ЗПСМ №1 вул. Сумська, 15 + 38 (050) 059 5143; амбулаторія ЗПСМ №2 вул.Петропавлівська, 15, + 38 (050) 059 5118.

Крок № 2. За потреби надання невідкладної допомоги, телефонуємо 103.



Блок «ОСВІТНІЙ»

Крок № 1. Дитину шкільного віку влаштовуєте до найближчого закладу освіти на навчання з використанням дистанційних технологій. При собі мати свідоцтво про народження дитини.

Крок № 2. Свідоцтво про здобуття базової середньої та повної загальної середньої освіти можна отримати безпосередньо у школах за умови зарахування дитини на навчання. Відділ освіти, молоді та спорту виконавчий комітет Охтирської міської ради, м. Охтирка, вул. Гафановича, 12

Рисунок 2.4 Інформаційний буклет для внутрішньо переміщених осіб які проживають в Охтирській міській територіальній громаді (другий аркуш)