

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: **АНАЛІЗ ФОРМ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ЇХ ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ**
ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ УКРАЇНСЬКИХ БІЖЕНЦІВ У ФРН

Здобувача(ки) групи СР-91
(шифр групи)

Скляр Олександр Сергійович
(прізвище, ім'я, по батькові)

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

(підпис)

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник _____
(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Суми – 2023

Анотація

Дипломна робота викладена на сторінках 46 сторінках, вона містить 2 розділи, 2 ілюстрації, 1 таблицю, 2 додатки, 32 джерел в переліку посилань.

Дане дослідження зосереджує увагу саме на українських біженцях, які через напад росії були змушені виїхати у Федеративну Республіку Німеччина. Для їх життя, важлива адаптація на місці, але так, як допомога все зменшується, або не орієнтована на морально-психологічний стан людей, актуально провести дослідження проаналізувавши форми та визначивши перспективи розвитку надання послуги соціальної адаптації онлайн.

Об'єктом розгляду є послуга соціальної адаптації українським біженцям у ФРН.

Предметом роботи є онлайн форми надання послуги соціальної адаптації українським біженцям у ФРН.

Метою роботи є аналіз наявних форм надання послуги соціальної адаптації для визначення перспектив розвитку надання послуги у формі онлайн семінарів.

У вступі визначено мету, об'єкт, предмет дослідження, завдання, обґрунтована актуальність, методи дослідження. У розділі 1 проаналізовано нормативно-правову базу дослідження, проаналізовано особливості цільової групи, розглянуто існуючі визначення поняття «соціальна адаптація» та форми надання послуги СА, проаналізовано етичні засади дослідження. У розділі 2 обґрунтовано використання онлайн методів надання різних форм послуги СА, представлено процес організації, проведення та результати однієї з форм разом з українськими біженцями, які наразі перебувають у ФРН.

За результатами роботи зроблено висновки та пропозиції щодо перспектив надання послуги соціальної адаптації у формі онлайн роботи та створенні служб підтримки соціальних допомог.

Ключові слова: біженець, онлайн семінар, соціальна адаптація, соціальні послуги.

Зміст

Перелік умовних позначень	4
Вступ	5
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи дослідження	10
1.1 Особливості роботи з українськими біженцями	10
1.2 Аналіз нормативно-правової бази дослідження	14
1.3 Найбільш поширені форми надання соціальних послуг в онлайн середовищі	20
1.4 Етичні засади	23
Висновки до 1 розділу	25
РОЗДІЛ 2. Аналіз форм та визначення перспектив надання послуги СА онлайн	27
2.1 Аналіз форм надання послуги соціальної адаптації	27
2.2 Визначення перспектив надання послуги СА онлайн	30
Висновки до 2 розділу	36
ВИСНОВКИ	37
Рекомендації	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	40
Додаток А	44
Додаток Б	46

Перелік умовних позначень, скорочень термінів

ФРН – Федеративна Республіка Німеччина

УК – українські біженці

Послуга СА – послуга соціальної адаптації

ЦА – цільова аудиторія

СЖО – складні життєві обставини

ЦЗ – центр зайнятості

ВПО – внутрішньо переміщена особа

Вступ

Актуальність теми дослідження. Сьогодні основними питаннями для України є перемога у війні та благополуччя її громадян. Велика кількість українців були змушені виїхати закордон, але для відчуття їх у безпеці та взагалі повернутись до «нормального» життя, навіть у мирних обставинах, їм важко. Також важливим є те, що рівень допомоги, який надається наразі українським біженцям (УК) зменшився, в деяких регіонах взагалі вже не надається. При цьому, якщо розглядати види допомог, що надавались, зосереджуються на гуманітарній та фінансовій допомозі, та чи достатньо це при адаптації українських біженців у ФРН.

Відповідно даних Аналітичного Порталу [1], від 1 червня кількість біженців у Німеччині, що зареєструвалися для тимчасового захисту – 641,39 тисяч осіб. При цьому в Німеччині, де українцям дозволено перебувати без реєстрації до кінця серпня, було зафіксовано 780 тис. біженців з України.

Дане дослідження зосереджує увагу саме на українських біженцях, які через напад росії були змушені виїхати у Федеративну Республіку Німеччина. Для їх життя, важлива адаптація на місці, але так, як допомога все зменшується, або не орієнтована на морально-психологічний стан людей, актуально провести дослідження проаналізувавши форми та визначивши перспективи розвитку надання послуги соціальної адаптації онлайн.

Аналізуючи дані аналітичного центру [2], можна зазначити, що матеріальні блага в українських біженців є незадоволені. Говорячи про основне джерело засобів існування, 28% респондентів називають матеріальну допомогу з різних джерел (помітно частіше таку відповідь дають біженці в Німеччині - 48%), 19% - попередні грошові заощадження, 12% - постійну роботу в країні перебування, 12% - тимчасову роботу (чи підробітки) в країні перебування, 0,6% - доходи від бізнесу в країні перебування, 0,2% - студентську стипендію в країні

перебування, 9% - дистанційну роботу в Україні, 0,8% - доходи від бізнесу в Україні, 2% - пенсію.

Взагалі, для отримання фінансової допомоги потрібно бути в черзі та чекати її (як на дорослого, так і на дітей), але дані виплати є одноразові, або суми вистачає лише на базові речі на перший час. Наступним етапом є пошук роботи, але виникає багато питань як, куди, знання мови і так далі. За допомогою даної роботи, нам вдасться визначити, які саме виникають проблеми у процесі працевлаштуванні, чи справляються з ними біженці самостійно та як шукають шляхи їх вирішення. Отже, актуальним на сьогодні є визначити основні проблеми українських біженців у процесі їх працевлаштуванні за кордоном.

Фокусом уваги даної роботи є рівень адаптації біженців у Федеративній республіці Німеччина (ФРН), їх стан та розуміння того, що відбувається та що їм необхідно для життя, на даний момент. При цьому цільову групу дослідження потрібно розглядати як вразливу. Термін «вразливий» інтерпретується, як сприйнятливий, чутливий, що швидше піддається зовнішнім подразникам [3]. Вразливість передбачає незмогу людини опирати або не піддаватись впливам, як зовнішнім, так і внутрішнім. Вразливість це той момент, коли людина нездатна витримувати проблеми, перешкоди чи ризики, вона перебуває у стані невизначеності. Зокрема, стосовно українських біженців, впливом є: зміна умов життя, соціального стану\статусу, втрата рідних, близьких або домівок, робочого місця.

При цьому, додатковим фактором вразливості можна розглядати карантинні обмеження через пандемію COVID-19, а також бар'єри доступу до мережі Інтернет і дистанційної роботи через постійні перебої зі світлом (якщо можлива робота ще досі в Україні). На сьогодні однією з важливих проблем постає воєнний стан на території України, що змінює процеси роботи під час практичного дослідження та роботи з цільовою аудиторією (ЦА).

Через велику кількість причин та із-за вразливого стану (як одна з ознак СЖО), українських біженців можна віднести до категорії населення, що потрапляє у складні життєві обставини. Допоміжними засобами «непотрапляння», методами запобігання ризиків, можуть бути: надання послуги соціальної адаптації (послуга СА), онлайн та офлайн робота з українськими фахівцями, поступове звикання проживання за кордоном (але у випадку спасіння від агресії та насилля), але ж ніяк до постійного місця проживання.

Основним правилом запобігання ризиків чи перешкод, є системна робота, відповідно алгоритмів чи індивідуальних планів, що передбачено під час надання більшості соціальних послуг.

Дослідник Беверідж В, виокремив основні виклики соціальної політики, а саме убогість, неосвіченість, потреби, лінь та хвороби. Для їх запобігання найефективнішим було визначено елемент соціального страхування [5]. Тобто, можна зазначити, що запобігти ризикам соціальних проблем українських біженців допоможе (або розпочне вирішувати проблеми-виклики) системна робота, яка полягає у системі надання послуги соціальної адаптації у різних онлайн формах.

Саме проаналізувавши аналітичну інформацію та реалізувавши власний аналіз актуальних проблем українських біженців у ФРН було вирішено визначити перспективи розвитку надання послуги соціальної адаптації в онлайн формах.

Об'єкт: послуга соціальної адаптації українським біженцям у ФРН.

Предмет: онлайн форми надання послуги соціальної адаптації українським біженцям у ФРН.

Мета: проаналізувати наявні форми надання послуги соціальної адаптації для визначення перспектив розвитку надання послуги у формі онлайн семінарів.

Завдання:

1) проаналізувати нормативно-правову базу для визначення рамок дослідження;

2) дослідити особливості цільової аудиторії з точки зору потреб та розробити узагальнений портрет українського біженця для обґрунтування процесу надання послуги;

3) аналіз наявних форм проведення онлайн семінарів за участі українських біженців, волонтерів, представників посольства України у ФРН;

4) виявити наявні етичні дилеми для зменшення потенційних ризиків у процесі надання соціальної послуги;

5) провести онлайн семінар за участі українських біженців, волонтерів, представників посольства України у ФРН;

б) сформулювати висновки.

Методи кваліфікаційного дослідження: аналіз, синтез, експеримент, методичні онлайн семінари.

Теоретичне значення (наукова новизна): отриманий результат віддзеркалює висновки в ході аналізу форм та визначення перспектив надання послуги соціальної адаптації онлайн. Наголошено на актуальності застосування послуги СА онлайн з українськими біженцями у ФРН. Зокрема, проаналізовано нормативно-правову базу та визначено рамки дослідження, етичні засади у роботі з цільовою аудиторією, чим зменшили потенційні ризики, актуалізовано потреби цільової аудиторії, що було важливим під час визначення структури надання послуги онлайн.

Практичне значення дослідження: напрацювання даної кваліфікаційної роботи демонструє потенціал надання послуги соціальної адаптації за допомогою онлайн семінарів. Матеріали кваліфікаційної роботи рекомендуються до використання в роботі фахівцями із соціальної роботи, психологами з українськими біженцями.

Апробація результатів дослідження, впровадження результатів дослідження проведена на базі громадської організації «Фонд регіональних досліджень».

Публікації здобувача за тематикою дослідження було представлено:

- 1) О. Скляр. Визначення проблем працевлаштування українських біженців у ФРН за допомогою соціальної онлайн комунікації. Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства; Матеріали десятої Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів, викладачів та співробітників (Суми, 27-28 квітня 2023 р.) / уклад. Набок. Суми: Сумський державний університет, 2023.
- 2) О. Скляр. Можливості проектного менеджменту у вирішенні проблеми безробіття українських біженців у Німеччині. 2023.

Структура роботи: робота складається з реферату, вступу, двох частин (теоретична та практична), висновків, списку використаних джерел та додатків. У вступі визначено мету, об'єкт, предмет дослідження, завдання, обґрунтована актуальність, методи дослідження. У розділі 1 проаналізовано нормативно-правову базу дослідження, проаналізовано особливості цільової групи, розглянуто існуючі визначення поняття «соціальна адаптація» та форми надання послуги СА, проаналізовано етичні засади дослідження. У розділі 2 обґрунтовано використання онлайн методів надання різних форм послуги СА, представлено процес організації, проведення та результати однієї з форм разом з українськими біженцями, які наразі перебувають у ФРН. У висновках зазначено основні отримані результати та рекомендації.

РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи дослідження

1.1 Особливості роботи з українськими біженцями

Для визначення особливостей цільової аудиторії дослідження, розглянемо поняття «біженець». Відповідно визначення енциклопедії, біженцями є особи, які залишили країну постійного проживання внаслідок надзвичайних обставин. Такими обставинами є війна, насилля, кліматичні зміни тощо. Згідно Конвенції ООН про права біженців, «біженець – особа, що внаслідок обґрунтованих побоювань стала жертвою переслідувань за ознаками раси, національності, громадянство, віросповідання перебуває за межами країни своєї громадянської належності або не маючи визначеного громадянства і знаходячись за межами країни свого колишнього місця проживання» [6].

Українське суспільство на сьогоднішній день переживає черговий кризовий період, який у свою чергу зумовлений багатьма чинниками, найбільшим з яких є саме війна та агресія росії, що її є руйнуючою обставиною [7]. В результаті збройної агресії значна частина українського населення перетворилася або на внутрішньо переміщених осіб (тих, хто шукає безпечні місця в середині країні), або на біженців, (які виїхали за кордон). Сформовані життєві структури руйнуються, і майже не залишається чітких орієнтирів, і людина не знає, який буде подальший розвиток подій.

Вимушена міграція є досить складним та багатогранним процесом. Поняття «міграція» і «вимушена міграція» включають в себе декілька термінів, зокрема, до них належать «біженці» та «вимушені переселенці» [8]. Українці, на даний момент, відносяться до обох категорій, простіше кажучи, вони є вимушеними біженцями, які стикнулись з багатьма проблемами та ризиками, моральним та фізичним болем, страхом за себе і близьких,

Згідно Конвенції Організації Об'єднаних Націй про статус біженців, під біженцем розуміється особа, яка знаходиться за межами своєї країни-батьківщини, і не в змозі користуватися її захистом або не бажає користуватися

таким захистом внаслідок побоювань через боязнь стати жертвою переслідувань за ознакою релігії, расової належності, громадянства, належності до певної соціальної групи чи політичних поглядів [9].

Повертаючись до поняття вразливості, українці зіштовхуються зі станами втрати контролю над власним життям чи ситуацією. Це може проявлятися, як втрата автономності («Я не впливаю на ситуацію, не керую процесом»); порушення ідентичності; втрата суб'єктивності («Я нічого не вирішую, за мене хтось приймає рішення»); розгубленість; стан жертви; постійне відчуття незахищеності; агресивність та пошук «зовнішнього ворога»; надмірна тривожність; почуття провини, сором, низька самооцінка [7];

Не зважаючи на всебічну підтримку та допомогу, яку надають українським громадянам за кордоном, вони все одно залишаються в складному уразливому стані. Не завжди рівень надання медичних послуг, умови життя, матеріальне забезпечення мають задовільний рівень. Пошук роботи, життя, навчальних закладів для дітей, мовний бар'єр, постійне психологічне навантаження та стрес – це ті труднощі, з якими біженці змушені стикатися кожного дня. Додатково, ускладнюється все це тим, що більшість біженців – це жінки, до того ж, значна частина з них опікується дітьми. А додатково у зв'язку з тим, що більшість з них не володіє у повній мірі іноземною мовою, то можливість працевлаштування для них доволі обмежена.

При проведенні дослідження «Оцінка потреб жителів Сумської області» Центром соціальних досліджень Сумського державного університету було опитано 394 особи, з них 7,8% виїхали за кордон. За результатами, отримані такі дані: 86,7% вимушено переміщених осіб – мають доступ до їжі, 60,9% - мають доступ до сну, тільки 30,4 % точно відповіли, що почувають себе в безпеці – це можна пов'язати з відчуттям небезпеки та невизначеності у подальших діях, як наслідок значно зростає психологічний стан напруженості, людина відчуває тривожність та переживає стрес [10].

Відповідно результатів попереднього дослідження автора кваліфікаційної роботи «Можливості проектного менеджменту у вирішенні проблеми безробіття українських біженців у Німеччині» [11], можна додати, що залучені українські біженці, які перебувають у ФРН найбільше виділяють проблеми: складність процесу працевлаштування 83% та мовні бар'єри 100%. Також, учасники зазначали, що робота переважно є фіз. важкою (67%), а від місцевих людей можна побачити байдужість, яка іноді переростає в злість (50%). Плюс додатково виникають проблеми з житлом (75%).

Якщо детальніше описати класифікацію проблем, то можна зазначити такий перелік труднощів з якими українські біженці стічаються:

1) Працевлаштування:

- Бюрократія;
- Запрошують на низько кваліфіковану та низькооплачувану роботу;
- Обмежена робота соціальних служб (зокрема, центр зайнятості працює 2-3 дні в тиждень по 3-4 години + відвідування лише планові через кожні 2 тижні (історія біженця який є учасником конференції - відвідування центру зайнятості триває вже 2 місяці))

2) Мова:

- Незнання мови є бар'єром у процесі будь якої діяльності;
- Більшість не розуміє (або не хоче розуміти від українця) англійську мову.

3) Ставлення від місцевих:

- Маргіранізація;
- Байдуже ставлення від місцевого населення до українських біженців, навпаки зі злістю.

4) Житло:

- Велика сума вартості (900-1500 євро на місяць);
- Фінансова недоступність (бюджет біженця приблизно 1500-2000 євро, сума знімання квартири від 900 до 1500 + кауціон (задаток))

- Умови знімання житла (житло дають в оренду за контрактом на рік, тобто на місяць-два знайти нереально).
- На отримання притулку велика черга

Відповідно даної класифікації було створено загальний інфографік з визначених проблем українських біженців у процесі їх працевлаштування (Рисунок 1) та рекомендаційний лист можливих варіантів вирішення проблем українських біженців (Рисунок 2).

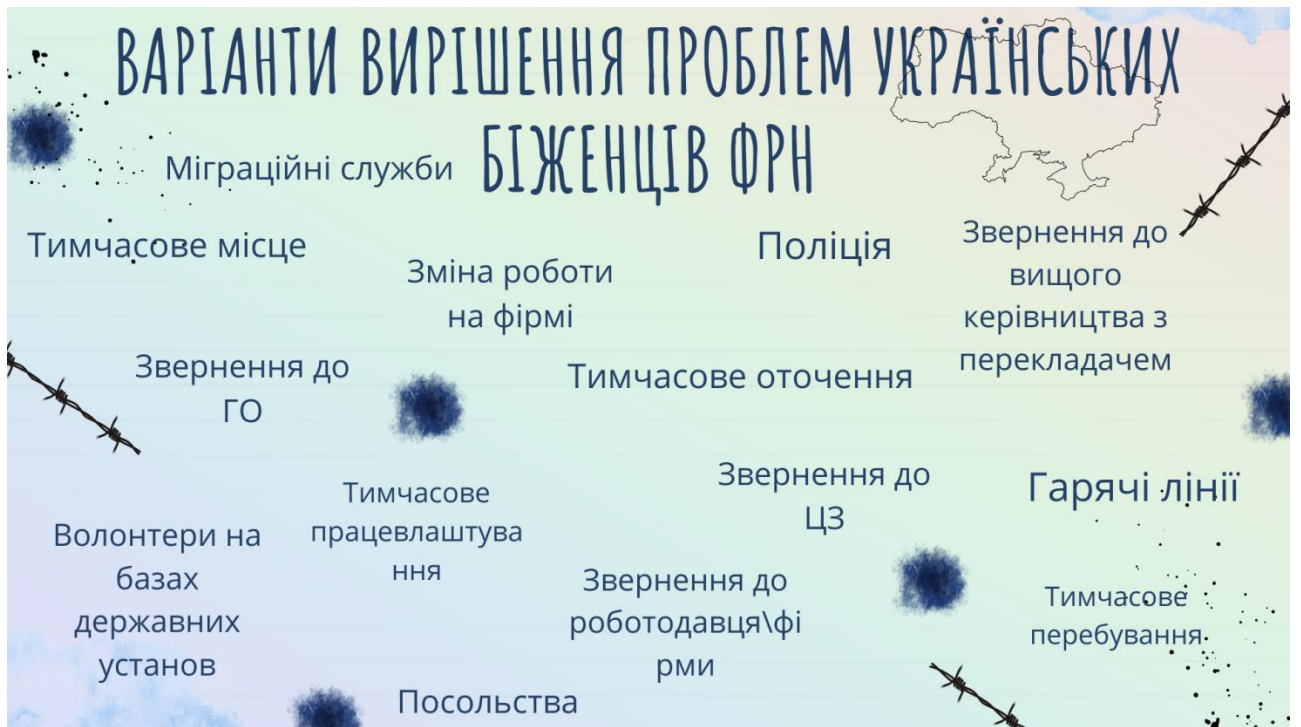
Рисунок 1

Створений інфографік визначених проблем українських біженців у процесі їх працевлаштування



Рисунок 2

Створений інфографік варіантів вирішення проблем українських біженців у процесі їх працевлаштування



1.2 Аналіз нормативно-правової бази дослідження

Дослідження ґрунтується на нормативно-правових основах, тому для обґрунтування роботи обов'язковим є аналіз дотичних до нормативно-правових документів. Зокрема, виходили із положень законів України «Про соціальні послуги», «Про зайнятість населення», наказів Міністерства соціальної політики України, постанов Кабінету Міністрів України. Також для практичного реалізування роботи необхідно вивчити законодавство Німеччини у питаннях надання допомоги біженцям.

Щодо соціальної послуги, то в якості нормативно-правової бази дослідження, варто звернути увагу на Закон України «Про соціальні послуги» і зазначити, що «соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб, сімей, які в них перебувають» [11].

У ФРН, відповідно джерела [13], біженцям (наразі українським біженцям), які шукають прихисток, одразу беруться до поруки держави, після в'їзду. Тобто

держава, грубо кажучи, бере на себе відповідальність за безпеку людини в її країні, після першого контакту з органами, уповноваженими реєстрацією на кордоні чи при оформленні первинних документів вже всередині. Такими державними органами виступають: поліція, пункт прийому, імміграційні органи, соціальний захист чи ЦНАП тощо.

Особливістю процедури реєстрації біженців є взяття відбитків пальців у дорослих та дітей від 6 років (дана практика можливо реалізується не на всіх пунктах прийому документів), вони та всі данні зберігаються в загальнонаціональній центральній системі даних. Така складна процедура гарантує всю інформацію про людину, відповідно загальнонаціональній системі, де вже є певні данні про людину. За допомогою перевірки Fast ID, відбитки та інформацію можна порівняти з основною системою даних, відповідно, біженці підтверджують свою реєстрацію, та якщо вони потребують, мають право на допоміжні послуги відповідно Закону про пільги шукачів притулку. Після цієї процедури, надається дозвіл на проживання в Німеччині, або право на здійснення процедури надання притулку. Відповідно дозволу, українські біженці стають рівними з німцями у багатьох процесах життєдіяльності у ФРН (але ця рівність не передбачає постійної допомоги, навпаки, у деяких питаннях це ускладнює процес адаптації чи звикання до зміни середовища життя). Зокрема, вони мають право на соціальну допомогу, допомогу на дітей, на виховання дитини, на інтеграцію та мовну підтримку, а також інші види допомоги на інтеграцію.

Надалі, діяльність «соціальної адаптації» проходить у процесі співпраці з перекладачем під час співбесіди з уповноваженими особами, що приймають рішення про прихисток, даний процес протоколюється та складається, так би мовити, договір на 2 мовах та для обох сторін, додатково надається вказівка про засоби правового захисту.

Але, якщо біженець не отримує дозволу на проживання чи притулку, він змушений покинути Німеччину.

На додаток до основного права на притулок згідно зі статтею 16а Основного закону існують три інші форми захисту відповідно до положень Директиви про кваліфікацію, Закону про притулок та Закону про проживання: захист біженців відповідно до Розділу 3 Закону про притулок, додатковий захист відповідно до розділу 4 Закону про притулок і заборони на депортацію відповідно до розділу 60, параграф 5 і параграф 7 Закону про проживання [13].

Надання соціальних послуг здійснюється на принципах: дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю; гуманізму; забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; поваги до честі та гідності; толерантності; законності; соціальної справедливості; доступності та відкритості; неупередженості та безпечності; добровільності; індивідуального підходу; комплексності; конфіденційності; максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів; забезпечення високого рівня якості соціальних послуг [12]. Ці принципи дещо перекликаються з етичними принципами, про які йде мова далі.

Для проведення дослідження необхідно розуміти сутність послуги, яка буде надаватись українським біженцям, а саме базова соціальна послуга – соціальної адаптації. Соціальна адаптація передбачає комплекс заходів, що здійснюються протягом певного часу, необхідного для процесу пристосування осіб, які перебувають у СЖО, до змінених умов життя, спрямованих на усунення \ пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їхньої соціальної активності. Отримувачем послуги є особа, яка через СЖО потребує отримувати дану послугу. А надавачем є фахівці у сфері надання соціальних послуг, які безпосередньо виконують діяльність, що становлять зміст послуги [14].

Важливим є те, що послуга соціальної адаптації може надаватись короткостроково, періодично та довгостроково за заходами індивідуального плану [15]. У свою чергу, індивідуальний план вважається документом відповідно потреб отримувача (за Картою визначення індивідуальних потреб

особи в наданні послуги), у якому і буде зазначено всі заходи, відомості про необхідні та наявні ресурси, строки виконання, відповідальних виконавців та дані моніторингу[14]. Такий план в даній роботі буде реалізовано за допомогою алгоритму заходів з дотриманням всіх особливостей, адже ми будемо діяти відповідно закладеного сценарію семінару.

Кожна соціальна послуга має свої принципи надавання, послуга соціальної адаптації має такі: доступність послуги, незалежність отримувача послуги, захист і безпека, конфіденційність інформації [14].

Важливим є зазначити, що Законом України «Про соціальні послуги» передбачено у період ведення надзвичайного або воєнного стану в Україні або її місцевостях надавати право надавачам соціальних послуг приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) людям або цілим родинам, які опинились у СЖО через бойові дії, терористичні акти, збройні конфлікти, тимчасову окупацію або стихійним лихом [12]. Тобто у період надзвичайного стану надавач послуги може (і повинен), не зважаючи на обставини, змінювати форми роботи з отримувачами, відповідно обставин та звичайна послуга відповідно плану, може перетворитись на швидку зміну методів та характеру роботи в цілому

Одним з основних понять у даній роботі є процес працевлаштування, воно передбачає систему заходів, направлених на забезпечення зайнятості населення. У свою чергу, зайнятість (відповідно Закону України № 24) - це «діяльність, яка передбачає задоволення особистих та суспільних потреб та є оплачуваною у грошовій або іншій формах. Загалом, процес працевлаштування охоплює всі форми трудової діяльності» [16].

Від рівня успішності працевлаштування залежить рівень проблеми безробіття, це завжди питання вагів. Безробіття може вважатись стимулятором та лихом, таке порівняння через те, що працююче населення боїться бідності та робить все, задля того аби бути далеко до цієї грані, а вже бідне населення вони не знають або не хочуть знати іншої роботи, інших методів заробітку та не

змінюють своє життя, потрапляють у СЖО, і через великий відсоток людей за чертою бідності, все може перерости в суспільне лихо. Незважаючи на зростання економіки у світі, безробіття все одно залишається на високому рівні. Кожна країна у світі бореться з бідністю свого населення, прикладає багато зусиль на подолання цієї проблеми, але щоб її ліквідувати – ще жодній не вдалось [17].

Щодо доступу до роботи за кордоном, у випадку ФРН, даний процес регулюється розділом 4а Закону про проживання. Доступ до роботи багато в чому залежить від статусу, місця проживання людини. Певним групам людей обов'язково потрібен спеціальний дозвіл від імміграційних органів та від агентства з працевлаштування, тоді як інші можуть влаштуватися на роботу без будь-якого дозволу. Додатково потрібен дозвіл імміграційної служби для працевлаштування, яке виходить за рамки заборони чи обмеження, але такі ситуації можуть обговорюватись та укладатись домовленості. У кожному дозволі на проживання має бути зазначено, чи дозволена оплачувана робота та чи підлягає вона обмеженням. На які групи осіб і які обмеження поширюються, можна дізнатися на сторінці джерела в розділі «Themenseite Berufsausbildung in der Rubrik ««Zugang zu Bildung»» [18].

Згідно із Законом України «Про зайнятість населення»[16]: «Безробіття — соціально-економічне явище, за якого частина осіб не має змоги реалізувати своє право на працю та отримання заробітної плати (винагороди) як джерела існування».

Наразі, велика кількість українських біженців окрім гуманітарної допомоги, потребують фінансової допомоги. Зазвичай, ця допомога надається одноразово на дорослого та кожного місяця на дитину, але на прожиття даних коштів не вистачає. Виділяють такі види безробіття [17], це фрикційне, структурне, циклічне, добровільне, вимушене та приховане. Виходячи з того, що зараз війна, то можна виділити до тематики кваліфікаційної роботи – вимушене

безробіття, адже велика частина українців втратила роботу не бажаючи звільнення, а попавши під скорочення.

З 1 червня 2022 року всі працездатні біженки та біженці з України можуть звернутися по допомогу до центру зайнятості у ФРН (Jobcenter). Але, як вже зазначалось, обов'язковою умовою є наявність дозволу на тимчасове перебування (Aufenthaltserlaubnis) відповідно до пункту 24 Закону про перебування, трудову діяльність й інтеграцію іноземних громадян на території ФРН (AufenthG, Німеччина) або тимчасової посвідки (Fiktionsbescheinigung), виданої відомством у справах іноземних громадян. Також можна онлайн подати заяву про призначення гарантованого мінімуму соціального забезпечення (цивільна допомога, Bürgergeld) до центрів зайнятості, але таким видом допомоги займається не кожен ЦЗ [19].

Серед характерних рис німецької системи надання соціальної допомоги виділено [20]:

- 1) фінансування переважної більшості соціальних виплат за рахунок страхових внесків;
- 2) єдність та впорядкованість соціального законодавства;
- 3) високий рівень розвитку інституту соціального інспектування;
- 4) високий рівень соціального захисту біженців, що є передумовою громадського спокою і стабільності;
- 5) індивідуальний підхід до призначення соціальної допомоги з безробіття; наявність соціальних програм, що носять тимчасовий характер і спрямовані не тільки на фінансову підтримку, а й на працевлаштування та особистий розвиток учасників програм.

В Україні також практикується впровадження німецького досвіду надання соціальної допомоги за рахунок обґрунтування напрямів застосування досвіду за кожною з характерних рис. Така практика може сприяти підвищенню впорядкованості процедури та процесу її надання, забезпеченню адресності та

індивідуального підходу у роботі з отримувачем послуги, та великий відсоток справедливості щодо надання допомог [20].

Прикладом вже застосованого досвіду німецької системи надання послуг (якихось методик, заходів, частин розробки), можна виділити [20]: впровадження загальнообов'язкового медичного страхування (додатково пенсійного), розробка єдиного Соціального кодексу, застосування (більш ширше) соціального інспектування, процес надання соціальної допомоги ВПО, диференціація видів допомоги з безробіття, впровадження більшості соціальних програм.

Також, необхідно розуміти суть поняття «маргіналізація». Відповідно енциклопедії, маргіналізація охоплює процес виключення зі сфер життєдіяльності суспільства на підставі певних ознак (расові, релігійні, етнічні, гендерні, культурні і т.д.) людини чи населення, що обумовлює специфічний соціопсихологічний стан маргіналів. Тобто, йде мова про процес соціального падіння [21].

1.3 Найбільш поширені форми надання соціальних послуг в онлайн середовищі

Взагалі, виділяють декілька форм надання певних послуг чи проведення активностей в онлайні. Найбільш відомими та найбільш вживанішими є:

1) Онлайн форум-театр – це соціально-педагогічна технологія, яка використовується для вирішення (знаходження можливих варіантів вирішення) різноманітних конфліктів та соціальних проблем [22]. Темати для форум-театрів можуть бути різноманітні проблеми, такі як взаємини між співробітниками, представниками різних культур, стосунки в сім'ї, торгівля людьми, залежність, булінг і так далі [23]. Перевагами даного методу можна виділити – набуття нового досвіду у вирішенні труднощів, які можуть

виникнути у житті (або навіть у процесі вже наданні послуги – одразу побачимо можливі ризики та перешкоди), розвиток комунікативних навичок людини, формування активної життєвої позиції стосовно відношення до гострих соціальних проблем, та великий відсоток розвитку самосвідомості людини [22]. Також ефективним під час форум-театру є те, що застосовують різноманітні техніки: активне слухання, роботу в групах, обговорення, різноманітні вправи, ігри, що, іноді, виходячи від ситуації та ЦА будуть більш доцільними ніж стандартні форми роботи з отримувачами послуг.

2) Навчальний онлайн-квест – інтерактивний освітній інструмент, який спрямований на інформування певної тематики (проблеми). Подібні квести, зазвичай, спрямовані на розвиток критичного мислення людини (клієнта) у реальних життєвих ситуаціях, де кожне рішення, вибір впливає на подальший розвиток ситуації. Людина занурюється у віртуальну реальність де приймає рішення у різних ситуаціях, зіштовхнувшись з ними наче в реальному житті, і ми також можемо проаналізувати людину, її вчинки та обрати допоміжні до ситуації методи роботи, які будуть ефективними у вирішенні ситуації чи задоволенні потреби. Після проходження навального квесту, відбувається аналіз прийнятих рішень та перегляд додаткових варіантів (по можливості), які допоможуть у вирішенні ситуації чи проблеми [24].

3) Телеграм Чат-бот – інформаційний ресурс, де можна швидко дізнатись основну інформацію що робити або навпаки інформацію про можливість допомогти тим, хто постраждав [25]. Подібні чат-боти сприяють значному підвищенню рівня обізнаності громадян щодо проблеми та у подальшому допоможе запобігти ризикованим ситуаціям. Перевагою є те, що такі чат-боти націлені на всіх людей, як на отримувачів, так і на надавачів, які в звичайному житті можуть міняти ролями (особливо під час війни) та надавати свої послуги, допомогу виходячи з можливостей та отриманої інформації на онлайн ресурсі.

4) Панельна дискусія – форма колективного обговорення певної проблеми або якого-небудь спірного питання із залученням експертів або тренерів [26]. Дана форма роботи актуальна під час онлайн життя більшості населення України та українцями поза її межами. Такий метод також передбачає згуртованість, отримання нових знань та можливість передати ці знання. Дискусія, передбачає проблемне питання та обговорення варіантів вирішення цієї проблеми, що також є одною з функцій під час надання соціальних послуг, намагання вирішити те, що турбує.

5) Дистанційні курси – онлайн курси з інформацією щодо вирішення проблемних питань. Використовуються різноманітні платформи та майданчики для реалізації подібних курсів. Даний метод схожий з попередніми 2 пунктами, але також є дуже ефективним виходячи з ситуацій в якій його використовувати, адже кожен метод роботи має свою специфіку та можливість використання у тій, чи іншій проблемі чи потребі.

6) Онлайн-челендж – реалізація навчально-ігрового челенджу, який націлений на вивчення інформації щодо вирішення певних проблем людини. Використовуються різноманітні платформи та майданчики для реалізації подібних челенджів, рівноправно для кожної людини. Даний метод також схожий на попередні, але має свою специфіку реалізування, адже челендж (відомо, що челендж у перекладі «виклик») передбачає завдання, термін та результат учасників. Позитивним є те, що результат буде у будь якому випадку, адже діяльність, участь та учасники також мають вплив на результат інших учасників челенджу.

7) Спільна робота на онлайн-дошках Jamboard, Padlet, Mentimeter.

1.4 Етичні засади роботи

У своїй професійній діяльності фахівець\чиня із соціальної роботи має знаходити підходи до клієнтів, у своїй роботі використовувати необхідні технології чи методики у відповідності до визначеного законодавства. Одним з основних, є «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» [27]. Дана декларація визначає 9 основних принципів, яких потрібно дотримуватись, а саме:

- 1) визнання гідності людини;
- 2) сприяння правам людини до індивідуальних і соціальних \ громадянських прав;
- 3) сприяння соціальній справедливості;
- 4) сприяння права на самовизначення;
- 5) сприяння праву на участь у всіх аспектах ухвалення рішень та дій;
- 6) повага конфіденційності та приватності;
- 7) ставлення до людей як до цілісних індивідів, визнання біологічних, психологічних, соціальних та духовних аспектів їх життя;
- 8) етичне використання технологій та соціальних медіа,
- 9) професійна добросовісність.

Також, іншим документом, а саме «Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи» [28] – («документ, який націлює на роботу фахівців з клієнтами з метою розвитку потенціалу та можливостей, задоволення людських потреб»), визначено подібні принципи. Список принципів відповідно кодексу включає: повагу до гідності кожної людини; пріоритетність інтересів клієнтів; толерантність; довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта; доступність послуг; конфіденційність; дотримання норм професійної етики. Ці та попередні принципи у роботі фахівців із соціальної роботи пересікаються.

Окремим розділом виділяють етичну поведінку стосовно клієнтів, що є дуже важливим у процесі роботи соціального працівника. Зокрема, кваліфікаційному працівнику необхідно:

- 1) поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав;
- 2) прагнути зрозуміти кожного клієнта, з'ясувати всі чинники проблеми, пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальних послуг;
- 3) безпека клієнтів;
- 4) допомагати всім клієнтам рівною мірою.;
- 5) заохочувати клієнта до взаємодії, на довірі, співчутті та збереженні конфіденційності;
- б) визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів за прийняте рішення;
- 7) якщо неможливо надати відповідну соціальну послугу, спеціалісти із соціальної роботи зобов'язані повідомити про це клієнтам, залишивши за ними право на свободу дій.

Щодо етичної дилеми в соціальній роботі, етична дилема – це певна ситуація, у якій соціальний працівник приймаючи рішення, вимушений обрати для себе конкретний пріоритет: професійні етичні норми або моральні переконання [29]. Тобто, у процесі прийняття рішень фахівець прагне до того, щоб знайти рішення, яке буде відповідати поставленим професійним цілям, та при цьому, не буде суперечити цілям самого клієнта.

При аналізі етичних засад та принципів роботи, було виявлено деякі етичні дилеми. Про них згадується у документі «Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи». Етична дилема виникає у ситуації доступності послуг. Тобто, наша діяльність орієнтована на надання послуги соціальної адаптації українським біженцям, але при цьому ми маємо використовувати онлайн методи. Дилема виявляється у тому, що, ми налаштовуємо ЦА на онлайн діяльність, працюючи, активні та ефективні методи, але, не розробляємо варіанту залученості українських фахівців (з нестабільною напругою та

наявністю світла в Україні) або у роботі з окремим випадком, де необхідною є офлайн робота із залученням додаткових спеціалістів.

Також, проблемним питанням, що додатково є етичною дилемою, принцип «пріоритетність інтересів клієнта» – люди спрямовують свої сили, свою діяльність свої ресурси на країну, у якій перебувають. Хоча, із залучених українських біженців до дослідження, 100% говорили про бажання працювати та реалізуватися вдома, в Україні. Навіть, якщо і у процесі пошуку роботи, то в пріоритеті робота онлайн з українцями, або робота пов'язана з допомогою постраждалим, соціальними пакунками та гуманітарною допомогою.

Виходячи із цього, можна запропонувати такі варіанти вирішення дилеми: залучення декількох фахівців з різних областей, для налагодження роботи відповідно енергетичних можливостей + додаткові спеціалісти; розробка та реалізація декількох форм проведення онлайн заходу, з обов'язковим зворотним зв'язком; співпраця з фахівцями в Україні та тими, які перебувають на місці (можливо вже ті, що офіційно є громадянами ФРН, або допомагають у робочому складі волонтерських організацій і так далі). Тобто, надавати послугу соціальної адаптації у доступності для кожного та з максимальним рівнем залученості, що і відповідатимуть за ефективність методу. Таким чином ми зможемо охоплювати більшу кількість цільової аудиторії, точніше вивчивши потреби чи особливості, надалі надавати послуги СА.

Висновки до 1 розділу

У даному розділі для визначення низки понять, зокрема соціальної послуги «соціальної адаптації», було проаналізовано Закон України «Про соціальні послуги» та Державний стандарт соціальної адаптації та визначено рамки дослідження, а саме процес надання послуги та етичних принципів під час

розгляду та розробки програми онлайн семінару для аналізу надання послуг соціальної адаптації та визначення перспектив надання даної послуги онлайн.

Також було проаналізовано особливості ЦА, а саме українських біженців у ФРН, з точки зору їх потреб для реалізування онлайн семінару.

Проаналізувавши перелік можливих онлайн форм надання послуг, можна зазначити, що існує значна кількість онлайн форм роботи з різними цільовими групами та з нашою ЦА. Саме акцент на перспективі надання послуги соціальної адаптації онлайн, залежить від форми та методів, можливостей та ефективності онлайн платформ.

Також, було проаналізовано «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи», та визначено ті принципи, які стосуються нашої роботи: сприяння правам людини, принцип визнання гідності, сприяння соціальній справедливості та праву на самовизначення. І при цьому, виявлено етичну дилему, у ситуації доступності послуг, а саме щодо онлайн роботи з українськими біженцями не розробляючи варіанту залученості українських фахівців (з нестабільною напругою та наявністю світла в Україні) або у роботі з окремим випадком, де необхідною є офлайн робота із залученням додаткових спеціалістів.

Нами було розроблено загальний інфографік з визначених проблем українських біженців у процесі їх працевлаштування (Рисунок 1) та рекомендаційний лист можливих варіантів вирішення проблем українських біженців (Рисунок 2).

РОЗДІЛ 2. Аналіз форм та визначення перспектив надання послуги СА онлайн

2.1 Аналіз форм надання послуги соціальної адаптації

Основними заходами, що становлять зміст послуги та форми роботи у процесі надання послуги соціальної адаптації передбачають:

1) допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення:

- збір та аналіз інформації; ідентифікація проблеми клієнта і подій, які її викликали. Визначення прогнозу перспектив поліпшення стану;

2) залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу із СЖО та допомога у його реалізації:

- вибір шляхів вирішення проблеми, допомога у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів;
- профілактика з питань гігієни психологічного здоров'я, адаптації до зміни соціальної активності;
- мотивування до проходження діагностики та лікування;

3) надання інформації з питань соціального захисту населення:

- проведення лекцій, бесід, зустрічей з питань соціального захисту населення;
- надання інформації щодо наявних суб'єктів, які надають послугу соціальної адаптації;

4) представництво інтересів:

- допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, питань отримання комунальних, медичних, соціальних послуг;
- сприяння у встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами;
- представлення й захист інтересів отримувачів послуги;

- написання заяв, скарг, отримання довідок;
- нагляд і допомога при відвідуванні отримувачами державних і місцевих органів влади, установ;

5) надання психологічної допомоги:

- розроблення заходів, спрямованих на самостійне розв'язання повсякденних труднощів і подолання стресових ситуацій;
- кризове короткотермінове консультування (+ за телефоном, в окремих випадках – за місцем проживання);
- проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження, щодо подолання психотравмуючих ситуацій та стресів;
- навчання прийомам емоційного та психологічного розвантаження, саморегуляції й аутотренінгу;
- психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності;

б) корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті:

- надання консультацій з питань психологічного здоров'я;
- соціально-психологічна корекція;

7) навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;

- методи поведінкової терапії для формування соціальних умінь і навичок;
- навчання навичкам самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування;
- навчання продуктивним моделям поведінки;
- проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем та вміння використовувати власний внутрішній потенціал; спрямованих на корекцію соціальної поведінки;

8) участь в організації та діяльності груп самопомоги;

- організація груп взаємодії та психологічного розвантаження;

9) допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків:

- корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності;
- підтримка близьких родичів отримувача;
- кризове втручання та соціальний супровід сім'ї;

10) участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомогу в організації денної зайнятості та дозвілля;

11) сприяння зайнятості:

- сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації;

12) сприяння ресоціалізації отримувача соціальної послуги, який звільнився з місця відбування покарання;

13) забезпечення транспортом;

14) сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб [14].

У даній роботі йдеться мова про надання саме заходів, що передбачають пункти 1, 2, 5, 9 та 11. Насамперед, мова йде про: збір та аналіз інформації, ідентифікацію проблем клієнта, вибір шляхів вирішення проблеми, допомогу у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів, складання плану взаємодії, підтримка, консультування, проведення заходів щодо емоційного та психологічного розвантаження, проведення заходів щодо подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, підтримку близьких родичів отримувача послуги та його найближчого соціального оточення, сприяння у встановленні зв'язків фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, закладами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні [14].

Для того, аби проаналізувати форми надання послуги соціальної адаптації у використанні онлайн, було розроблено програму онлайн семінару з українськими біженцями та експертами для обговорення актуальності та ефективності надання послуги онлайн (Додаток 1).

В цілому, онлайн семінар, це ефективна форма дистанційного навчання (так, як у нашій зустрічі залучені представники посольства, волонтери та експерти, вони будуть розповідати, «навчати» українських біженців що необхідно зробити для отримання послуги). Даний метод є дуже популярним, особливо на сьогодні, його використовують майже у всіх процесах життєдіяльності людини (навчання, робота, спілкування, розваги), адже за допомогою нього, можна реалізовувати будь-яку інтерактивність, проведення дискусій, обмінюватись інформацією у реальному часі [30].

Перевагами семінарів або вебінарів є:

- 1) використання презентацій, відео, тестів, чатів;
- 2) є можливість легко спостерігати за успіхами та спілкуватись з великою кількістю людей;
- 3) даний метод є економічним;
- 4) це ефективний та зручний для кожного учасника метод;
- 5) є можливість запису семінару (можливий запис декількох семінарів та потім розроблення власного онлайн-курсу);
- 6) участь з комп'ютера чи смартфонах у будь-якій країні.

Відповідно результатам даного семінару було визначено основні перспективи надання послуги СА онлайн.

2.2 Визначення перспектив надання послуги СА онлайн

В цілому, оцінювання ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості. Суб'єкт, що надає послугу, здійснює опитування отримувачів (та\або їх

законних представників) з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги [14]. Результати обговорюються під час проведення аналізу діяльності і враховуються при подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання цієї соціальної послуги.

Цільовою групою онлайн семінару виступали біженці, тобто громадяни, які внаслідок війни вимушені були покинути своє помешкання та виїхати за кордон. Це були особи, які наразі перебувають у ФРН. Серед них 2 експерти, які вже досить тривалий час працюють з українськими біженцями, як надавач послуги та волонтер.

Завданнями зустрічі були:

- 1) обговорити труднощі з якими стикаються біженці у процесі адаптації за кордоном;
- 2) з'ясувати, чи звертались біженці за допомогою (відповідно потреб) до державних чи волонтерських організацій;
- 3) визначити онлайн інструменти надання послуги СА онлайн;
- 4) визначити перспективи надання послуги СА онлайн;

13 березня 2023 року, о 17.00 було проведено онлайн семінар, який у першу чергу спрямований на те, щоб дослідити найбільш ефективні методи надання послуги СА онлайн та їх доступність серед біженців. Зустріч проходила у додатку «Google Meet» та тривала приблизно годину (скріншоти можна переглянути у додатку Б). У якості ведучого виступав організатор. Спочатку були запитання до цільової групи, потім до експертів в області надання соціальної послуги. Обговорення проходило в інтерактивній формі та підключення до спільного чату учасників. Учасники по черзі висловлювали власну точку зору щодо запропонованих онлайн методів від експертів.

Зміст онлайн семінару

Координаційна зустріч	Зустріч організатора, представника Громадської організації, експерта та
-----------------------	---

	волонтера. Обговорення плану семінару.
Онлайн семінар	Зустріч організатора, українських біженців, представника Громадської організації, експерта та волонтера. Обговорення за планом онлайн семінару.
Інформаційний захід (аналітично-звітова зустріч)	Зустріч організатора, представника Громадської організації. Обговорення та підсумовування результатів онлайн семінару.
Створення загальної інфографіки перспектив надання послуги СА онлайн	Підготовка та розробка загальної інфографіки перспектив надання послуги СА онлайн.

За результатами проведення семінару, виявили, що біженці за кордоном у першу чергу стикаються з мовними бар'єрами, особливо це стосується оформлення необхідних документів, що є основним бар'єром у наданні послуги без перекладача чи не україномовних волонтерів. Звісно, є варіант використання перекладача за допомогою спеціальних додатків чи онлайн, але з цього виникає питання можливості підключення роумінгу \ реєстрації закордонного номеру телефону. Мова, стає перешкодою у різноманітних процесах, відповідно слів учасників (біженців) семінару: «через незнання німецької, виникають проблеми у багатьох ситуаціях, по-перше, це найпростіше, купити щось, адже необхідною є картка (українською користуватись дуже дорого), щоб отримати картку це все документи і знову нічого незрозуміло». Але при цьому, цікавим є й інший коментар, що «так,

німецька дуже складна у розумінні, а щось сказати так тим паче, навіть з використанням телефону, рятує мінімальне знання англійської мови та велика кількість україномовних на вулиці чи співробітників того чи іншого місця», або «дуже рятує те, що тут була подружка і я приїхала до неї, вона допомагає, але й я при приїзді знайшла курси по вивченню мови і мінімально хоч почала розуміти (вже на даний момент)». Те, що українські біженці намагаються знайти варіанти, як їм впоратись із незнаннями мови, вже говорить про їх самостійний процес адаптації. Частково надання соціальної послуги адаптації наявна у моментах наявності курсів по вивченню мови для біженців, як офлайн так і онлайн група та українські волонтери, які на початку (на перші місяці вторгнення росії) були у кожному державному закладі та надавали допомогу як у оформленні всіх документів так і в адаптації (адже більшість з них, були психологами та первинні консультації проводились).

Також важливим є момент працевлаштування, адже робота займає більшу частину життя людини і впливає на процес адаптації, і звісно, необхідним є забезпечувати себе всіма засобами існування задля підтримання оптимального рівня життєдіяльності. Щодо адаптації біженців у процесі їх роботи, можна зазначити репліки учасників, що «на роботі дуже незначна частина працюючих звертає на тебе увагу, або надає допомогу, тільки якщо процес стосується групової роботи (навіть зі сторони українців)», але при цьому були і такі відповіді – «деякі роботодавці (я змінив 4 роботи) цікавляться якої допомоги я потребую, гарним було те, що перший місяць надавалось безкоштовне проживання (у моєму випадку це був гуртожиток – умови дуже гарні), та раз в тиждень надавалась гуманітарна допомога зі сторони роботодавця. Вже потім, познайомившись з «сусідами по кімнаті», я дізнався адреси пунктів надання допомоги і звертався туди». У свою чергу, пункти надання допомоги, це могли бути маленькі організації де ти реєструєшся, і вже потім отримуєш допомогу, або великі приміщення поділені на частини (їжа, одяг, хімія, посуд, візочки). Великим пріоритетом отримання допомоги в подібних благодійних чи

волонтерських організаціях є українці, надавачі допомоги. Щодо аналізу державних структур у процесі працевлаштування, адаптацією можна назвати заходи, які реалізуються: консультація (іноді з перекладачем), співпраця з психологом і медиками та надання інформації щодо курсів, пунктів надання допомоги.

Щодо проведення заходів з соціальної адаптації при перетині кордону, то учасники відповіли, що надання платного житла від роботодавця (перший місяць безкоштовно) та допомога у оформленні необхідних для роботи документів, і були методами з адаптації. В той же час, усі висловились за необхідність проведення адаптаційних заходів.

У ході обговорення, було висвітлене важливе питання, наскільки група ризику має можливість користуватись оптимальними онлайн інструментами щодо соціальної адаптації. Існують випадки, коли біженці не мають доступу до інтернету, або ж мають тільки обмежений чи частковий доступ. Зусилля щодо без бар'єрного простору в Європі та світі в даний час спрямовані на такі пріоритетні напрямки: доступність, залученість, освіта та навчання, рівність, соціальний захист, здоров'я та працевлаштування [31]. Щодо доступу до інтернету, учасники відповіли, що потреба доступності веб-простору цілком задовольняється. У громадських місцях (зупинки, кафе, вокзали) можна (у більшості випадках) під'єднатись до інтернету, підключивши послугу роумінгу \ купивши мобільну сім-карту (за можливістю).

Обговоривши з експертами найбільш поширені онлайн інструменти надання послуги соціальної адаптації та детально зупиняючись на перевагах та недоліках кожного онлайн інструменту, при цьому враховуючи психологічний стан біженців та кількість часу, який вони можуть виділити. У висновку було визначено, що найбільш доречними онлайн інструментами можуть бути онлайн платформи або мережі для спілкування, зокрема це може бути телеграм чат-бот. Чат-бот зручний у використанні, простий інтерфейс, має структурованість

дій та різні види співпрацювання (аудіо-повідомлення, відео-повідомлення, дзвінок, відео-дзвінок, груповий дзвінок, вікторини, тести, голосування).

Перспективами надання послуги соціальної адаптації онлайн є:

1) Міністерством соціальної політики створено зручний цифровий інструмент (дашборд) для використання аналітичної інформації [32]. За допомогою даного інструменту можна скористатись мультифільтрацією та побачити детальну інформацію по заявах, поданих через платформу «Допомога». Завдяки дашборд міжнародні організації зможуть швидше та ефективніше надавати допомогу українцям, які її потребують. А особи, які подали заяви, мають можливість слідкувати за процесом надання допомоги міжнародними організаціями. Дашборд доступний на 2 мовах – українські та англійській. Міністерство соціальної політики активно працює над удосконаленням процесів надання допомоги та збільшенням ефективності цієї системи; запрошує гуманітарні та громадські організації, благодійні фонди укладати меморандуми, договори про співпрацю і взаємодію та ціле направлено й продуктивно працювати з платформою «Допомога».

Можливим є створення або використання вже можливих функцій різних платформ та інструментів для надання послуги соціальної адаптації.

2) Створено значну кількість онлайн курсів, платформ після проходження яких формується розуміння того, як організовано процес надання соціальних послуг, як визначити потреби, а також як запланувати розвиток цієї сфери в перспективу у своїй громаді. Курси розраховані не тільки на посадовців чи надавачів послуг, але й до самих отримувачів послуг [33]. Наприклад, Міністерством соціальної політики створено онлайн курс «Організація соціальних послуг в територіальній громаді», який безкоштовно доступний на Платформі соціальної освіти.

3) Утворення спеціалізованих служб підтримки біженців. Основними функціями такої служби будуть вивчення \ вирішення проблемних питань для біженців, а саме працевлаштування, аналіз даних, зведення даних в певну

структуру, об'єднання і так далі. У складі такої служби обов'язково мають бути юрист, фахівець із працевлаштування, фахівець із соціальної роботи, психолог, перекладач.

4) Характерним в перспективі є онлайн, дана форма може використовуватись не лише з українськими біженцями, які знаходяться за кордоном, але й з іншими категоріями населення, наприклад люди з інвалідністю і так далі. Також, якщо неможливо надати певний вид допомоги онлайн, актуальним є надавати первинні види допомог онлайн, особливо процес консультації, не лише у процесі надання послуги соціальної адаптації, а й з іншими послугами.

Висновки до 2 розділу

У процесі реалізації практичної частини дослідження було створено план онлайн семінару. Даний семінар було успішно реалізовано з учасниками, а саме українцями, що знаходяться в ФРН та експертами. За результатами проведення семінару, виявили, що біженці за кордоном стикаються з певними бар'єрами, зокрема мовними, фінансові проблеми та соціально-адаптивні. Було визначено, що значною мірою, залучені біженці мали процес самостійної адаптації. Звісно, від держави надавались певні види допомог, але самостійно б без допомоги перекладача чи знайомих (на місці) отримати ту чи іншу допомогу було б дуже складно.

Основним завданням практичної частини роботи, було визначити перспективи надання послуги соціальної адаптації онлайн, проаналізувавши певні чинники та вже створені інструменти, можна зазначити, що соціальна робота онлайн лише розвивається та потребує більшого залучення часу, ресурсів та можливостей у налагодженні процесу надання допомоги різним категоріям населення, особливо біженцям, онлайн.

ВИСНОВКИ

В межах кваліфікаційної роботи, присвяченої аналізу форм та перспектив надання послуги соціальної адаптації українським біженцям у ФРН онлайн, нами було реалізовано теоретичну і практичну частини.

1. У теоретичній частині було проаналізовано нормативно-правову базу для визначення рамок дослідження. Зокрема, було проаналізовано Закон України «Про соціальні послуги» та Державний стандарт соціальної адаптації та визначено рамки дослідження, а саме процес надання послуги та етичних принципів під час розгляду та розробки програми онлайн семінару для аналізу надання послуг соціальної адаптації та визначення перспектив надання даної послуги онлайн. Проаналізувавши Державний стандарт соціальної адаптації було визначено, що соціальна адаптація передбачає комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування осіб, які перебувають у СЖО, до змінених умов соціального середовища, спрямованих на усунення \ пристосування обмежень життєдіяльності для підтримки соціальної незалежності, збереження та продовження їхньої соціальної активності

2. Також було проаналізовано особливості цільової аудиторії, а саме українських біженців з точки зору потреб для реалізування онлайн семінару. Нами було виокремлено загальну класифікацію проблем, переліку труднощів з якими стрічаються українські біженці. А саме, проблеми є у процесах: працевлаштування (бюрократія, низько кваліфікована та низькооплачувана робота, обмежена робота соціальних служб), мова (незнання мови, ігнорування англійської), ставлення від місцевих (маргіналізація, байдужість), житло (велика сума вартості, фінансова недоступність, умови знімання житла).

3. Проаналізувавши наявні форми проведення онлайн семінарів, було визначено структуру плану практичного заходу. Зміст онлайн семінару складається з координаційної зустрічі (зустріч організатора, представника

Громадської організації) та волонтера – обговорення плану семінару), з самого семінару (основне обговорення за визначеним планом), інформаційний захід або аналітико-звітова зустріч (обговорення та підсумовування результатів онлайн семінару) та основне визначення перспектив надання послуги СА онлайн.

4. Нами було виявлено етичну дилему, у ситуації доступності послуг нашій ЦА та у процесі визначення пріоритетності. А саме, можна зазначити, що ми не розглядаємо варіанту офлайн зустрічей у роботі з випадком, і при цьому українські біженці готові на роботу в Україні або на зусилля допомогти Україні.

5. Відповідно до основної мети даної роботи, нами було спроектовано план семінару за яким нам вдалось провести онлайн семінар за участі українських біженців, волонтерів. Нам вдалось проаналізувати основні види надання послуги соціальної адаптації та визначити перспективи надання послуги онлайн. Зокрема, ми змогли описати можливі та існуючі варіанти надання послуги СА онлайн нашій цільовій групі.

Рекомендації

На підставі виконаного дослідження сформульовані такі рекомендації.

Для представників українських територіальних громад, рекомендація полягає в ініціювання та впровадженні служби підтримки українських біженців. Така служба може відповідати за виконуючі функції, які передбачають – зв'язок біженців з Україною, збереження кадрового та робочого ресурсу для України (наразі – онлайн та після перемоги), отримання загальної інформації про українців закордоном, їх потреби, проблеми і ресурси для їх забезпечення та вирішення, відповідно.

Для громадських об'єднань та волонтерським організаціям, рекомендується орієнтуватись у своїй діяльності на співпрацю з українськими біженцями для забезпечення майбутнього повернення їх додому. Працювати у спів організації з психологами та спеціалістами, що відповідають за стабільний

психологічний, духовний та ментальний стан людини. У своїх практиках орієнтуватись на розвиток критичного мислення та рівня стресостійкості.

Додатково, рекомендується співпрацювати з місцевими у ФРН подібними організаціями (фондами, об'єднаннями, угрупованнями) для реалізування допомоги в Україну, у зв'язку, не лише військових атрибутів, але й допоміжних засобів для евакуації у періоди різного виду загроз.

Перспективи подальшої роботи вбачаються у апробації та впровадженні запропонованої організаційної онлайн-технології у діяльність громадських організацій та волонтерських груп, що опікуються проблематикою українських мігрантів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Скільки українських біженців набули статусу захисту в Європі. Слово і діло. Аналітичний портал. 2022. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.slovoidilo.ua/2022/06/19/novyna/suspilstvo/stalo-vidomostilky-ukrayinskykh-bizhencziv-nabuly-statusu-zaxystu-yevropi>
2. Настрої та оцінки українських біженців (липень-серпень 2022р.). Разумков центр. 2022. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/nastroi-ta-otsinky-ukrayinskykh-bizhentsiv-lypen-serpen-2022p>
3. Словник української мови. Академічний тлумачний словник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sum.in.ua/s/vrazlyvyj>
4. Социальная работа с подростками с опорой на сильные стороны: практ.пособ. / А.П. Павловский. – К., 2015. - 108 с
5. Lynes T. *William Beveridge*, in: P. Barker (Ed.), *Founders of the welfare state*. London: Heinemann. – 1984. – С. 90-97
6. Біженці. Державна наукова установа «Енциклопедичне видавництво» за участі Інституту програмних систем НАН України. 2022. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vue.gov.ua/Біженці>
7. 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.
8. Huliaieva A. S. The psychological characteristics of forced displacement / A. S. Huliaieva // *Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets–Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufriieva. – Issue 37. – Kamianets–Podilskyi : Aksioma, 2017.*

9. Конвенція про статус біженців від 10.01.2002. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_011#Text
10. Центр соціальних досліджень. Потреби жителів Сумської області в умовах воєнного стану (квітень 2022). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/87644/1/Kostenko_sociological_research.pdf
11. О. Скляр. Можливості проектного менеджменту у вирішенні проблеми безробіття українських біженців у Німеччині. 2023.
12. Закон України «Про соціальні послуги» від 27.04.2022 № 18. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
13. Asyl- und Flüchtlingspolitik in Deutschland. Bundesministerium des Innern und für Heimat. 2023. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/migration/asyl-fluechtlingsschutz/asyl-fluechtlingsschutz/asyl-fluechtlingsschutz-node.html>
14. Наказ Міністерства Соціальної Політики України Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text>
15. Соціальна послуга соціальної адаптації. 2020. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.vin.gov.ua/dep-smp/sotsialni-posluhy/688-derzhavni-standarty-sotsialnykh-posluh/29024-sotsialna-posluha-sotsialnoyi-adaptatsiyi>
16. Закон України Про зайнятість населення №24. 2013. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text>
17. Види та рівень безробіття. Бібліотека Букліб. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://buklib.net/books/31523/>
18. Zugang zu Arbeit. Informationsverbund Asyl & Migration. 2023. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.asyl.net/themen/bildung-und-arbeit/zugang-zu-arbeit>

19. Робота та соціальна сфера. Федеральне відомство у справах міграції та біженців. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-ua/робота-та-соціальна-сфера>
20. С.В. Мішина, О.Ю. Мішин. Німецький досвід надання соціальної допомоги. Ефективна економіка. Харківський національний економічний університет ім. Семена Кузнеця, м. Харків. 2021. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9263>
21. В. Євтух. Маргіналізація // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011.
22. Інтерактивні освітні технології в умовах позашкільної освіти: із досвіду роботи Українського дитячого центру «Молода гвардія»: – Методичний посібник./ Н.В. Щубелка, В.М. Бездень, Г.А. Вольчева та ін.; За ред. Щубелки Н.В. – Одеса, 2014 р. – 114 с
23. Мінсоцполітики спільно з МОМ презентують навчальний онлайн – квест “ШУКАЄТЕ РОБОТУ?” ВИ МОЖЕТЕ ПОТРАПИТИ В РАБСТВО”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/news/19171.html>
24. Головка В. В. Форум-театр як профілактичний засіб сексуальної експлуатації жінок та торгівлі людьми. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://eprints.kname.edu.ua/44326/1/Збірник_28-46-57.pdf
25. “Залишайся в безпеці”: чат-бот з протидії торгівлі людьми. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rv.gov.ua/news/zapracuyuvav-chat-bot-zalishajsya-v-bezpeci>
26. Фулей Т.І. Інтерактивні методи навчання у підготовці суддів. Навчальний посібник для викладачів (тренерів) – К., ФОП Клименко Ю.Я., 2017. – 156 с

27. Глобальні етичні принципи соціальної роботи. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://grani-print.dp.ua/index.php/jaysrt/article/view/135>

28. Наказ Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України від 09.09.2005 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

29. Лаврецький Р.В., Нагірняк М.Я. Професійна етика соціального працівника в сучасній Польщі / Р.В. Лаврецький, М.Я. Нагірняк // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – № 3-4, 2013

30. Онлайн-семінари, створення власного курсу. My own conference [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://myownconference.com/uk/seminar.php>

31. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України : аналіт. доп. / [Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А.]. – Київ : НІСД, 2020.

32. Мінсоцполітики створено зручний інструмент, що забезпечує прозорість надання міжнародної допомоги. 28.03.23 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/news/22698.html>

33. Zmina. Запустили безкоштовний онлайн курс про те, як організувати соціальні послуги у своїй територіальній громаді. 23.01.23 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zmina.info/news/zapustyly-bezkoshtovnyj-onlajn-kurs-pro-te-yak-organizuvaty-soczialni-poslugy-u-svoyij-terytorialnij-gromadi/>

Додаток А

План онлайн семінару з українськими біженцями

Хід зустрічі.

Медіатор: Всім Добрий день! Дякую за Ваше залучення до конференції. Мене звати Олександр, дуже радий бачити наших запрошених гостей, а саме експерта від громадської організації «Фонд регіональних досліджень» Тулякова Олега Олеговича та спеціаліста з найму Андрія.

Вітання від запрошених гостей.

Медіатор: Сьогодні мета нашої зустрічі обговорити ефективні методи надання послуги соціальної адаптації онлайн та визначити їх перспективи. Я пропоную наразі познайомитись, говоримо своє ім'я, місце перебування наразі та цікавий факт про себе. Я додам, що я наразі не в Україні, цікавим вважаю у собі почуття гумору, адже квн та ліга сміху міста Суми без мене сумує). Хто наступний?

Знайомляться по черзі.

Медіатор: З усіма приємно познайомитись та як ви знаєте на подібних зустрічах чи тренінгах є свої правила, я пропоную такі міні правила як повага до кожного, говоримо по черзі та звісно ж правило активної участі. Наразі, можемо починати.

Учасники розповідають свої історії чи проблеми, які виникли під час перебування у ФРН, з точки зору їх адаптації до життя за кордоном.

Обговорення цих проблем з експертами.

Гості дають свої рекомендації та відповідають на питання від учасників.

Висування пропозицій з онлайн методів надання послуги соціальної адаптації, обговорення перспектив їх використання онлайн.

Підказки медіатору:

- Якщо я правильно зрозумів ваша проблема в можливо Андрій проговорить можливі дії, Андрію, що ви порекомендуєте?
- Чи намагались ви самостійно вирішити це питання чи звертались у певні структури\служби?
- Як Ви вважаєте, чи будуть актуальними онлайн методи надання послуги соціальної адаптації біженцям за кордоном, обґрунтуйте свою відповідь?
- Як за часом ви отримали послугу за якою мали запит чи досі не отримали?
- Які можливі недоліки чи ризики можуть бути під час використання даного методу як інструмента надання послуги СА онлайн?
- Чи є труднощі з мовою, стосунками з людьми (німцями)?
- Чи влаштовує вас заробітна плата чи вистачає вам на життя зараз?
- Чи отримували ви якусь допомогу? фінансову чи гуманітарну за період перебування?

Медіатор: можливо є ще питання від учасників нашим гостям?

Якщо є то їх проговорення.

Медіатор: якщо наші гості бажають будь ласка заключні від них слова.

Медіатор: Дякую учасникам, що виділили час та долучились до конференції, сподіваюсь вам було цікаво та корисно отримати інформацію яка подавалась. Після конференції я надішлю онлайн анкету, там буквально 5 питань на рефлексію. Дякую Всім, учасникам та гостям, у нас вийшов продуктивний та корисний вечір. Якщо виникнуть питання вже після конференції, можете звертатись до мене, мої контакти у вас є. Конференцію закінчуємо. Всім миру, на все добре!

Додаток Б

Скріншоти з онлайн семінару

