



Проект
фінансується
Європейським
Союзом



Проект
впроваджується
виконавчим комітетом
Бердянської міської ради

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО- РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

для внутрішньо переміщених осіб

Автори: ІРИНА ТРУБАВІНА
ІРИНА КУРАТЧЕНКО

В рамках проекту міжнародної технічної допомоги
«СТВОРЕННЯ КОМПЛЕКСНОЇ СИСТЕМИ
НАДАННЯ ДОПОМОГИ ВИМУШЕНИМ ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМ
з ЗОНИ АТО та ГРОМАДІ м. БЕРДЯНСЬК»

м. Бердянськ, 2017



Проект
«Створення комплексної системи надання допомоги вимушеним
переселенцям із зони АТО та громаді м. Бердянськ»
Бердянська міська рада

Трубавіна І.М., Куратченко І.Є

**Методичні рекомендації
до організації проведення інформаційно-роз'яснювальної
соціальної роботи для внутрішньо переміщених осіб**

Бердянськ 2017

Трубавіна І.М., Куратченко І.Є. Методичні рекомендації до організації проведення інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи для внутрішньо переміщених осіб / за ред. Трубавіної І.М. – Бердянськ: 2017. – 19 с.

Рецензенти:

Золотухіна С.Т. - доктор пед. наук, професор, завідувач кафедру загальної педагогіки та педагогіки вищої школи Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С.Сковороди

Расказова О.І. – доктор пед. наук, професор, завідувач кафедру соціальної педагогіки Комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради

Рекомендовано до друку Вченою радою ХНПУ ім. Г.С. Сковороди. протокол № від 6 від 29.09.2017

Затверджено Редакційно-видавничою радою ХНПУ ім. Г.С. Сковороди, протокол №5 від 06.09.2017

Методичні рекомендації узагальнюють та детально розкривають проблеми ВПО, які проживають в місцях компактного проживання. Методичні рекомендації показують теоретичні та правові засади інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи на базі нової для України структури – інтегрованого центру соціальних послуг Бердянської міської ради, показан зміст, етапи, методи і форми надання ВПО в МКП муніципальних соціальних послуг через роботу виїзних команд соціальних працівників для проведення інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи. Розкрито особливості роботи мультидисциплінарної команди з надання соціальних послуг для ВПО в МКП, функції її працівників, їх ролі, наведено рекомендації з формування комунікативних умінь і запобігання професійного вигорання. Призначено для працюючих соціальних працівників, соціальних педагогів, психологів, юристів, які працюють з ВПО в МКП, підготовки студентів ВНЗ відповідного спрямування.

Видано в рамках проекту ЄС «Створення комплексної системи надання допомоги вимушеним переселенцям із зони АТО та громаді м. Бердянськ»

ISBN

с Трубавіна І.М.

с Куратченко І.Є.

Зміст

Вступ	6
1. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в місцях компактного проживання	8
2. Теоретичні та правові засади інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в МКП	16
3. Функції та ролі соціальних працівників мультидисциплінарної команди в МКП для ВПО	20
4. Особливості, форми і методи інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО	22
5. Залучення ВПО до участі в інформаційно-роз'яснювальній соціальній роботі в МКП	25
6. Оцінка потреб ВПО в соціальних послугах	26
7. Планування інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО	27
8. Виконання плану інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО в МКП	28
9. Формування комунікативних вмінь і профілактика професійного вигорання у соціальних працівників	30
Висновки	33

Вступ

Внутрішньо переміщеною особою, згідно чинному законодавству, є громадянин України, який постійно проживає в Україні, якого змусили або який самостійно покинув своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, масових порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [14]. Станом на травень 2016 року у місцях компактного проживання внутрішньо переміщених осіб по Україні, за даними Global Shelter Cluster, мешкають 6 тис. 518 ВПО, або 0,38% від загальної кількості зареєстрованих переселенців [27]. Це є фактором сповільнення їх успішної інтеграції в приймаючу громаду [26]. Посилаючись на інформацію Global Shelter Cluster, Карагяур повідомляє, що загалом в Україні нараховується 271 МКП, але 52 із них вже зачинені. «Тобто, є тенденція до зменшення кількості внутрішньо переміщених осіб, які, наразі, проживають в МКП 5. Більшість ВПО, що живуть у центрах компактного проживання, знаходяться на території Київської (23%), Донецької (17%), Харківської (13%), Одеської (13%) та Дніпропетровської (11%) областей, в той час як на решту областей припадає 23% ВПЛ [40].

Як зазначено у комплексному соціологічному дослідженні в рамках Проекту «Економічні можливості постраждалих від конфлікту», що впроваджується Українським Жіночим Фондом за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку(USAID), місцеві мешканці Запорізької області в порівнянні з іншими українцями, щонайбільше відчули наслідки масового переселення, адже область опинилась серед лідерів і за показником кількості ВПО на 10 000 корінного населення регіону (384 особи). Велика частина ВПО, котрі переїхали до Бердянського району, оселились в передмісті і прилеглих селах – в дитячому оздоровчому таборі «Факел», санаторії «Парус», санаторії «Бердянськ», християнській церкві «Віфлеєм», християнській общині «Місто-Сховище», санаторії «Лазурний». Кількість ВПО в цих поселеннях становить приблизно 2 000 людей, і більшість з них має труднощі іщ відвідуванням муніципальних установ із надання соціальної допомоги для отримання потрібних послуг через брак інформації, погану транспортну інфраструктуру та необхідність забезпечувати постійний нагляд для дітей та осіб похилого віку тощо.

Відстань між Бердянськом та місцями компактного проживання складає до 15 км, які не кожна людина може подолати і оплатити свою дорогу. Тому постало питання про організацію спеціалізованих мобільних виїздів мультидисциплінарної команди фахівців, які б на місці надавали допомогу ВПО. Досвіду і компетентності такої роботи у фахівців замало, що і зумовило необхідність їх спеціальної підготовки до проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з ВПО і згуртування в команди, що стало можливим в рамках проекту «Створення комплексної системи надання допомоги вимушеним переселенцям із зони АТО та громаді м. Бердянськ», грантового контракту 2015/358-554, укладеного між Європейським Союзом та виконавчим комітетом Бердянської міської ради. Робота соціальних працівників буде спрямована на задоволення інформаційних, соціальних та психологічних потреб шляхом надання підтримуючої та інформаційно-роз'яснювальної допомоги ІЦП – для зручності ВПО послуги надаватимуться саме в місці їхнього проживання. Інформаційно-роз'яснювальні послуги надаватимуться такими спеціалістами: голова служби захисту дітей, голова сектору соціального захисту дітей та попередження правопорушень серед неповнолітніх, голова сектору з питань усиновлення, опіки та піклування, соціальні працівники, педагоги, юристи та психологи. Інформаційно-роз'яснювальні послуги повинні включати інформацію про права та переваги ВПО, інформацію про доступні соціальні послуги, психологічні та юридичні консультації. Візити із проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи будуть організовані за потребою, але не частіше чотирьох разів на тиждень (змінними командами, тобто 8 спеціалістів проведуть інформаційно-роз'яснювальну роботу кожного місяця) по дві робочі години за виключенням часу на переміщення. Один спеціаліст зможе надавати індивідуальну інформацію та консультаційні послуги 4 особам впродовж одного візиту, тож всього будуть задіяні 16 осіб на кожен візит, а також організовуватимуться групові лекції для надання інформації щодо найактуальніших проблем. Виходячи з викладеного, даний навчальний курс повинен сформувати професійну компетентність соціальних працівників до соціальної роботи в мультидисциплінарній команді.

1. Проблеми внутрішньо переміщених осіб у місцях компактного проживання

Місцями компактного проживання ВПО є приватні гуртожитки, приміщення житлового фонду соціального призначення, готелі, санаторії, бази відпочинку, модульні містечка, культові будівлі, гуртожитки навчальних закладів, лікарні та інші приміщення [7,13,21,26,27,40]. Відповідно до статті 9 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» від 2015 року, ВПО мають право на безоплатне тимчасове проживання, за умови сплати за використані комунальні послуги, строком до 6 місяців. Для багатодітних родин, осіб з обмеженими можливостями та осіб похилого віку цей термін може бути подовжено. Більше того, в Законі відзначається право ВПО на безпечні умови життя та створення належних умов для постійного чи тимчасового проживання. Контингент осіб, які проживають в МКП (дані по Києву та області) – 60% – жінки, 43% – працездатні особи, вік від 18 до 50 років, 28 % діти, 29% – пенсіонери, 74% сімей належить до вразливої категорії (інваліди, особи з хронічними захворюваннями, батьки-одиначки) [20,21]. 9% опитаних ВПО мають у складі родини літніх людей (старше 80 років); 24% – осіб з інвалідністю; 20% – хворих на важкі захворювання; 3% – вагітних. 27% опитаних ВПО зазначили, що мають неповну, малозабезпечену або багатодітну родину. Водночас деякі сім'ї одночасно мають декілька з перелічених ознак вразливості [16]. Приблизно 68 % опитаних ВПО проживають в МКП сім'ями, більшість з яких складається з 2-3 членів родини [16].

Проблеми ВПО в МКП нами було узагальнено на основі теоретичного аналізу джерел з проблеми [1,2,6,7,16,18,20,21,22,24,26,27,29,36,40,41]. Розкриємо їх детальніше.

Відзначимо, що близько 70% внутрішньо переміщених осіб, які оселилися в місцях компактного проживання для ВПО, адаптувалися до нового життя і громади, що їх прийняла. Однак майже третина (32%) не задоволені умовами МКП. Про це свідчать результати моніторингу Благодійного фонду «Право на захист», здійсненого у квітні 2016 року [27]. Місця компактного проживання спочатку були тимчасовим притулком і не розраховані були на довготривале проживання, вони на 2-3 доби розраховувалися як транзитні помешкання, які стали постійними. Вони не мають часто опалення, ніхто не думав, щ військовий конфлікт затягнеться надовго і дитячі табори, санаторії стануть місцем прожи-

вання дорослих людей взимку. Так, як показують дослідження [27], переважна більшість опитаних ВПО (76%) мешкають в МКП понад рік. При цьому 75% переселенців ділять кімнату з 1-3 сусідами, проте іноді кількість проживаючих у кімнаті ВПО часом сягає 12 осіб (м. Чугуїв, Харківщина) [27]. Звичайно, що це тягне за собою психологічні, соціальні, побутові та інші проблеми людей, які виявили патріотизм і виїхали в Україну. ВПО назвали такі основні проблеми проживання в МКП: 60% – побутові проблеми; 11% – незрозумілі тарифи ЖКГ; 9% – незручність розташування; 5% – недружня атмосфера; 4% – проблеми з адміністрацією; 13% – інше; 8% – жодних проблем [16]. Це підтверджує і інше дослідження [27]: проблемами проживання в МКП ВПО назвали: незадовільний стан місць загального користування, відсутність шумоізоляції та приватності, недостатнє опалення взимку та інше. Частою проблемою місць компактного проживання є порушення громадського порядку, руйнування майна установ та засмічення території [4]. 15% опитаних зазначили неможливість знайти та винайняти окреме житло через те, що орендодавців не влаштовує прописка, діти, домашні тварини та інше. Трохи менша частка ВПО зауважили, що обрали МКП, оскільки бажають проживати разом із земляками [27].

Можна відзначити медичну проблему ВПО в МКП. Так, стан здоров'я ВПО за час проживання погіршився у третини опитаних ВПО [27]. Це свідчить як про недостаток уваги медичних працівників до здоров'я ВПО, так і про вплив психологічної травми, викликаной переїздом, відсутністю фінансової можливості та інфраструктури для лікування і відновлення здоров'я людей. Проблеми є з первинним медичним оглядом саме в МКП, він там вкрай потрібний для своєчасного призначення лікування і профілактики поширення соціально небезпечних хвороб. ОБСЄ відзначає [36], що люди похилого віку та інваліди, які розмістилися в центрах компактного проживання, залишаються найбільш вразливими групами осіб, що страждають від обмеженого доступу до системи охорони здоров'я. В одному санаторії, що розмістив на своїй території ВПО, взяли навіть на роботу одну медсестру, яка сама була вимушеною переселенкою, щоб надавати необхідну допомогу [36].

Здебільшого МКП розташовані у безпосередній близькості до об'єктів соціальної інфраструктури. Водночас 19% МКП не мають поблизу шкіл, 26% – дитячих майданчиків, 21% – продовольчих магазинів, 17% – тротуарів, що ведуть до МКП, 9% – освітлення біля входу в МКП.

79% МКП не є облаштованими для людей з інвалідністю та похилого віку – в них відсутні ліфти (у разі розташування не на першому поверсі) та пандуси [16,36]. На деяких маршрутах громадського транспорту, які з'єднують центри компактного проживання з найближчими містами, автобуси не обладнані трапами та платформами для інвалідних візків для людей з обмеженими фізичними можливостями. Часто МКП розташовані за містом і дістатися лікарні, ЦСССДМ та ін. структур є дорогим і проблематичним для людей, які там мешкають, зокрема, для інвалідів та жінок з дітьми [36].

Проблемою є небажання батьків-переселенців відправляти своїх дітей в школу або дитячий садок. Наприклад, у Харківській області [2,7], яка є одним з лідерів за кількістю переселенців, спостерігачі ООН зафіксували близько 5000 дітей (всього в області зареєстровано близько 18 000 дітей), які не ходять до школи або дитячого садка [27]. На території МКП шкіл та садків немає, потрібен шкільний автобус, а їздити громадським транспортом дорого, да і потрібен же супровід дітей дорослими.

Нагальним питанням проживання ВПО в МКП є їх адаптація до нових умов життя та інтеграція в новій громаді. Так, 24% ВПО, які мешкають в МКП, не вдалося адаптуватися до нової громади, 5% не змогли визначитися з відповіддю, 71% вдалося адаптуватися до нових умов [27]. Відзначимо, що адаптація повинна бути соціальною, професійною, культурною. Отже, потрібно роз'яснювати для ВПО ці напрямки взаємодії з громадою. Відзначають низькі прибутки всіх мешканців МКП. 44 % прибутків йде на оплату їжі, 14% – ліків. Складність працевлаштування переселенців з Донбасу пояснюється їх професійною специфікацією – працевлаштування працівників вугільної промисловості та металургії обмежене відсутністю відповідного попиту на їхній фах в інших регіонах України. Для них актуальним є питання професійного перенавчання на більш інші професії [26]. 08.07.2015 уряд України затвердив Програму працевлаштування та професійного навчання ВПО на 2015-2016 роки [2].

Основними юридичними проблемами ВПО в МКП є: оформлення/отримання державних виплат, оформлення довідки ВПО, отримання/відновлення документів, житлові питання (оренда, субсидії), трудові відносини, питання щодо дітей, майнові питання, допомога в працевлаштуванні, питання ведення господарської діяльності [16]. Частіше за все переселенці звертаються за юридичною допомогою із

питань відновлення документів (паспорт, ІПН, документи про освіту, правовстановлюючих документів на майно), отримання довідки ВПО, отримання субсидій [26]. Наймасовіша проблема – фахової правової допомоги в питаннях соціального захисту проблем самого МКП: поки відсутнє право органам місцевого самоврядування приймати рішення про визнання місць масового проживання ВПО (санаторіїв, казарм, відомчих гуртожитків) – місцями компактного проживання ВПО. І визначити правовий режим даних місць компактного проживання ВПО таким чином, щоб на період проживання там ВПО дані об'єкти нерухомого майна, незалежно від їх призначення згідно правовстановлюючих документів, прирівнювались до житлового фонду, і підприємства чи установи, на балансі яких знаходяться відповідні об'єкти, отримували комунальні послуги за тарифами для населення, на дані об'єкти нерухомого майна, або ж взагалі у повному обсязі за всі комунальні послуги платили по тарифам для населення, що стимулювало б підприємства надавати свої площі для проживання ВПО [22].

Відзначимо, що 67% мешканців МКП готові виїхати звідти, як тільки будуть для цього умови [16]. Але 26% планують і надалі там жити [16]. Ці дані говорять про те, що краще синиця в руках в свідомості населення і що потрібна робота щодо стимулювання самодопомоги і життєвої активності щодо поліпшення свого становища, роз'яснення можливостей в цьому напрямку. Але люди страхаються ще одного переїзду. Центри компактного проживання не реєструють людей як мешканців за адресами реєстрації центру та дуже часто не мають обладнання для вимірювання використаної кількості води, газу та інших комунальних послуг на особу [40]. Без реєстрації переселенці можуть стикатися з проблемами при оформленні приватного підприємництва, також через це можуть виникати проблеми з працевлаштуванням або отриманням медичної допомоги. При зміні реєстрації переселенці втрачають статус ВПО і не можуть розраховувати на державну допомогу [2].

Основні економічні проблеми – це низькі заробітні плати та невідповідність вакансій їхній освіті та професії [26]. Тільки 22 % опитаних ВПО, які проживають в МКП, офіційно працевлаштовані, 15% працюють без офіційного оформлення [8]. Серед безробітних більше всього жінок – 68%, 74% – віком до 45 років [41]. В очолюваних жінками домогосподарствах обов'язок піклуватися та доглядати за малолітніми дітьми робить для жінки пошук роботи проблематичним.

Це означає, що організація перенавчання і працевлаштування повинні здійснюватися з урахуванням гендерного компоненту. У місцях свого компактного розселення ВПО часто стикаються з проблемами забезпечення харчуванням та одягом [2]. В соціально-педагогічному аспекті в роботі з ВПО корисною є теорія соціальних ролей, яка допомагає клієнтам із проблемами в соціалізації та адаптації засвоїти нові соціальні, у тому числі – професійні, сімейні, ролі й змінити поведінку. Є шанс почати життя з нового аркушу паперу, не повторюючи помилок минулого, набутти новий соціальний досвід, реалізувати себе, мрії тощо при підтримці, про яку треба розповідати ВПО як про можливості, якими вони можуть скористатися задля реалізації своїх прав. Позитивним в цій теорії є зміна клієнта, формування нових моделей поведінки. Але необхідною є увага до цінностей сім'ї, прав членів родини, до навколишнього світу, середовища, суспільства

Окремо стоїть проблема психологічної адаптації до нових умов життя і психологічний стан переселенців, яка навіть за умов розв'язання всіх першочергових соціальних проблем довго ще дає про себе знати і позначається на самопочутті, поведінці, спілкуванні, стосунках переселенців, вимагає на своє вирішення професійними методами. Візначено [6;11;19;20;29], що у всіх ВПО діагностується психологічна травма. М.Г. Лаврова пише, що особи, які стали свідками/жертвами локальних збройних конфліктів пережили первинну психологічну травматизацію. Вимушені переселенці інкорпуються в нове (точніше «чуже», «незвичне») соціокультурне середовище, яке часто є достатньо ворожим по відношенню до них, через ірраціональні пояснення, що, власне, є вторинною психологічної травматизацією. ВПО відчують труднощі соціально-психологічної адаптації в новому регіоні [19,с140]. Переселенці мають проблеми в афективній, когнітивній сфері, в поведінкових проявах, проблемою є відсутність довіри до влади, соціальних працівників. Психологічні дослідження відзначають, що у місцях розміщення переселенців виникає багато конфліктів, мешканці живуть ізольовано, майже не спілкуються між собою, відчувається відчуженість і недовіра одне до одного, до психологів, до представників влади тощо. Частим способом зниження тривоги є алкоголь та інші хімічні речовини. Спостерігаються труднощі зі сном, тривожні сновидіння, рваний сон, що призводять до недосипання та знесилення, на фізичному рівні це підсилює роздратованість [29,с.29-30].

Сьогодні доведена [3] виразність посттравматичних стресових порушень і соціально-психологічної дезадаптації у жінок - вимушених переселенців при переживанні пролонгованих кризових станів як наслідку психотравмуючої ситуації. Доведено [3], що це призводить до: розвитку тривожно-депресивної і фобічної симптоматики; ворожості, почуттю гніву, нав'язливим хворобливим спогадами про подію; униканню всього, що пов'язано або асоціюється з психотравмою; відчуженості і скороченню соціальних контактів і спілкування; порушенню соціально-психологічної адаптації. За даними ОБСЄ [36], чимало переміщених осіб зазначили, що почувають себе людьми другого сорту. Деякі назвали свою ситуацію «безперспективною» та «безнадійною». Деякі внутрішньо переміщені жінки з дітьми, які не отримують достатньої підтримки та грошей від родичів, поскаржилися, що почувають себе «загнаними в пастку». що «нагальним залишається питання толерантності в суспільстві та адаптації внутрішньо переміщених осіб. Безпосередньо переселенці скаржаться, що випадки відкритої дискримінації мають місце» [10] – це означає необхідність просвітницької роботи не тільки з ВПО, а й з мешканцями приймаючої громади щодо культури миру, толерантності, соціального консенсусу. Ідею захисту ВПО пояснює теорія стигматизації (ярликів) [32], яка розглядає проблеми клієнтів як наслідок стигми, дискримінації, упередження (сім'я алкоголіків, безробітних, селян), що обмежує активність і функції клієнта, призводить до прийняття стигми і ставлення до себе як до безнадійних у поліпшенні життєвої ситуації. Така ситуація вимагає від соціального працівника захисту ВПО: 1) дестигматизації ВПО в суспільстві, громаді, середовищі (просвітницькими програмами); 2) навчання і підтримку ВПО; 3) залучення широкого кола громадськості до розв'язання проблем ВПО, їх обговорення; 4) ініціювання внесення необхідних змін до політичних рішень і законодавство. Позитивним у цій теорії є рівність у наданні соціальних послуг і толерантність до клієнтів, їх захист. До негативного слід віднести пояснення всіх проблем клієнта стигмою, упередженістю, дискримінацією.

Є також проблеми з реалізацією політичних прав ВПО. Близько 4,5% електорату України, які є ВПО, не мають можливості повноцінно реалізувати свої політичні права та голосувати на місцевих виборах і в одномандатних округах на загальнодержавних парламентських виборах [26,27]. Це свідчить про порушення принципу недискримінації щодо забезпечення рівності прав, свобод і можливостей і уповільнює



Автор малюнків: **Рожкова Анастасія**,
народилася та виросла в Луганську,
виїхала влітку 2014 року.

процес інтеграції переселенців до громад, в які вони перемістились. З іншого боку, інтереси ВПО, згідно з теорією участі в прийнятті рішень, краще всього можуть представити на всіх рівнях влади самі ВПО, що реалізувало б ідею участі ВПО в рішенні своїх проблем найкращим способом.

Відзначимо, що ВПО в МКП мають спектр соціально-педагогічних проблем – відсутні життєві вміння: виживати в новому місці, приймати виважені рішення, комунікативні – налагоджувати взаємодію і стосунки з громадою тощо. Найголовніше – втрачена налагоджене звичне життя і соціальні зв'язки. Разом з цим виникає питання про нові стосунки, цінності, правила виживання і спільне проживання, про рішення побутових проблем, про формування суб'єктності у власному житті, рішення тих проблем, над якими раніше не замислювалися. Потрібна робота з навчання взяти своє життя в свої руки і формування нових життєвих цілей і перспектив, переорієнтація в нових умовах. На фоні психологічних проблем це важко і потрібна певна послідовність в роботі і комплекс заходів. Так, проблеми сімей з ВПО повинні розглядатися в комплексі і системно – як проблеми сімей в кризі, в СЖО. Дослідження [7] окремо відзначають, що не можна вирішувати проблеми ВПО, які прагнуть інтегруватися в новій громаді, у відриві від вирішення проблем місцевих громад. Якщо в громаді немає роботи – то її немає для всіх і треба для всіх створювати робочі місця. Так само з дорогами, інфраструктурою тощо [7]. Система означає необхідність соціальної роботи з ВПО як підсистему роботи в громаді. Комплекс – що увага до однієї проблеми не долає кризу, потрібні зусилля щодо всіх проблем. З іншого боку послідовність в роботі вимагає розв'язання психологічних проблем як гальма до навчання користування своїми правами, формування нових життєвих цілей і перспектив. Ми послідовність в роботі бачимо таким чином: спочатку робота юристів і психологів, потім – соціальних педагогів. Це означає підтримку, допомогу і самопомогу. Юристи показують можливість користуватися правами і дають основу для становлення на ноги. Психологи долають розпач, стрес і ставлення до себе як до жертв і сприяють усвідомленню себе як суб'єктів свого життя в нових умовах. Потім соціальні педагоги формують життєві вміння і навички, формують нові життєві перспективи, дають поле для виявлення своєї суб'єктності в професійному, побутовому, сімейному житті. Разом з цим є проблеми, які є спільними і важливими для всіх ВПО, є індивідуальні проблеми і спільні

для окремих категорій, що вимагає фронтально-масової, групової та індивідуальної роботи з ВПО в МКП.

МКП має плюси і мінуси для ВПО. Плюси – це дах над головою, група однодумців поруч, швидке поширення новин, взаємодопомога. Мінуси – сегрегація ВПО, утруднення їх інтеграції в громаду, часта віддаленість від неї, очікування допомоги, швидке емоційне зараження. Таким чином, спектр проблем ВПО в МКП вимагає великої інформаційно-роз'яснювальної роботи з ВПО та в громаді для реалізації прав ВПО та досягнення миру і добробуту громаді, її розвитку через розвиток усіх її членів – постійних мешканців і вноч прибулих.

2. Теоретичні та правові засади інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами в МКП

Явище ВПО не є новим навіть для України (згадаймо Чернобиль) ВПО завжди є в умовах військового конфлікту (Сирія, Колумбія, Ірак тощо). Світовою спільнотою на основі Керівних принципів щодо внутрішньо переміщених осіб в рамках спільного проекту Brookings та Університету Берна було розроблено національну рамку відповідальності щодо ВПО. Це 12 принципів, на основі яких здійснюється оцінка ситуації з ВПО у конкретній країні, вони охоплюють спектр питань, відповідно до яких може здійснюватися оцінка поступу тієї чи іншої країни у покращенні становища ВПО: Запобігання переміщенню та мінімізація його негативних наслідків; Підвищення обізнаності щодо проблеми в загальнонаціональних масштабах; Збір даних щодо кількості та становища ВПО; Організація навчання щодо прав ВПО; Створення юридичних механізмів для захисту прав ВПО; Розробка національної політики щодо внутрішньо переміщених осіб; Створення інституцій, які б відповідали за вирішення проблем ВПО; Заохочення національних правозахисних груп до залучення ВПО у їхню роботу; Забезпечення участі ВПО у прийнятті рішень; Підтримка системного вирішення проблем ВПО; Залучення достатніх ресурсів для вирішення проблем; Співпраця з міжнародними інституціями, якщо національних ресурсів недостатньо [43]. Таким чином, ці принципи можуть складати основу аналізу вітчизняного законодавства і політичних рішень щодо ВПО в нашій країні, основу рішень органів місцевого самоврядування. Відзначимо, що такі принципи, як організація навчання

щодо прав ВПО, створення самого інтегрованого центру соціальних послуг в м. Бердянську, проект, який спрямований на системне вирішення проблем ВПО саме і реалізує проект міськради Бердянська за підтримки ЄС.

Відзначимо, що згідно чинному законодавству, внутрішньо переміщені особи мають права, захист яких повинна гарантувати держава. В контексті реалізації соціальної політики Постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 року № 1094 затверджено Комплексну державну програму щодо підтримки, соціальної адаптації та реінтеграції громадян України, які переселилися з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції в інші регіони України, на період до 2017 року. Планом заходів з виконання цієї програми визначено забезпечення ВПО місцями для тимчасового перебування, в тому числі, забезпечення тимчасового розміщення сімей ВПО, в складі яких є особи з інвалідністю, зокрема діти з інвалідністю [26]. Відзначимо, що ВПО, які мешкають в МКП, попадають під категорію осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах. Відповідно, їм повинні надаватися безкоштовні соціальні послуги в залежності від складності випадку. Це означає доступну для них тривалу соціальну роботу над подоланням ними кризи сім'ї і кризи особистості, поєднання підтримки, допомоги і самопомоги, при необхідності – здійснення кризового втручання. Закон України «Про соціальні послуги» дає визначення складним життєвим обставинам, що є умовою надання соціальних послуг: «обставини, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю чи станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла чи роботи, насильство, неповажне ставлення і негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлади, стихійне лихо, катастрофа та ін.)» [15, с.1]. Оскільки наша держава є соціальною, за Конституцією України, то вона ґрунтується на принципах соціальної справедливості, соціальної рівності, забезпечення соціальних гарантій, спрямована на підвищення якості життя всіх громадян та стримання поширення соціальних ризиків. Це говорить про увагу до соціальних прав людини з боку держави: захист від бідності, підтримка в освіті, охороні здоров'я тощо. Саме ці питання є основою для роз'яснення ВПО їх прав. Соціальні послуги спрямовані на створення соціальних умов для реаліза-

ції прав ВПО через підтримку, допомогу і самопомогу. Тому інформаційно-роз'яснювальна робота повинна бути спрямована не тільки на те, щоб донести до ВПО їх права, а й те, як ними користуватися, до кого звернутися в реалізації, як спільно реалізовувати свої права тощо. Нормативно-правовою базою для надання соціальних послуг сім'ям є Закони України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про соціальні послуги». Оскільки проблеми ВПО в МКП є комплексними і різноманітними за змістом, потрібна комплексна робота в СЖО для мешканців МКП, то доцільно використовувати мультидисциплінарний підхід в соціальній роботі. Мультидисциплінарний підхід із надання соціальних послуг здійснюється шляхом запровадження комплексу соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди, до складу якої включаються: представники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; представники відділу у справах сім'ї, молоді та спорту Бердянської міської ради, представники служби у справах дітей; соціальні працівники НДО; юристи; психологи, соціальні педагоги тощо. Метою запровадження мультидисциплінарного підходу є: забезпечення доступності соціальних послуг; розширення їх спектру; охоплення більшої чисельності осіб, задоволення їх потреб, а також потреб тих осіб, які проживають у віддалених населених пунктах; здеешевлення вартості соціальних послуг; наближення до рівня європейських стандартів якості соціальних послуг. Надання соціальних послуг мультидисциплінарною командою базується на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, дотримання стандартів якості, конфіденційності, соціальної справедливості [23].

Відзначимо, що політика в сфері соціального захисту повинна бути системою соціального захисту, допомоги та реабілітації ВПО, потрібні 3 напрямки соціальної політики, які в сукупності зможуть забезпечити не тільки фізичне виживання населення, а й підтримати певний стандарт життєвого рівня (тобто гарантії прав) в умовах гуманітарної кризи внаслідок військового конфлікту: 1) програми соціальної допомоги, порятунку; 2) програми соціального забезпечення; 3) підтримка потенціалу соціально-економічної активності ВПО [12]. Таким чином, поєднання підтримки, допомоги і самопомоги виключало б споживацькі ставлення до держави і сприяло б активізації ВПО в місцях ком-

пактного населення до рішення своїх проблем. Під муніципальною системою соціальної підтримки сім'ї розуміють «динамічну єдність цілеспрямованих, керованих, міжвідомчих дій, заходів, які спрямовані на інтегративну соціальну допомогу і педагогічну підтримку різних категорій сімей, реалізують в конкретних соціальних умовах цілі й принципи державної соціальної, сімейної політики» [30,с.18]. Ознаками такої системи є цілеспрямованість, структурність, динамізм, міжвідомча і міжпрофесійна взаємодія. Отже, мультидисциплінарні мобільні команди фахівців, які виїжджають за місцем компактного проживання ВПО, інтегрований центр підтримки ВПО є варіантом регіональної соціальної політики. «Особливостями муніципальної системи соціального захисту ... є особиста і приватна ініціатива, оптимальна підтримка муніципальних служб» [30].

Інформаційно-роз'яснювальна соціальна робота з ВПО є шляхом реалізації інформаційного підходу до захисту прав людини, який пропагує ООН. У його основі є знання і підтримка державою, громадою, сім'ями, окремими особами невід'ємних прав людини [37]. Знання прав людини допомагає їх не зневажати. І перш за все ці права повинні знати ті, у кого вони можуть бути порушеними.

Інформаційно-роз'яснювальна робота з ВПО повинна здійснюватися з урахуванням і інших теоретичних підходів. Так, соціальний працівник в контексті середовищного підходу [31] має організовувати і педагогізувати середовище, в якому мешкають ВПО в інтересах дитини, сімей в СЖО, враховувати фактори, які є в ньому і впливають на розвиток ВПО, посилювати позитивні фактори і сприяти пригніченню негативних факторів, що впливають на соціалізацію і розвиток сім'ї. Таким чином, є теоретична підстава для інформаційно-роз'яснювальної роботи в громаді щодо стереотипів і стигматизації ВПО, активізації ВПО в реалізації їх прав. Якщо виникають проблеми у колективу МКП, то доцільним є проблемно-орієнтований підхід, «орієнтована на завдання модель» соціальної роботи. Проблемно-орієнтований підхід пов'язується з теорією ситуаційно-рольової адаптації М. Беляєвої, за якою потреба в соціально-педагогічній діяльності виникає тоді, коли в індивіда, групи складається проблемна ситуація в стосунках із середовищем; ця ситуація містить протиріччя між потребами особистості і можливостями середовища для їх реалізації та між вимогами середовища й можливостями суб'єкта для їх реалізації [4,с.13]. Саме на це і повинна бути спрямована робота мультидисциплінарної команди для ВПО в МКП.

3. Функції та ролі соціальних працівників мультидисциплінарної команди в МКП для ВПО

За Л. Тюптею [39], команда спеціалістів – це невелика група фахівців з комплементарними навичками, об'єднаними загальною метою, загальним підходом і взаємною відповідальністю для реалізації поставлених завдань. Вона виділяє 3 моделі командної роботи: мультидисциплінарна, міждисциплінарна (міжпрофесійна) і трансдисциплінарна. В мультидисциплінарній команді всі фахівці працюють пліч-о-пліч, але окремо, за спільним планом. Кожен має свій зміст роботи, але всі виконують такі функції соціальних працівників:

1. Охоронно-захисна функція. Передбачає відстоювання прав ВПО для найкращого, всебічного виховання і розвитку дітей; забезпечення представництва ВПО на різних рівнях суб'єктів роботи з нею, лобіювання в органах влади рішень, законів в інтересах ВПО, створення умов для користування ними своїми правами через надання соціальних послуг.

2. Комунікативна функція. Передбачає налагодження комунікативних зв'язків між собою всіх суб'єктів роботи з ВПО; встановлення і підтримання контакту з колективом МКП; здійснення обговорення і прийняття спільних рішень в інтересах окремої людини і спільноти ВПО у цілому; ознайомлення їх із правами і шляхами їх реалізації; здійснення переконання, інформування, навіювання, володіння мистецтвом усного мовлення; організацію спілкування в різних формах, забезпечення зворотного зв'язку, прояву емпатії, соціальної перцепції, доброзичливості, вміння знаходити вихід із складних ситуацій спілкування з ВПО, вибудовувати конкретні висловлювання тощо.

3. Соціально-терапевтична функція. Передбачає налагодження і корекцію стосунків у громаді, спільноті ВПО, подолання кризових ситуацій, роботу ВПО над собою і стосунками, наслідком чого стає становлення адекватної самооцінки, подолання конфліктів, формування доброзичливої атмосфери в МКП, відчуття захищеності, безпеки.

4. Попереджувально-профілактична функція. Полягає у виявленні, запобіганні та обмеженні причин кризи та умов нереалізації своїх прав; виявлення причин та запобігання умовам, що заважають здоровому функціонуванню і розвитку особистості.

5. Організаторська функція. Здійснюється як менеджержство соціальних послуг, що надаються за бажанням ВПО і пропозицією соціальних працівників. Передбачає структурування, планування, розподіл про-

фесійної діяльності, координацію роботи фахівців, кооперацію ним ресурсів в інтересах ВПО. Передбачає залучення інших фахівців до розв'язання проблем і задоволення особливих потреб ВПО.

6. Корекційно-реабілітаційна функція. Полягає у створенні умов для виходу ВПО з кризи, відновлення сил і здоров'я дитини, дорослих, для розвитку дітей і молоді.

7. Діагностична функція. Полягає у виявленні порушень прав ВПО, оцінку потреб, причин СЖО, у з'ясуванні причин і наслідків цього, тенденцій щодо виявлених порушень як основи для подальшої соціальної роботи.

8. Прогностична функція. Виконується на передбачення криз, проблем ВПО.

9. Мотиваційна (спонукальна, наснажувальна) функція. Полягає у формуванні позитивної мотивації у ВПО до розв'язання проблем, до виходу з кризи і переходу до розвитку. Передбачає спонукування ВПО до взаємодії з проблемними питаннями, активізацію потенціалу, стимулювання їх до співпраці.

10. Функція соціального контролю. Здійснюється за дотриманням прав ВПО.

11. Освітня функція. Передбачає ознайомлення ВПО із правами, відповідальністю за порушення прав і невиконання обов'язків, ознайомлення ВПО з позитивною моделлю життя в нових умовах, на формування життєвих і нових професійних умінь.

12. Виховна функція. Спрямована на педагогізацію суспільства МКП і громади. Передбачає пропагування позитивної моделі життя, формування у ВПО ставлення до себе як до суб'єкту свого життя. Передбачає дії з подолання споживацького ставлення ВПО до держави, її представників – соціальних працівників. Спрямовується на подолання стереотипів щодо ВПО [37].

Виділяють такі головні функції психолога, який здійснює психологічну допомогу внутрішньо переміщеним особам: психологічна адаптація, опрацювання важких стресових станів, допомога у сприйнятті змін і поверненні до життя, допомога у асиміляції та інтеграції отриманого досвіду і створенні нових життєвих перспектив, соціальна адаптація, допомога тимчасовим переселенцям в адаптації до нового середовища, місця переїзду [29]. Ролі соціального працівника у роботі з ВПО в МКП: адвокат; експерт; помічник ВПО; соціальний терапевт; конфліктолог; громадський діяч та менеджер соціальних послуг [37].

4. Особливості, форми і методи інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО в МКП

Аналіз джерел дозволив визначити такі особливості інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи мультидисциплінарної команди: 1. Спільна мета. 2. Необхідність комунікації, поінформованості, взаємної підтримки. 3. Досягнення консенсусу – прийняття рішень відбувається не за точкою зору більшості, а шляхом досягнення консенсусу. 4. Аналіз діяльності. 5. Залучення всіх ресурсів громади, дотичних організацій, установ та відомств. Серед наявних переваг роботи мультидисциплінарної команди можна позначити скорочення часового проміжку, за який зазвичай проблеми вирішуються, надання максимально можливого пакету послуг, що може отримати клієнт або родина [5,23,32].

Процес роботи мультидисциплінарної команди складається з таких етапів: представлення випадку; оцінювання потреб ВПО; обмін думками та обговорення ситуації; розподіл обов'язків між членами; планування втручання, результатом якого є розроблений план втручання, що повинен враховувати індивідуальні потреби та проблеми ВПО, передбачити перелік послуг, які планується надавати; втручання; поточний моніторинг; аналіз та оцінка виконаної роботи; завершення роботи та/або стосунків з клієнтом [5,23,32]. Напрямки інформаційно-роз'яснювальної роботи, виходячи з проблем ВПО в МКП: психологічний, юридичний, соціально-педагогічний, соціально-економічний, соціально-медичний. Це є важливим при визначенні складу мультидисциплінарної команди для МКП.

Форми просвіти ВПО різноманітні [37]: лекції, семінари, практичні заняття, консультації, аналіз ситуацій, перегляд відеоматеріалів, брошури, буклети, методичні посібники, збірки інформаційних матеріалів, тренінги, обмін практичним досвідом, круглі столи з фахівцями, вечори запитань і відповідей, конкурси, рейди-перевірки фахівців з консультуванням вдома, телефонні консультації, взаємодопомога ВПО, рекламні і масові акції, агітбригади, концерти, листівки, виїзні консультації, роз'яснювальні бесіди. Форми роботи розрізняються за: а) місцем проведення (в помешканні, де 1 сім'я проживає, на нейтральній території, у закладі, на вулиці); б) характером спілкування (безпосереднім та опосередкованим, усним, письмовим, за допомогою технічних засобів зв'язку, із поєднанням видів спілкування); в) участю

членів сімей і помешкання (сім'я, обидва батьки, матері, батьки, мати чи батько з дитиною, сусіди тощо); г) кількістю ВПО (індивідуальні, групові, масові); д) тривалістю (разові, короткочасні, постійнодіючі, пульсуючі); е) метою (обслуговуючі, реабілітаційні, профілактичні, супроводжуючі); ж) впливом на ВПО (ознайомлюючі, спонукальні, перетворювальні тощо), з) проблемою ВПО (тематичні).

Інформаційно-роз'яснювальна робота з ВПО здійснюється через застосування методів освіти дорослих, де кожен метод має своє призначення і особливості: лекція, бесіда, круглі столи, обговорення, вечори запитань і відповідей, вивчення кейсів, рольові ігри, тренінги. Масові форми утруднюють зворотній зв'язок, індивідуальні вимагають більшого часу на кожного клієнта.

Тренінг передбачає взаємодію-діалог із слухачами на основі особистісно-орієнтованого навчання. Тренінг спрямовано на формування вмінь і відповідає: особливостям розвитку дорослих; етапам засвоєння умінь і навичок; принципам навчання дорослих. Будь-який тренінг складається з таких етапів, як формування позитивної мотивації до навчання, зміна ставлення до проблеми на позитивне, актуалізація знань і проблеми, інформування, формування вмінь на основі нових знань і ставлень, підсумок, рекомендації.

Індивідуальна інформаційно-роз'яснювальна робота з ВПО в МКП мультидисциплінарної команди може здійснюватися на основі методу ведення випадку або кейс-менеджменту, який складається з низки етапів, а саме: 1. Залучення клієнта до роботи. 2. Оцінка ситуації та потреб клієнта визначення проблем і їх причин. 3. Вибір підходу до рішення проблем. 4. Розробка плану роботи – надання послуг. 5. Виконання плану роботи з клієнтом. 6. Моніторинг роботи. 7. Корекція плану роботи, надання інформаційно-роз'яснювальних послуг. 8. Завершення роботи [5].

Відзначимо, що доцільно проводити диференціацію в інформаційно-роз'яснювальній роботі з ВПО – поділ на групи. Можна виділяти групи дітей, групи дорослих, групи осіб похилого віку, жінки, чоловіки, інваліди, безробітні тощо. Психологи виокремлюють такі принципи роботи в групі з ВПО: 1. Постійне утримання важливого переживання контексту: проблеми переселенців розглядаються як екзистенційна проблема. 2. Створення безпечного простору. 3. Утримання від травматизації. 4. Розвиток довіри одне до одного. 5. Постійне відстеження у групі динаміки та балансу сил, контролю тощо. 6. Надання місця



Автор малюнків: Рожкова Анастасія,
народилася та виросла в Луганську,
виїхала влітку 2014 року.

і простору для скарг. 7. Формування ідеї взаємної підтримки в групі переселенців. 8. Фасилітація вирішення проблем. 9. Створення перспективи подальшого розвитку, активованого лихом. 10. Переоцінка та рефлексія трагічного досвіду. 11. Застосування творчих завдань та елементів арт-терапії. 12. Навчання основним методам саморегуляції. 13. Заохочення гумору в групі [29,с.42-44].

5. Залучення ВПО до участі в інформаційно-роз'яснювальній роботі в МКП

Умовою ефективності інформаційно-роз'яснювальної роботи ІЦП є залучення ВПО в МКП до участі в ній. Воно може здійснюватися як:

1. Стимулювання (зовнішній вплив, що за певних умов вимагає конкретної діяльності і поведінки, навіть якщо особистість має інші інтереси, потреби). Стимулами щодо ВПО можуть бути речова допомога, грошова допомога, сприяння у перенавчанні, працевлаштуванні, самозайнятості, сприяння, роз'яснення переваг і перспектив співпраці.

2. Активізація спонукання до взаємодії ВПО з соціальними працівниками. Активізація може здійснюватися як технології соціальної реклами, встановлення контактної взаємодії тощо. Усвідомлення спонукання здійснюється за рахунок рефлексії і самооцінки, а їхній розвиток – через приклад, перспективу, переконання, інформування, що допомагають особистості зробити вибір у бік співпраці на засадах «допомоги для самопомоги» [37].

Доцільною для інформування мешканців МКП є соціальна реклама. Вона повинна містити інформацію про послуги, їхній зміст, спрямованість та якість, надавати інформацію про безоплатний характер послуг, місце і час їх надання. Соціальна реклама – це «інформація з питань здорового способу життя, охорони здоров'я, екології, збереження енергоресурсів, профілактики правопорушень, соціального захисту та безпеки населення, яка не має комерційного характеру і спрямована на дітей, підлітків, молодь, жінок, різні категорії сімей» [33,с.194]. Специфічними особливостями соціальної реклами послуг сім'ям з числа ВПО в МКП, виходячи з таємниці сімейного життя, принципів законності та етики, є: опора на національні та сімейні цінності; невикористання імен, прізвищ, фото клієнтів, які подолали свої проблеми (тільки за їх згодою); спрямованість на викорінення причин і подолання наслідків проблем ВПО; системний підхід (розрахований водночас

на різних за віком, статтю, роллю членів); показ типовості та масовості певної проблеми (у разі, якщо ВПО вважає, що ця проблема притаманна лише їм). Функціями соціальної реклами [33,32] послуг ВПО в МКП є: 1) інформаційна; 2) стимулюючо-мотиваційна. Принципами соціальної реклами є законність; точність і достовірність інформації; використання державної та інших мов відповідно до законодавства України; використання форм та засобів, які не завдають користувачам послуг моральної та психічної шкоди; заборона реклами порнографії, сцен насильства, жорстокості, антигромадської поведінки [32].

6. Оцінка потреб ВПО в соціальних послугах

Проблеми ВПО є комплексними, і це вимагає встановлення соціального діагнозу сім'ї групою фахівців (переліку проблем сім'ї, виділення серед них пріоритетних, причин і наслідків). Такий діагноз повинен відбивати якість життя ВПО, під якою розуміють складну систему низки факторів, кожний із яких можна розглядати і з об'єктивного, і з суб'єктивного боку [9]. Це такі фактори: фізичне здоров'я, емоційне здоров'я (наприклад, задоволеність, самоповага, щастя), матеріальний добробут, робота, творчість, стосунки із близькими людьми, безпека, безпосередня залученість до певного суспільства [9], – відбивають потреби сім'ї, які відтворені в її правах. Але пріоритет в нашому суспільстві надано потребам дитини. Тому рекомендуємо скористатися початковою оцінкою потреб і комплексною оцінкою потреб дитини різного віку, яку пропонує навчальний посібник: І.Д. Зверева, В.О. Кузьмінський, З.П. Кияниця, Ж.В. Петрочко «Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики», Київ 2011. Таку оцінку було впроваджено в діяльність Київського МЦСССДМ. Вона включає до себе оцінку потреб дитини, батьківський потенціал, фактори середовища, в якому мешкає сім'я з дітьми. Початкова оцінка потреб дитини з сім'ї з ВПО звершується актом, в якому подаються дані та ознаки СЖО як дитини, так і її батьків, факторів сім'ї та середовища. Діагностика СЖО дорослих та дітей з числа ВПО здійснюється через такі методи, як спостереження, вивчення продуктів діяльності, експертні оцінки, створення діагностичних ситуацій, опитування (усне (бесіди, інтерв'ю), письмове (тестування, анкетування)), використання в разі необхідності, проєктивних та ін. методик для виявлення причин і наслідків проблем, збір та докумен-

тування фактів та інформації, обстеження житлово-побутових умов, аналіз інформації та її уточнення, узагальнення даних. Можуть за потребою застосовуватися методи ранжування альтернатив, екокарти, сімейного портрета, скульптури сім'ї, педагогічні ситуації, генорами, біографічний метод тощо [37].

7. Планування інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО

Основними методами планування [37], які використовуються у взаємодії соціального працівника з ВПО, є: метод консервативного планування (від досягнутого); метод адаптивного планування (від необхідного); програмно-цільовий метод.

Консервативне планування передбачає відтворення простих, уже перевірених дій, тактик, що приводить до попередження помилок, недопущення кризової ситуації. Дозволяє запобігти погіршенню ситуації, але не сприяє її кардинальному покращенню, є доцільним щодо сім'ї в кризі, оскільки враховує дії, заходи, засоби, які гальмували б кризу сім'ї.

Адаптивне планування передбачає адаптацію минулого досвіду до усвідомлених, змінених обставин і передбачає не тільки виправлення стосунків, зменшення факторів ризику, але й недопущення погіршення ситуації через ті фактори, які ще не діяли; може використовуватися для роботи з конкретною сім'єю, яка має проблеми функціонування і розвитку.

Програмно-цільовий метод взаємоузгоджує потреби і ресурси, мету та умови взаємодії з сім'єю, реалізує системний підхід до роботи з нею, визначає пріоритетні напрямки роботи, забезпечує доцільний розподіл підтримки, допомоги і самопомоги. Саме цей метод дозволяє працювати над проблемами ВПО мультидисциплінарній команді, які можуть бути різного рівня. Відповідно до чинного в Україні законодавства про соціальне прогнозування і державні комплексні програми, комплексно-цільова програма – основний плановий документ, що містить пов'язаний з ресурсами, термінами, виконавцями комплекс заходів і напрямків дій для забезпечення ефективного досягнення поставленої мети. Власне педагогічним методом у плануванні взаємодії ВПО з соціальним працівником є показ перспективи (довготермінової, середньо- та короткотермінової).

8. Виконання плану інформаційно-роз'яснювальної роботи з ВПО в МКП

Зміст роботи з правових питань ВПО складається з відповідей на питання призначень пенсій (первинне, переведення пенсії за новим місцем перебування, перерахунок пенсій), послуг особам похилого віку (стаціонарний догляд, догляд вдома, натуральна допомога), соціальна допомога (виплати) сім'ям з дітьми, самотніми матерями (батьками), малозабезпеченим сім'ям, дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства (первинне призначення допомоги переведення допомоги за новим місцем перебування), послуги, пов'язані з пошуком роботи (допомога в пошуку роботи, консультації, відвідування семінарів з навичок пошуку роботи, перепідготовка), відкриття власної справи фізособою (отримання допомоги для організації підприємницької діяльності, консультації), освітні послуги (прийом, зарахування, переведення до дошкільних, загальноосвітніх, професійно-технічних та вищих навчальних закладів), медичні послуги (прикріплення до мед закладу, отримання невідкладної первинної медичної допомоги, медикаментозне забезпечення за бюджетний коштом, медична допомога (нагляд) при вагітності) [22,16,24].

Прикладом надання соціально-економічних послуг є тренінговий курс «Сімейна економіка»[38], що розрахований на сімей, які зовсім не мають економічної освіти і ніколи цим не займалися, завдяки чому він став найпопулярнішим в сільських і депресивних регіонах, застосовувався як блок колекційної програми для осіб, які вчинили насильство в родині. Він знайомить з основами економічних знань та ведення сімейного бізнесу. Курс «Сімейна економіка» розрахований на 16 годин тренінгових занять, які включають до себе: мотивацію заняття, інформаційні повідомлення, завдання для самостійної роботи, спрямованих на засвоєння інформації. Основними методами є: лекція, бесіда, практична робота, вправи, тестування, аналіз, синтез, узагальнення, конкретизація. Очікуваним результатом є підвищення рівня економічної культури сімей, підвищення якості їх життя, спрямування на самопомогу через подальшу освіту і відкриття та ведення сімейного бізнесу.

Надання соціально-педагогічних послуг ВПО повинно здійснюватися з урахуванням їх життєвої ситуації і стану: криза чи функціонування з певними проблемами. У кризі доцільна підтримка, у функ-

ціонуванні – допомога зі стимулюванням до самопомоги і показом її шляхів. Доцільно визначати мету соціально-педагогічної роботи з ВПО на основі вибору стратегії трансформації життєдіяльності кожного окремого ВПО. Стратегії трансформації враховує стан особистості, сім'ї, індивідуально спільно з нею дозволяє визначити її перспективи і шляхи до них, дозволяє спланувати подальше життя з урахуванням поточного стану ВПО. Важливим є визначення постановки нової мети життєдіяльності – багато людей прагнуть жити старими шляхами в уже інших умовах, хоча не мають вже таких же ресурсів, не виконуються старими методами тощо. Потрібно мати мужність від чогось відмовитися і розпочати зовсім інше життя як у цілому, так і в деталях. Тоді навчання життєвим вмінням буде мати сенс і користь, вони будуть спрямовуватися на вирішення конкретних проблем людини і поліпшення якості її життя. Нове життя ВПО повинно бути кращим, а не гіршим чи таким самим, як було на старому місці проживання. Для цього потрібні сформовані життєві вміння, до яких належать: комунікативні, прийняття рішень і планування, володіння собою і здійснення впливу на інших, критичного мислення [37]. Саме ВПО зараз є в групі ризику з шахрайства, торгівлі людьми тощо.

Соціально-медичні послуги з ВПО спрямовані на розв'язання наступних завдань: формування відповідального ставлення до свого здоров'я, усвідомлення наслідків своєї поведінки для свого здоров'я і здоров'я своїх близьких, формування здорового способу життя, поява прагнення відмовитися від шкідливих звичок, прагнення зайнятися своїм здоров'ям, перш за все, психічним, фізичним. Послугами, які реалізують цей напрямок, є, окрім суто соціально-медичних, також інформаційні, консультативні. Під відповідальним ставленням до здоров'я розуміють складне, багатокомпонентне явище, що поєднує в собі потребу в здоров'ї в системі цінностей, усвідомлення сутності здоров'я та своєї ролі у його збереженні та зміцненні, емоційне оцінювання стану здоров'я, цілеспрямовані конкретні дії з досягнення благополуччя, що скеровані волею, осмислення проведеної діяльності [38]. У той же час потрібна робота з формування поняття «цінність здоров'я», бо інакше люди живуть за принципом – здоров'я є – чого ж його берегти, і так же ставляться до здоров'я членів своєї родини. Розуміння їх стану, на якому позначається переселення і військовий конфлікт, можливо тільки на основі емпатії – здатності зрозуміти почуття іншої людини, відчувати такі самі почуття.

Психологічні аспекти інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи з ВПО в МКП пов'язані з допомогою в асиміляції, адаптації, а психолог, який працює з переселенцями, виконує насамперед функцію посередника між культурами і допомагає як суспільству, так і мігрантам [29].

9. Формування комунікативних вмінь і профілактика професійного вигорання у соціальних працівників

Комунікативні вміння є важливими для здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи на високому рівні. Вони передбачають вміння говорити (чітко і коротко висловлювати свої думки і вміння слухати). При цьому побудова спілкування передбачає такі етапи: організацію сприйняття, комунікативну атаку, обмін інформацією, керування спілкуванням, аналіз його результатів. Для того щоб інформація була цілком засвоєна, її треба повторити в різних формах 4 рази. Або щоб люди чітко знали, де її знайти, коли виникне потреба в ній. Важливим є тримання уваги слухачів. Без неї вся інформація буде проголошена в повітря. Прийоми активізації уваги: запитання, звернення гумор, гарна дикція, короткі речення, пояснення всіх незрозумілих термінів, використання наочності, прикладів, опора на досвід тощо. Окремо стоїть питання щодо захисту від маніпуляцій – дій клієнтів всупереч інтересам соціальних працівників. Шляхами захисту є активний, пасивний, контрманіпуляція.

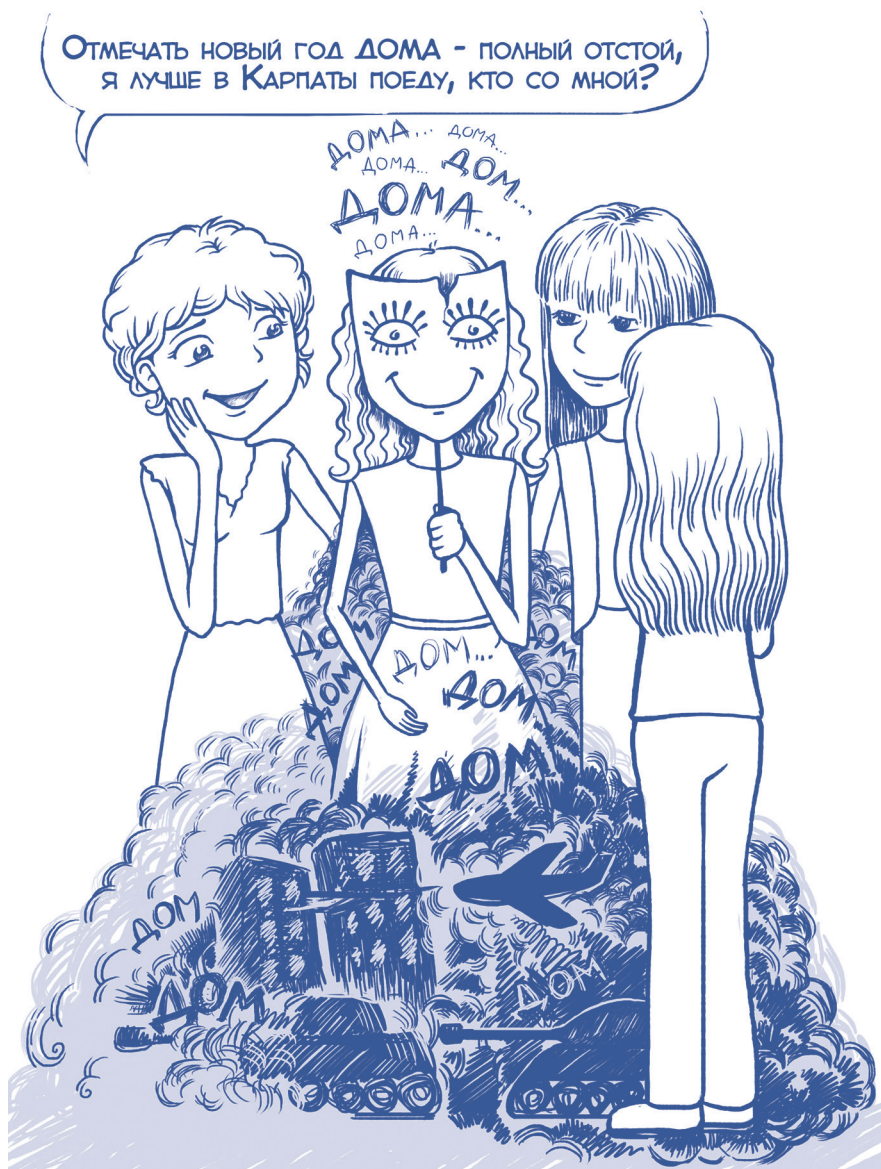
В роботі з ВПО в МКП особливо важливий імідж соціального працівника і довіра до них з боку переселенців. Імідж соціального працівника впливає на сприйняття ВПО при проведенні інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи, і, якщо він невдалий, то увага ВПО не буде прикутою до того, що він говорить. Тому слід подбати про свій одяг, міміку, жести, макіяж, парфуми тощо – все повинно працювати на увагу і довіру людей, а не викликати негативні емоції. Довіра – умова здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи.

Інформування ВПО передбачає, з одного боку, надання інформації для об'єктивного прийняття і реалізації людьми своїх рішень, здійснення життєвого вибору на основі одержання знань про свої права та відповідальність; з іншого боку, – надання інформації про те, як своїми правами правильно скористатись, як виконувати свої функції.

Організація інформування є доцільною через соціальне навчання груп ВПО. Соціальне навчання потрібно в «допомозі для самопомогі» і передбачає розв'язання тих проблем, які не в змозі подолати самі ВПО через брак знань, вмінь, досвіду розв'язання проблем. Консультування ВПО – це взаємодія у спілкуванні, яка спрямована на допомогу ВПО в реалізації її прав, Змістом консультування є проблеми ВПО та шляхи їх вирішення в конкретному випадку. Підтримуюче, навчальне консультування – різновиди типів консультування [37].

Доцільно з дорослими ВПО використовувати фасилітацію. Фасилітатором є «людина, яка відіграє роль, пов'язану з допомогою учасникам навчатись чомусь в експериментальній групі», «людина, яка фокусує свою увагу на тому, наскільки добре люди працюють разом, важливо, щоб члени групи досягли своїх цілей» [42, с.11], його роль – у підвищенні ефективності роботи одних під впливом інших. Фасилітатор вчить інших і вчиться сам, він узагальнює досвід та демонструє і моделює ситуації, передає знання, уміння, емоції, організовує групу для обговорення проблем і керує нею під час цієї роботи, спостерігає та слухає, надає підтримку, діє на рівних, є діловим та людським, володіє комунікативними вміннями, але він не є спеціально підготовленим з даної проблеми. За Дж. Вудвортом [8], фасилітатор може відігравати такі ролі: власне групового фасилітатора, групового радника, групового інтерпретатора, групового консультанта. Його діяльність у даних ролях відрізняється за характером: від повного управління групою у навчанні до надання їй самостійності. Фасилітатор здійснює 3 способи втручання у групові обговорення: інтерпретування, виклик, конфронтацію.

При роботі з ВПО у соціальних працівників може виникнути професійне вигорання, яке характерно для людей всіх професій, які стикаються з людськими проблемами і стражданнями. В МКП вони є масовими і зконцентрованими, тому соціальним працівникам та їх керівникам слід подбати про свій стан. Шляхами профілактики професійного вигорання є: вміння і можливість соціальних працівників переключатися з одного виду роботи на інший, не повинні одні й ті ж люди постійно їздити в МКП, наявність у них широких соціальних зв'язків, хобі, часу на них, близького оточення, позитивних емоцій вдома і на роботі, постійний розвиток особистості в різних напрямках, активний відпочинок, можливість підвищення кваліфікації та обміну досвідом на виїзді, зміна оточення, фізичні вправи тощо.



КОГДА НА САМЫЕ ОБЫЧНЫЕ СЛОВА РЕАГИРУЕШЬ ИНАЧЕ

Автор малюнків: Рожкова Анастасія,
народилася та виросла в Луганську,
виїхала влітку 2014 року.

Висновки

Враховуючи аналіз складу ВПО в МКП, результати аналізу різних джерел щодо їх проблем в МКП, стан виконання чинного законодавства в Україні про ВПО, стверджуємо, що рішення їх проблем в більшості припадає сьогодні на органи місцевого самоврядування та на них самих. Але ВПО, які проживають в МКП – найбільш незахищена категорія населення, це – інваліди, матері з дітьми, пенсіонери. Їх проблеми є комплексними, складними, вимагають мультидисциплінарного підходу до їх розв’язання, поєднання підтримки, допомоги і стимулювання до самопомоги, інформаційно-роз’яснювальної роботи в цьому контексті серед мешканців МКП. Така робота повинна враховувати вік, стать, особливості ВПО, їх СЖО, працевздатність і здійснюватися диференційовано за окремою комплексно-цільовою програмою інтегрованого центру соціальних послуг громади на основі оцінки потреб, враховуючи індивідуальну роботу з ведення випадку, сучасні методи навчання, мультидисциплінарною командою фахівців в напрямку створення соціальних і правових умов для реалізації ВПО своїх прав.

Зміст інформаційно-роз’яснювальної соціальної роботи такої команди – правовий, соціально-педагогічний, соціально-медичний, соціально-економічний, психологічний. Це означає необхідність соціального менеджменту роботи, визначення нових функцій в роботі з усуненням їх дублювання та прогалин в роботі.

Окремо стоїть питання про необхідність соціальної реклами соціальних послуг такої команди, мотивування ВПО до участі в інформаційно-роз’яснювальній роботі в МКП, участь в якій є добровільною згідно законодавству про соціальну роботу. У зв’язку з цим потрібно формування формування етичної та комунікативної компетентності соціальних працівників для такої роботи, враховуючи її підпорядкованість органам місцевого самоврядування.

Література:

1. Актуальний стан забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб в Україні Доповідь зацікавлених сторін Україна Доповідь представлена до Універсального періодичного огляду Організації Об'єднаних Націй Двадцять восьма сесія Ради з прав людини ООН з Універсального періодичного огляду (третій цикл).2017/ http://vpl.com.ua/wp-content/uploads/2017/04/UPR_IDP_ukr.pdf
2. Андрій Осаволук Звіт: Забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб в Україні. 27.07.2015 27.07.2015 / <http://ua.odfoundation.eu/a/6740,zvit-zabezpechennya-prav-vnutrishno-peremishchenih-osib-v-ukrayini>
3. Белко А.А. Кризисные состояния личности и социально-психологическая адаптация женщин – вынужденных переселенцев из зоны вооруженного конфликта: диссертация ... кандидата психологических наук : 05.26.02 - Санкт-Петербург, 2012.- 193 с.
4. Беляева М.А., И.Е. Кузнецов Социально-педагогическая работа с семьей ребёнка-инвалида – Екатеринбург: АСО, АМБ, 2001. – 120 с.
5. Браун А., Боурн А. Супервизор у соціальній роботі. Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / Пер. з англ. – К.: Пульсари. 2003. – 167 с.
6. Внутренне перемещенные лица./ <http://www.refworld.org.ru/idps.html>
7. Внутрішньо переміщені особи у Харківській області: факти та рекомендації/[http://yasno-group.com/ua/проекти/аналітика/внутрішньо переміщені особи у Харківській області:факти та рекомендації](http://yasno-group.com/ua/проекти/аналітика/внутрішньо_переміщені_особи_у_Харківській_області:факти_та_рекомендації)
8. Вудвард Дж. Підвищення майстерності викладання – К.: TACIS – ГУДС, 1996. – 46 с.
9. Вяхякупус Е.Б. Кривошей Мы вместе – СПб: Tacis, 2001. – 30 с.
10. М. Дем'яненко. Актуальні проблеми переселенців в Україні http://nbuvip.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2006:aktualni-problemi-pereselentsiv-v-ukrajini&catid=8&Itemid=350
11. Експрес оцінка психологічного становища дітей в Донецькій області [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://www.unicef.org/ukraine/ukr/Rapid_Psychosocial_Assesment_of_Children_in_Donetsk_Oblast_ua.pdf
12. Слагін В.П. Соціальна незахищеність у період трансформаційних змін / Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. УАДУ при Президенті України. – Х.: ХФ УАДУ, 2001.
13. Життя ВПО в місцях компактного проживання <http://www.radnyk.org/zhyttya-vpo-v-miscyah-compactnoho-prozhyvannya.html/>
14. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» № 1706-VII від 20.10.2014
15. Закон України «Про соціальні послуги» / <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
16. Звіт за результатами моніторингу місць компактного проживання внутрішньо переміщених осіб у Дніпропетровській, Донецькій, Запорізькій, Луганській та Харківській областях 2016. – UNHCR – Агентство ООН у справах біженців, Право на захист – у партнерстві з HIAS.
17. Інновації у соціальних службах / Під ред. Т.В. Семигіної. – К.: Пульсари, 2002. – 94 с.
18. Квартирне питання переселенців: два роки митарств / www.unian.ua/society/1508883-kvartirne-pitannya-pereselentsiv-dva-roki-mitarstv.html
19. Лаврова М.Г. Особливості переживання психотравмуючої ситуації переселенцями із зони АТО // Фундаментальні та прикладні дослідження в практиках ведучих наукових шкіл. – 2015. – № 3 (9); [fund-issled-intern.esrae.ru/pdf/2015/3%20\(9\)/145.docx](http://fund-issled-intern.esrae.ru/pdf/2015/3%20(9)/145.docx)
20. Матеріали семінару «Скринінг та організація підтримки внутрішньо переміщених сімей та дітей у Київській області» 15-16 квітня 2015р. Проект реалізується Службою у справах дітей та сім'ї Київської обласної державної адміністрації спільно з Міжнародною благодійною організацією «Партнерство «Кожній дитині». – Київ.
21. Місця компактного проживання внутрішньо переміщених осіб у м.Києві та Київській області/ <http://krymsos.com/reports/analitichni-zviti-po-vpo/mistsya-kompaktnogo-prozhivannya-vnutrishno-peremishchenikh-osib-u-mkiyevi-ta-kiyivskii-oblasti/>
22. Найактуальнішими для вимушених переселенців залишаються питання соціального захисту: дані з чотирьох областей України/ <http://www.centre7.org.ua/?q=news/2432>
23. Наказ Міністерства соціальної політики «Про порядок організації мультидисциплінарного підходу з надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» від 26.12.2011 р. № 568.
24. Переселенці з Криму та зони АТО: статус і пільги. Все про бухгалтерський облік – Всеукр професійна газета- <http://ato.vobu.com.ua/page1.ukr.html>

25. Попович Г.М. Моделі соціальної політики і соціальна практика / Науковий вісник УжНУ, сер. «Педагогіка. Соціальна робота». – 2000. – № 3. – С. 132-135.
26. ПРАВА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ/ <https://helsinki.org.ua/prava-vnutrishno-peremischenyh-osib/>
27. Правозахисники інспектували місця компактного проживання переселенців у п'яти регіонах / <https://polilog.com.ua/ukr/2016/pravozahisniki-perevirili-miscya-kompaktnogo-prozhivannya-pereselenciv/>
28. Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей: Навч. посібник / Під ред. Т.В. Семигіної. – К.: Четверта хвиля, 2004. – 214 с.
29. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій- методичний посібник / З.Г. Кісарчук, Я.М. Омельченко, Г.П. Лазос, Л.І. Литвиненко... Царенко Л.Г.; за ред. З.Г. Кісарчук. – К. : ТОВ «Видавництво «Логос». – 207 с.
30. Самородова О.А. Развитие муниципальной системы социально-педагогической поддержки сельской семьи: дис. кандидата пед. наук: 13.00.06 – Москва ИПСП РАО, 1999. – 192 с.
31. Синицкий Л.Д. Из итогов социально-педагогического движения – М.: Тип. тов-ва И. Н. Кушнарева и К., 1915. – 193 с.
32. Соціальна робота: короткий енциклопедичний словник [ред. Андрущенко В.П., Бех В.П., Мигович І.І., Пінчук І.М.]. – К.: Інститут вищої освіти АПН. – К.: ДЦССМ, 2002. – 536 с.
33. Соціальна робота. Менеджмент соціальної роботи: Навчальний посібник [ред. Андрущенко В.П., Бех В.П., Лукашевич М.М.] – К.: ДЦССМ, 2003. – 276 с.
34. Социальная работа с семьей в системе местного самоуправления [ред. Е.И. Холостова]. – М.: СТИ МГУС, 2000. – 286 с.
35. Соціальний супровід сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах: Методичний посібник / І.Д. Зверева та ін. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 104 с.
36. ТЕМАТИЧНИЙ ЗВІТ Внутрішнє переміщення внаслідок конфлікту в Україні: підвищена незахищеність постраждалого населення та чинники напруженості в громадах/ Опубліковано Спеціальною моніторинговою місією ОБСЄ в Україні.липень 2016. <http://www.osce.org/uk/ukraine-smm/261206?download=true>
37. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні: теорія та методика [монографія] – Харків: «Нове слово», 2007. – 398 с.
38. Трубавіна І.М., Левченко К.Б. та ін.Соціальна і корекційна робота з особами, які вчинили насильство в родині. – Навчально-методичний посібник в 2 т./за заг ред. О.М. Бандурки, К.Б. Левченко, І.М. Трубавіної. – Київ – Харків: Україна, 2013.–136с. Т.1,2014 – 144с .Т.2
39. Тюптя Л.Т., І.Б. Іванова.Соціальна робота: теорія і практика: Навч. посіб. – К.: Знання, 2008.– 574 с
40. Центри компактного проживання в Україні Травень 2016./ ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ. [//https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/cc_factsheet_may_2016_ukr.pdf](https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/cc_factsheet_may_2016_ukr.pdf)
41. Employment needs assessment and employability of internally displaced persons in Ukraine : summary of survey findings and recommendations / ILO Decent Work Technical Support Team and Country Office for Central and Eastern Europe. – Budapest: ILO, 2016
42. Report: ICDP. – Stockgolm, 1999. – 8 p.
43. Kälın, Walter. Addressing Internal Displacement: A Framework for National Responsibility. Washington, DC: Brookings Institution – U of Bern Project on Internal Displacement, 2004.

Навчально-методичне видання

Трубавіна Ірина Миколаївна

Куратченко Ірина Євгеніївна

Методичні рекомендації до організації проведення інформаційно-роз'яснювальної соціальної роботи для внутрішньо переміщених осіб / за ред. Трубавіної І.М. – Бердянськ: 2017. – 20 с.

Відповідальний за випуск – Лазарєва О.М.

коректор –

дизайн обкладинки –

Підписано до друку 14.09.2017. Формат 60х84х16

Папір.... Гарнітура times new roman

Друк.... Тираж ____ екз. Ум .друк арк. 1. Ум-облік аркушів – 0,96

Видавець і виготовлювач Фоп...адреса

свідоцтво про державну реєстрацію....назва № ..від...

