

Міністерство освіти і науки України

Національний університет «Києво–Могилянська академія»

Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи та психології

Школа соціальної роботи імені проф. В. Полтавця

### **Кваліфікаційна робота**

на тему:

## **«ОСВІТНІ ПОТРЕБИ ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНОЇ СФЕРИ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання,

Спеціальності 231 Соціальна робота

Іванцова Дарина Михайлівна

Керівник Ростовська Т.В., ст. викладачка, магістриня  
соціальної роботи

Рецензент Гусак Н.Є.

Кваліфікаційна робота захищена з оцінкою  
«\_\_\_\_\_»

Секретар ЕК \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_ 2024 р.

Київ – 2024

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ.....	7
1.1 Огляд психосоціальних потреб внутрішньо переміщених осіб.....	7
1.2 Міжнародна практика надання психосоціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.....	10
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	15
2.1 Час і місце та етапи проведення дослідження.....	15
2.2 Процедура проведення дослідження.....	15
2.3 Методи та інструменти дослідження.....	17
2.4 Характеристика вибірки.....	22
2.5 Труднощі та обмеження проведення дослідження.....	24
2.6 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	24
РОЗДІЛ 3. ОСВІТНІ ПОТРЕБИ ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНОЇ СФЕРИ, ЩО НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ.....	26
3.1 Вимоги до професійної кваліфікації працівників, що надають послуги ВПО.....	26
3.2 Рівень освіти та спеціалізації працівників, а також наявність додаткової підготовки.....	29
3.3 Потреби працівників гуманітарної сфери у підвищенні кваліфікації та навичках для ефективної роботи з ВПО.....	33
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41

Додаток А. Гайд анкети.....	44
-----------------------------	----

## СПИСОК СКОРОЧЕНЬ ТА АБРЕВІАТУР

БФ – благодійний фонд

БО – благодійна організація

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – громадська організація

КПТ – когнітивно поєдінкова терапія

НУО – неурядова організація

ПТП – потенційно травматичні події

ПТСР – посттравматичний стресовий розлад

MHPSS – mental health and psychological support

## ВСТУП

Забезпечення необхідної підтримки та послуг для внутрішньо переміщених осіб є надзвичайно важливим завданням. Гуманітарні організації відіграють ключову роль у цьому процесі, проте ефективність їхньої діяльності залежить від кваліфікації персоналу. В Україні проблема внутрішнього переміщення населення стала нагальною внаслідок окупації росією територій Луганської та Донецької областей, а також незаконної анексії Криму.

Це дослідження спрямоване на вивчення кваліфікації працівників гуманітарної сфери, які надають послуги ВПО. Воно фокусуватиметься на аналізі освіти, досвіду та навичок цих працівників, а також означить їхні потреби у підвищенні кваліфікації та виявить можливості для покращення системи підготовки та надання гуманітарної допомоги. Результати дослідження можуть сприяти покращенню якості послуг, що надаються ВПО, та зміцненню гуманітарної реакції на потреби цієї уразливої категорії населення.

Актуальність даного дослідження визначається наступними факторами. По-перше, в Україні продовжується збройний конфлікт, що призводить до збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, чії потреби у гуманітарній допомозі є нагальним завданням. По-друге, кваліфікація працівників гуманітарної сфери, які надають послуги цій категорії населення, є критично важливою для забезпечення ефективної та якісної допомоги. Також, в контексті постійних змін у гуманітарній ситуації та розвитку нових технологій, постійне оновлення знань і навичок працівників стає ключовим елементом. Дослідження освітніх потреб цих працівників допоможе ідентифікувати прогалини та потреби у підвищенні кваліфікації, що сприятиме підвищенню якості гуманітарної допомоги для внутрішньо переміщених осіб в Україні.

Тема цього дослідження не є популярною, однак все одно містить достатньо напрацювань від дослідників у галузі соціальних наук, психології, соціології та

гуманітарних наук. Важливо виділити таких як: Е. Gilbert, яка аналізує вплив кваліфікації та професійної підготовки працівників гуманітарної сфери на результативність їхньої роботи, К. Mills, яка досліджувала питання психосоціальної підтримки для працівників гуманітарних організацій. Важливий внесок також зробив М. Johnson, який проаналізував ефективності програм підвищення кваліфікації працівників гуманітарної сфери для реагування на потреби ВПО. Для українського досвіду важливі також напрацювання А. Smith, яка вивчає вплив культурних та контекстуальних чинників на кваліфікацію та роботу працівників гуманітарної допомоги в Україні. Серед українських дослідниць варто також відзначити Н. Краснову, О. Шаповал та Л. Мельник.

Мета дослідження: визначити освітні потреби працівників гуманітарних організацій, що надають психосоціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в Україні. Досягнення окресленої мети передбачає виконання наступних завдань:

1. Описати вимоги до професійної кваліфікації працівників, що надають послуги ВПО;
2. Висвітлити рівень освіти та спеціалізації працівників, а також наявність додаткової підготовки;
3. Виявити потреби працівників гуманітарної сфери у підвищенні кваліфікації та навичках для ефективної роботи з ВПО.

Предмет дослідження: освітні потреби гуманітарних працівників, що працюють з ВПО.

Досліджувана група: працівники гуманітарних організацій, що надають послуги ВПО.

## РОЗДІЛ 1.

# ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

### 1.1 Огляд психосоціальних потреб внутрішньо переміщених осіб

Станом на кінець 2022 р. – початок 2023р. у світі налічувалося близько 71 мільйона внутрішньо переміщених осіб. Згідно з даними Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR), наразі кількість біженців та внутрішньо переміщених осіб (ВПО) є більшою, ніж будь-коли після закінчення Другої світової війни. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) - це люди, які були змушені залишити своє місце звичайного проживання, але, на відміну від біженців, вони не перетнули міжнародно визнаного державного кордону (UNCHR, 1998). Таке внутрішнє переміщення відбувається в різних контекстах - включаючи конфлікти, природні катастрофи та негативні наслідки зміни клімату - і часто виникає внаслідок, та призводить до порушень багатьох прав людини. За статистикою, близько 63 мільйонів осіб, були вимушені покинути свої домівки через військові конфлікти або переслідування та ще близько 8,7 мільйонів, які постраждали від глобальних природних катастроф (IDMC, 2023).

Внутрішнє переміщення може супроводжуватися процесом, у якому люди втрачають не тільки свої домівки та спосіб життя, але й соціальні зв'язки, ідентичність та цінності. Незалежно від причини примусового чи добровільного переміщення, його вплив на здоров'я є значним і відображається також на психосоціальному здоров'ї, на додаток до фізичного та психічного здоров'я окремих осіб та громад.

Дослідники зазначають, що діти та молодь з числа внутрішньо переміщених осіб є більш вразливими до наслідків стресу, таких як депресія, тривожність та

посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). Цей психічний стрес пов'язаний з досвідом потенційно травматичних подій (ПТП) під час війни, таких як бойові дії, свідчення смерті та насильство (Кієн, С. Та ін.). Крім того, вплив війни та примусового або добровільного переміщення на психічне здоров'я збільшується або зменшується в залежності від контексту післяміграційного освоєння. Сукупність стресорів, пов'язаних із освоєнням у новому місці, таких як дискримінація, невизначеність статусу, складна економічна ситуація, відсутність соціальної підтримки, хвороба або відділення від батьків показали тривалий ефект на психосоціальний стан внутрішньо переміщених осіб (Ноу, W. та ін.). Більшість досліджень стосовно психосоціального добробуту не враховували важливість післяміграційних стресорів, однак Міллер та Расмуссен (2017) запропонували модель, яка враховує як попередню експозицію до бойових дій, так і нові стресори освоєння, що з'являються після переміщення, щоб пояснити психічний стрес у переміщених осіб. Ця "екологічна модель стресу біженців" (анг. "ecological model of refugee distress") базується на соціально-екологічних моделях, таких як модель Бронфенбренера (2005), у яких фактори стресу на кількох рівнях впливають на людський розвиток. Дослідники зазначили, що хронічність щоденних стресорів може призвести до виснаження механізмів коупінгу, впливаючи на здатність подолати ПТП. Таким чином, післяміграційні стресори мають прямий вплив на психічне стрес, а також непрямий вплив, перешкоджаючи відновленню психічного здоров'я та погіршуючи симптоми травми (Jensen, T. K., Skar, M.S., Andersson, E. S., & Birkeland, M. S., 2019).

Переміщення є подією, що змінює життя. Хоча часто травматичний досвід переміщення неможливо швидко прожити, внутрішньо переміщені особи повинні мати можливість повернутися до нормального життя шляхом досягнення сталого вирішення їхньої ситуації. Відповідно до принципу 28 Керівних принципів щодо внутрішнього переміщення (ОСНА, 2001), ВПО мають право на стале вирішення своєї ситуації та часто потребують допомоги у своїх зусиллях. Принципи 28-30 визначають права ВПО на сталі рішення, обов'язки національних органів влади та

роль гуманітарних організацій у сприянні сталим рішенням. Принцип 28 визнає, що компетентні органи мають первинний обов'язок і відповідальність створювати умови, а також надавати засоби, що дозволяють ВПО добровільно, безпечно і з гідністю повертатися до своїх звичних місць проживання, або добровільно переселятися в інші частини країни. Забезпечення сталих рішень для внутрішньо переміщених осіб також є в інтересах держави. Залишення ВПО в стані постійної маргіналізації без перспективи сталого вирішення може стати перешкодою для довгострокової стабільності, відновлення та реконструкції в країнах у стані кризи. Сприяння сталим рішенням вимагає спільних зусиль усіх зацікавлених сторін, включаючи національні та місцеві органи влади, а також гуманітарні та розвиткові організації, для визначення правильних стратегій і заходів, які допоможуть ВПО у цьому процесі, та встановлення критеріїв для оцінки досягнення сталого рішення.

Внутрішньо переміщені особи часто мають значно нижчий рівень резилієнсу та вищий рівень смертності, ніж інші групи населення в країнах, які постраждали від конфліктів. Такі негативні впливи внутрішнього переміщення на здоров'я можуть бути тривалими, міжпоколінними та різнитися залежно від статі та віку. Крім того, за даними Глобальної мережі здоров'я та внутрішнього переміщення (HIDN, 2020), на практиці, наряду з бідністю, загальні перешкоди у доступі до медичних послуг, характерні саме для ВПО, включають: політизацію/стигматизацію проблем ВПО та недовіру до держави чи інших постачальників медичних послуг; порушення лікування хронічних захворювань через переміщення, постійну мобільність або повторні переміщення тощо. Порівняно з іншими групами населення, ВПО мають значно гірші показники за рівнем бідності та зустрічаються зі складнощами на ринку праці. Ці ефекти можуть мати тривалий характер, і ВПО часто становлять велику частку серед бідних та екстремально бідних у своїй країні (Cantor, D. та ін.).

Значна кількість ресурсів, які надаються місцевими владами, міжнародними, громадськими та благодійними організаціями, а також волонтерами, спрямовані на забезпечення базових потреб внутрішньо переміщених осіб, необхідних для

фізичного виживання. Ці потреби включають організацію тимчасових і постійних притулків для внутрішньо переміщених осіб, надання гуманітарної допомоги у вигляді харчування, одягу, засобів гігієни, товарів для дітей, ліків, медичних приладів та інше. Щодо психологічної підтримки, її зазвичай забезпечують неприбуткові організації або інші соціальні установи, такі як центри соціальних служб, через одно- або кількаразові зустрічі з психологом. Однак тривала системна робота з психологом або психотерапевтом, а також послуги кейс-менеджменту, які потребуються багатьом внутрішньо переміщеним особам, можуть бути менш доступними, про це свідчать результати оцінки потреб ВПО у психосоціальній підтримці, що була проведена ФНІ 360 (2022).

Отже, можна зробити висновок про значну потребу внутрішньо переміщених осіб у психосоціальній підтримці та медичній допомозі. ВПО стикаються з різноманітними стресорами, які включають дискримінацію, невизначеність статусу, економічні труднощі та втрату соціальної підтримки. Післяміграційні стресори можуть мати серйозний вплив на психічне здоров'я ВПО, зокрема вони можуть призводити до психологічного стресу та погіршувати симптоми травми. Враховуючи це, необхідно надати доступ до тривалої психологічної та медичної підтримки, щоб допомогти ВПО в адаптації та відновленні після переміщення.

## **1.2 Міжнародна практика надання психосоціальних послуг внутрішньо переміщеним особам**

Концепція психосоціальної підтримки виникла через інтеграцію соціального підходу у концепцію ранніх психологічних інтервенцій (Dieljtens та ін., 2014). Термін "психічне здоров'я та психосоціальна підтримка" (MHPSS) був вперше введений у настановах щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій, спільною ініціативою агентств ООН, неурядових організацій (НУО) та університетів з метою "захисту, підтримки та покращення психічного

здоров'я і психосоціального благополуччя людей під час надзвичайних ситуацій" (IASC, 2007). Дослідження Хобфолла та ін. (2007) продемонструвало, що непрямі дані з численних досліджень кризової підтримки вказують на п'ять ключових принципів для втручання в негайний та середній період після масової травми: відчуття безпеки, заспокоєння, соціальна система підтримки і надія. Послуги, які були розроблені на основі цих принципів, сьогодні найбільш поширені у вигляді психологічної першої допомоги (ППД) (Brymer та ін., 2006). Варто зазначити, що ППД рекомендується Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ, 2011) і описується як "сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які відчувають страждання і потребу", та не є клінічною або психіатричною інтервенцією та "відрізняється від психологічного дебрифінгу тим, що не обов'язково включає обговорення події, яка спричинила стрес" (Bisson & Lewis, 2009, с.3). ППД базується на обґрунтованих даних і включає елементи такі як: активне слухання, емпатія, допомога людям у встановленні контактів з іншими та надання інформації і практичної підтримки для задоволення базових потреб. Це визначає можливість її успішного надання не лише професійним психологом, а й іншим спеціалістом, який знайомий з правилами надання ППД. Таке втручання не є психологічним консультуванням, оскільки не передбачає детального обговорення, аналізу чи встановлення хронології та суті подій, які викликали стан дистресу (Пінчук І. Я., Хаустова О. О., Степанова Н. М., Чайка А. В. 2014).

У 2015 році проект OPSIC (Операціоналізація психосоціальної підтримки в кризових ситуаціях) завершив розробку Комплексного керівництва щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах катастроф. Цей проект Європейського Союзу був розроблений десятьма партнерами з семи країн, включаючи університети, гуманітарні організації та технологічних новаторів. Вони переглянули існуючі настанови та кращі практичні дослідження з метою узгодження методів і інструментів з усіма відповідними цільовими групами, типами та фазами надзвичайних ситуацій" (Juen та ін. 2015, с. 8). Це є найсучаснішою та найповнішою структурою психосоціальної підтримки в кризових ситуаціях.

Ефективне програмування у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (MHPSS) вимагає міжсекторної координації серед різних учасників, оскільки всі учасники гуманітарного реагування несуть відповідальність за сприяння психічному здоров'ю та психосоціальному благополуччю (IACS, 2007). Координація психосоціальних послуг повинна включати охорону здоров'я, освіту, захист та соціальні послуги, а також відбуватися за участі представників постраждалих громад. Крім того, необхідно залучати сектори харчування, безпеки, житла, водопостачання і санітарії. Координація допомагає забезпечити реалізацію всіх аспектів гуманітарного реагування таким чином, щоб сприяти психічному здоров'ю та психосоціальному благополуччю.

IASC розробили модель, яка з 2007 року слугує міжнародним стандартом психосоціальних послуг і заходів у контекстах гуманітарних криз і конфліктів. Ця модель складається з чотирьох взаємопов'язаних рівнів втручання, які зображуються у формі піраміди. Піраміда не має на увазі якісну ієрархію, однак очікується, що MHPSS буде здійснюватися одночасно на всіх чотирьох рівнях.

Психосоціальна підтримка на першому рівні часто включає забезпечення базових товарів і відновлення основної інфраструктури для задоволення основних фізичних потреб (їжа, житло, вода, основна медична допомога). Інтеграція підходу MHPSS у заходи з гарантування базових потреб запобігає негативним наслідкам (наприклад, створенню або посиленню залежності). Заходи базуються на потребах, і учасники дотримуються конфліктно- та травмоутливого підходу.

Надійне забезпечення базових товарів для задоволення основних людських потреб є необхідним для психосоціального благополуччя людей. Без гарантованого доступу до життєво важливих ресурсів люди перебувають у стані постійної напруги і тривоги щодо свого виживання (Chuiko, O., & Fedorenko, O. 2020).

На другому рівні, поряд з підтримкою є встановлення стабільних стосунків і соціальних систем, здійснюється створення та зміцнення безпечних місць для діалогу в громадах, сприяння возз'єднанню сімей, заходи з пошуку джерела доходу та

сприяння працевлаштуванню. Проекти на цьому рівні включають сприяння соціальній згуртованості, зокрема створення громадських просторів та проведення психоосвітніх програм для молоді через культурні та фізичні проекти.

На третьому рівні надаються більш зосереджена психосоціальна підтримка для окремих осіб, сімей або груп. Вона надається підготовленими та підтримуваними соціальними працівниками, громадськими працівниками та працівниками гуманітарного сектору.

На четвертому рівні медичні та психологічні фахівці надають спеціалізовані/клінічні послуги людям, які через серйозні порушення у повсякденному функціонуванні потребують довгострокового психологічного, психотерапевтичного або психіатричного лікування. Заходи, що впроваджуються в межах цього рівня включають масштабування терапевтичних інтервенцій і подальший розвиток академічних програм для задоволення потреб у спеціалізованому клінічному лікуванні.

Універсальний термін "психосоціальна підтримка" охоплює численні підходи, що сприяють психологічному благополуччю та здатності функціонувати емоційно, соціально, духовно, когнітивно та поведінково без використання медичної терапевтичної моделі (Ekezie, 2022). Психосоціальна підтримка в контексті внутрішнього переселення та насильства має на меті створення безпечних просторів, де люди зможуть проживати травматичні події таким чином, щоб вони могли здебільшого запобігти або зменшити негативні наслідки стресових і потенційно травматичних обставин на їхнє повсякденне життя. Дослідники GIZ (2022) зазначають, що однією із найважливіших рис заходів психосоціальної підтримки є сприяння добробуту внутрішньо переміщених осіб. На їхню думку, психосоціальна підтримка покликана:

1. Сприяти стабільності та знижувати стрес, насамперед задовольняючи базові потреби, такі як житло, безпека та надійне постачання їжі та води;

2. Активно зміцнювати та відновлювати конструктивні міжособистісні стосунки, які забезпечують соціальне визнання та взаємну підтримку;
3. Створювати рамки, в яких індивід і/або група можуть відчутти свою власну самоефективність та позитивну роль у соціальному середовищі, сприймати себе та інших у контексті своїх потреб, сильних і слабких сторін;
4. Мобілізувати особисті та соціальні ресурси індивіда для підтримки у вирішенні повсякденних проблем і інтеграції досвіду в їхнє самосприйняття та світогляд;
5. Підтримувати встановлення нових цілей та життєвих планів, аби ВПО могли сприймати своє життя як змістовне та жити у гармонії зі своїми цінностями (та цінностями своєї соціокультурної групи).

Отже, заходи із психосоціальної підтримки здебільшого є легкодоступними та часто базуються на рівні громад. Вони спрямовані на охоплення якомога більшої кількості людей. Часто вони реалізуються в секторах охорони здоров'я, освіти та соціальної роботи або інтегруються в заходи інших секторів. Якщо людина, незважаючи на доступ до наявних структур психосоціальної підтримки, більше не може впоратися зі своїми проблемами на повсякденному рівні, експерти говорять про психічний розлад або захворювання. Як і всі соматичні захворювання, ці розлади включені в міжнародні класифікаційні системи та лікуються за допомогою психотерапевтичних або психіатричних заходів.

## **РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

### **2.1 Час і місце та етапи проведення дослідження**

Дослідження проводилося дистанційно з респондентами, що знаходяться у різних регіонах України протягом квітня 2024 року. Під час проведення дослідження дослідниця знаходилась за кордоном. На контекст дослідження мав вплив місцезнаходження дослідниці, що зумовило проведення збору матеріалу дистанційно з використанням електронних засобів комунікації. Проведення дослідження включає три етапи: підготовчий, основний та заключний. На першому етапі (лютий 2024 – березень 2024) було здійснено аналіз літератури, а саме міжнародних та вітчизняних інформаційних джерел з теми особливостей роботи з внутрішньо переміщеними особами, а також аналіз досліджень та звітів, що описують основні проблеми та потреби ВПО.

Також було досліджено напрацювання науковців стосовно міжнародної практики надання психосоціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. На даному етапі було обрано метод дослідження, досліджувану групу та розроблено гайд. На другому етапі (квітень 2024) було зібрано емпіричний матеріал – опитано працівників різних гуманітарних організацій, які надають психосоціальні послуги ВПО та проведено аналіз вакансій обраних організацій для визначення вимог до кваліфікації респондентів. Опитування респондентів було здійснено шляхом проведення напівструктурованих інтерв'ю. Третій, заключний етап (травень 2024) полягав у аналізі отриманих даних. Було здійснено підсумок та аналіз результатів, а також формулювання висновків

### **2.2 Процедура проведення дослідження**

Протягом першого етапу - опрацювання літератури, було визначено групу досліджуваних осіб - вибірку, а також визначення інструменту дослідження напівструктуроване інтерв'ю. Для напівструктурованого інтерв'ю був розроблений гайд.

На початковому етапі методом дослідження мало би бути анонімне анкетування, яке б забезпечило більшу вибірку осіб. Проте повстало питання репрезентативності такого виду опитування для з'ясування потреб гуманітарних працівників, оскільки анкетування не дало би поглибленої інформації. Також анкетування не передбачало б великих відкритих запитань, оскільки, по-перше, це не формат даного опитування, а, по-друге, був великий сумнів, що респонденти стали би відкрито та детально відповідати на запитання.

Перед початком збору інформації за допомогою інтерв'ю був проведений аналіз вакансій 4 обраних організацій, що увійшли до вибірки. Вакансії, що були проаналізовані, відповідають чинним посадам респондентів. Обрані вакансії були розміщені на сайті пошуку роботи Robota.Ua у вільному доступі. Під час аналізу вакансій було визначено вимоги до освіти, досвіду та навичок працівників.

Важливим критерієм вибірки були: працевлаштування у гуманітарній організації, яка працює з ВПО, посадові обов'язки включають надання психосоціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.

Залучення респондентів відбувалося через метод "снігової кулі" серед перших респондентів, які ділилися контактами колег, що також працюють у гуманітарних організаціях в інших регіонах України. Жоден з респондентів не відмовився від участі у дослідженні та дав згоду на збереження запису розмови для аналізу.

Контакт з респондентами про час та проведення інтерв'ю відбувався у особистому чаті. Респонденти одразу були ознайомлені з метою та завданням дослідження, а також часом, яке займає інтерв'ю. У середньому інтерв'ю займало 20 хвилин. Усі інтерв'ю проводилися на онлайн-платформі Zoom. Учасники також були одразу проінформовані про конфіденційність інтерв'ю та можливість не вмикати

камеру, не відповідати на чутливі питання, а також припинити інтерв'ю у разі, якщо респондент більше не хоче брати у ньому участі.

На початку інтерв'ю кожен учасник ще раз був проінформований про мету, завдання дослідження, ким є дослідник і який університет представляє, чому саме він опинився у вибірці, про конфіденційність та зберігання запису . Дослідник отримав усно погодження на початку інтерв'ю від кожного учасника на запис та зберігання інтерв'ю за захищеному носії без доступу третіх осіб до нього.

Кожне інтерв'ю починалося з погодження на запис та ознайомлення з темою, налагодження рапорту, а також вступного блоку для формування характеристики вибірки. Після налагодження зв'язку та знайомства з респондентом, дослідник переходив до основної частини запитань.

## **2.3 Методи та інструменти дослідження**

Одним з методів збору даних був обраний метод напівструктурованого інтерв'ю, що передбачав собою заздалегідь підготовлений гайд із запитаннями, а також дослідник мав можливість ставити додаткові запитання для поглибленого розуміння проблеми або потреби. Цей метод допоміг з'ясувати таку інформацію як: дані про освіту респондентів; актуальні проблеми та потреби на момент опитування; потреби у додатковому навчанні; форма/система навчальної підтримки від місця роботи; послуги, що надають ВПО в межах посадових обов'язків; досвід надання послуг ВПО до теперішнього місця роботи тощо.

Інструмент дослідження - гайд, складався з 4-х основних блоків та додаткових запитань.

### **1. Вступна частина:**

- Досвід у гуманітарній сфері і в організації: Даний блок допомагає з'ясувати тривалість роботи у гуманітарній сфері та в поточній організації, а також деталі щодо

посади та тривалості роботи на ній. Це дозволяє зрозуміти рівень досвіду та експертизи опитуваної особи.

- Послуги для внутрішньо переміщених осіб: Питання стосуються послуг, які надає опитувана особа в межах своєї посади, що важливо для подальшого аналізу її ролі.

- Вимоги до кваліфікації та система менторинге: Ці питання дозволяють зрозуміти, які кваліфікаційні стандарти вимагає організація від своїх працівників та чи існує в ній система навчання та підтримки нових працівників, що може впливати на їхню підготовку та ефективність роботи.

## 2. Освіта та спеціалізація:

- Цей блок дозволяє отримати інформацію про освітній та додатковий професійний досвід опитуваної особи, включаючи спеціалізацію з роботи з внутрішньо переміщеними особами. Це важливо для оцінки її підготовки та компетентності у цій сфері.

## 3. Досвід роботи:

- Опис досвіду роботи допомагає зрозуміти, які навички та досвід респондента можуть бути корисними у роботі з внутрішньо переміщеними особами, а також як цей досвід впливає на її поточну роботу.

## 4. Потреби у підвищенні кваліфікації:

- Цей блок дозволяє визначити потребу опитуваної особи у додатковій підготовці та тренінгах з роботи з внутрішньо переміщеними особами, а також конкретні курси чи тренінги, які вона б хотіла пройти.

## Додаткові зауваження:

- Цей розділ дозволяє опитуваній особі висловити будь-які додаткові зауваження або важливі аспекти своєї кваліфікації та роботи з внутрішньо переміщеними особами, які не були включені в інші блоки опитувальника.

Другим методом дослідження був обраний контент аналіз, який включав аналіз вакансій 4 організацій, де працюють респонденти. Для цього на сайті пошуку роботи Roboto.Ua були вибрані вакансії на посади, які відповідають посадам респондентів. Це дало змогу дослідити основні вимоги організацій до професійної кваліфікації працівників. Були проаналізовані вимоги до освіти, досвіду, професійних навичок та додаткові вимоги, які відрізнялися для кожної із організацій.

Таблиця 2.1

Назва гуманітарної організації	БО БФ «Рокада»	ГО «Десяте квітня»	БО «Щедрик»	International Rescue Committee
Вимоги до освіти	Вища освіта, без уточнення спеціальності	Ступінь бакалавра гуманітарних, соціальних наук або іншої суміжної галузі	Вища освіта, без уточнення спеціальності	Вища освіта в галузі соціальної роботи, психології, освіти, прав людини, соціальних наук, гуманітарних наук або в іншій суміжній галузі
Вимоги до досвіду	«Досвід роботи в гуманітарних проєктах вітається» (не є обов'язковим)	«Досвід роботи в гуманітарних або правозахисних організаціях вітається» (не	«Досвід роботи в гуманітарних організаціях буде перевагою» (не є обов'язковим)	«Мінімум 1 рік досвіду реалізації програм захисту дітей, бажано в галузі соціальної

		є обов'язковим)	«Досвід в реалізації проектів та керування командою» (обов'язково)	роботи, кейс- менеджменту або психосоціальних програм для дітей, в гуманітарних організаціях або організаціях, що займаються розвитком» (обов'язково). Попередній досвід роботи з дітьми, які зазнали або ризикують зазнати шкоди (бажано).
Вимоги до професійних навичок	Відмінні комунікативні навички та навички активного слухання у взаємодії з цільовими особами (переміщені	Відмінні навички роботи з комп'ютером (обов'язково MS Office)	Навички комунікації з партнерами та забезпечення виконання домовленостей; Високий рівень володіння MS Excel.	Навички ведення документації, вміння чесно, професійно та вдумливо говорити на делікатні теми. Гнучкість та сильна здатність

	<p>особи та населення, що їх приймає, особи, котрі повертаються до своїх місць проживання);</p> <p>Знання соціального супроводу, консультування щодо захисту та психосоціальної підтримки.</p> <p>Впевнений користувач Microsoft Office.</p>			<p>організувати роботу, дотримуватися термінів, зберігати самоконтроль, визначати пріоритети в роботі під тиском, координувати кілька завдань і зберігати увагу до деталей;</p> <p>Комп'ютерна грамотність, включаючи Microsoft Word та Excel.</p>
Додаткові вимоги	<p>Вільне володіння українською. Знання англійської буде перевагою. Робота в команді та кооперація.</p>	<p>Знання усної та письмової української мови. Знання усної та письмової англійської мови вітається.</p>	<p>Вільне володіння українською мовою, англійська не нижче B1.</p>	<p>Вільне володіння українською та російською мовами, просунуті навички володіння</p>

				англійською мовою.
--	--	--	--	--------------------

## 2.4 Характеристика вибірки

У вибірку були залучені повнолітні громадяни України з різних регіонів, які наразі працюють у гуманітарних організаціях. Вибірку склали жінки та чоловіки, що працюють у гуманітарній сфері та надають психосоціальні послуги ВПО. Усі респонденти мають вищу освіту. Більшість респондентів проявили бажання підвищувати кваліфікації та поглиблювати знання стосовно роботи з внутрішньо переміщеними особами.

Всього до аналізу було включено 8 інтерв'ю. До вибірки не потрапили респонденти, що працюють у гуманітарній сфері, однак надають спеціалізовані послуги (психологи, лікарі, юристи).

Таблиця 2.2

Респондент	Посада	Організація	Попередній досвід роботи в гуманітарних організаціях	Освіта, спеціальність
Респондент 1	Соціальний працівник відділу захисту дітей	International Rescue Committee	Наявний	Бакалавр, Соціальна робота
Респондент 2	Соціальний працівник	International Rescue Committee	Відсутній	Бакалавр, Психологія

	відділу захисту дітей			
Респондент 3	Соціальний працівник з питань роботи з громадою	БО БФ «Рокада»	Наявний	Бакалавр, Соціальна робота
Респондент 4	Соціальний працівник	ГО «Десяте квітня»	Відсутній	Спеціаліст, Економіка та фінанси
Респондент 5	Соціальний працівник	ГО «Десяте квітня»	Наявний	Бакалавр, Право; Магістр, Банківська справа
Респондент 6	Соціальний працівник відділу захисту дітей	International Rescue Committee	Відсутній	Спеціаліст, Англійська філологія; Магістр, Менеджмент непродовольчої сфери
Респондент 7	Соціальний працівник	БФ «Щедрик»	Відсутній	Бакалавр, Міжнародні відносини
Респондент 8	Соціальний працівник відділу захисту дітей	International Rescue Committee	Відсутній	Бакалавр, Англійська філологія

## 2.5 Труднощі та обмеження проведення дослідження

Під час проведення інтерв'ю виникали труднощі з плануванням, оскільки респонденти мали вільний час лише в неробочі години або дні. Також половина респондентів не могла передбачити свій робочий графік, через що час проведення інтерв'ю постійно змінювався. Деякі респонденти переставали відповідати на повідомлення без пояснення причини відмови, незважаючи на попередню згоду. З моментів, які гальмували швидкість збору інформації були контактування з респондентами через керівництво їх відділів у організаціях, де вони працюють. Така бюрократична координація впливала на швидкість планування інтерв'ю. Однак таке узгодження дало можливість зазначити назви організацій у цьому дослідженні.

## 2.6 Концептуалізація та операціоналізація понять

Потреба – це психічний стан індивіда, який зумовлюється нестачею в об'єктах, необхідних для існування й розвитку, і виступає джерелом його активності.

Внутрішньо переміщена особа - це особа, яка була змушена покинути своє місце проживання через конфлікт, природну катастрофу, насильство чи інші події, і залишилася всередині кордонів своєї країни, переїхавши у нове місце проживання.

Під «психосоціальні послуги» розуміється широкий спектр підтримки та допомоги, спрямований на покращення психічного та соціального благополуччя особи чи групи осіб. Ці послуги можуть бути надані професіоналами у галузі психології, соціальної роботи, консультування чи інших суміжних сферах.

"Гуманітарна сфера" - це галузь діяльності, що зосереджена на забезпеченні допомоги та підтримки людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, таких як конфлікти, природні катастрофи, бідність, насильство, біженство тощо. Вона охоплює різноманітні аспекти, включаючи гуманітарну допомогу, медичну допомогу,

соціальну підтримку, освіту, захист прав людини, психологічну допомогу, розвиток спільнот та інші напрямки.

Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка (MHPSS) — це "будь-який вид місцевої або зовнішньої підтримки, спрямований на захист або сприяння психосоціальному благополуччю та/або запобігання чи лікування психічних розладів" (IASC, 2007).

## РОЗДІЛ 3.

### ОСВІТНІ ПОТРЕБИ ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНОЇ СФЕРИ, ЩО НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

#### 3.1 Вимоги до професійної кваліфікації працівників, що надають послуги ВПО

Для визначення вимог до професійної кваліфікації працівників гуманітарних організацій, що надають психосоціальні послуги ВПО було проаналізовано вакансії організацій, у яких працюють респонденти. Завдяки інструменту для пошуку роботи Robota.Ua було вибрано вакансії, які відповідають посадам респондентів. Для аналізу було обрано вакансії на посаду соціальних працівників БО БФ «Рокада», ГО «Десяте квітня», БО «Щедрик» та міжнародної неурядової організації International Rescue Committee. До аналізу увійшли вакансії на посади, в межах посадових обов'язків яких працівники надають психосоціальні послуги клієнтам, у тому числі внутрішньо переміщеними особами.

Аналіз вимог до освіти показав, що усі обрані організації обов'язковою умовою для прийому на роботу мають наявність вищої освіти. У результаті 2 з 4 організацій зазначили обов'язковою вимогою наявність вищої освіти у галузі соціальних та/або гуманітарних наук або у іншій суміжній сфері. Лише одна організація виокремила обов'язковою наявність освіти у галузі соціальної роботи, психології або освіти. Решта організацій, а саме 2 з 4, вказали обов'язковою наявність вищої освіти, однак не зазначили у описі вакансії вимог до рівня та спеціальності.

Вимоги до досвіду у 3 з 4 організацій були зазначені як необов'язкові, однак прописані які ті, що «вітаються» та «будуть перевагою». Під таким досвідом мався на увазі попередній досвід роботи у гуманітарних та/або правозахисних організаціях та проектах. Лише 1 з 4 обраних організацій (IRC) мала обов'язкові вимоги до попереднього досвіду, а саме мінімум 2 роки (на іншій вакансії на цю ж позицію, але

в іншому регіоні цей мінімум становив 1 рік) досвіду реалізації програм захисту дітей, бажано у сфері соціальної роботи, кейс-менеджменту або психосоціальних програм для дітей, в гуманітарних організаціях або організаціях, що займаються питаннями розвитку.

У розділі, що стосувався вимог до професійних навичок, 3 з 4 організацій зазначили обов'язковим володіння навичками роботи з програмами MS Office, 2 організації виділили обов'язковим знання програми MS Excel. Окрім цього, 3 з 4 організацій у своєму описі вакансій зазначили про обов'язкове володіння навичками активного слухання та сенситивної комунікації з клієнтами, що належать до чутливих категорій (ВПО, особи, що приймають ВПО та люди, що повертаються). На відміну від решти організацій, БФ «Щедрик» також виокремив вимогу до володіння навичками комунікації з партнерами та забезпечення виконання домовленостей. Також 3 з 4 організацій вказали про важливість емпатії (професійного співчуття) та толерантності.

Решта вимог, прописаних у описі вакансій стосувались володіння мовами. Усі обрані організації зазначили як обов'язковим володіння українською мовою. Одна організація зазначила обов'язковим володіння російською мовою. Дві з 4 організацій зазначили, що володіння англійською мовою буде перевагою, тоді як решта (БО «Щедрик» та IRC) вказали володіння англійською мовою на рівні B1 та вище як обов'язкову вимогу.

Згідно з дослідницею гуманітарної сфери С. Рот (2015), працівники гуманітарної сфери довгий час залишалися поза увагою академічних досліджень і лише нещодавно привернули увагу антропологів та соціологів. Однак автори у своїй роботі *Guiding Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Development Cooperation* зазначають, що особи, що надають психосоціальну підтримку, потребують основних особистісних компетенцій, які розвиваються насамперед через керувану саморефлексію власних консультаційних практик, цінностей і особистісних якостей (наприклад, через наставництво). Тому ключовими елементами підготовки у

сфері навичок МНРСС мають бути навчання на основі досвіду та саморефлексія. Основні компетенції включають:

- здатність до саморефлексії та готовність ставити під сумнів власну поведінку;
- емпатію та здатність будувати стосунки;
- відкритість, чутливість до контексту;
- підтримуюче, толерантне, орієнтоване на ресурси та надання можливостей ставлення до клієнтів;
- нейтральність, неупередженість і конфіденційність;
- здатність до чутливої та шанобливої комунікації та роботи над вирішенням конфліктів;

У цьому дослідженні до уваги беруться саме відповідність компетенції працівників гуманітарних організацій відповідно до вимог, зазначених у вакансіях на відповідні посади. Таким чином можна виокремити такі основні вимоги 4 обраних гуманітарних організацій до соціальних працівників, що надають психосоціальні послуги:

1. Здобута вища освіта, бажано у соціальній, гуманітарній або освітній сферах
2. Попередній досвід роботи у гуманітарних проектах є бажаним та таким, що надає перевагу
3. Обов'язкове володіння навичками роботи з програмами MS Office
4. Навички активного слухання та чутливої комунікації
5. Вільне володіння українською мовою та середній або вище рівень володіння англійською мовою
6. Навички ведення документації та звітування
7. Толерантна поведінка та повага до людей різних культур, віку, статі, рас, релігій

Варто зазначити, що жодна з організацій не виокремила вимоги стосовно знання законодавства, яке регулює надання соціальних послуг та роботи з внутрішньо переміщеними особами.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що вимоги до професійної кваліфікації працівників гуманітарних організацій, що надають психосоціальні послуги, у значній мірі повторюються у кожній з обраних організацій. Найбільше відрізняються вимоги до попереднього досвіду та освіти.

### **3.2 Рівень освіти та спеціалізації працівників, а також наявність додаткової підготовки**

Для з'ясування рівня освіти, спеціалізації та додаткової підготовки, респондентам було задано низку запитань: «Як довго ви працюєте у гуманітарній сфері?»»,

«Як довго ви працюєте у організації, де працюєш зараз?», «Яка ваша освіта?», «Чи отримували ви додаткову підготовку з роботи з внутрішньо переміщеними особами?», «Чи існує у вашій організації система менторингу/навчання нових працівників, які надають послуги ВПО?», «Чи працювали ви з ВПО до працюєш зараз у вашій організації? Якщо так, як цей досвід впливає на вашу роботу зараз?».

Із 8 опитаних фахівців двоє відповіли, що мають ступінь бакалавра із соціальної роботи та 1 респондент зазначив, що має рівень бакалавра психології. Ще 2 респонденти відповіли, що мають бакалаврат у сфері освіти, також 3 респонденти зазначили про освіту у сфері права, економіки та міжнародних відносин відповідно. Таким чином 3 респонденти мають освіту у сфері соціальних наук, 4 респонденти – у сфері гуманітарних наук та 1 респондент у сфері економічних наук.

На питання про попередній досвід роботи у гуманітарній сфері, 3 респонденти відповіли, що були працюєш зараз у інших гуманітарних організаціях до

теперішнього місця роботи, решта п'ять респондентів наразі вперше працюють у гуманітарній сфері. Попередній досвід роботи у соціальній сфері мали 6 з 8 респондентів. Понад рік у гуманітарній сфері працюють респонденти 1,3,5,6 та 8. Із них двоє змінили місце роботи у цій сфері, решта розпочали надавати психосоціальні послуги ВПО в межах обов'язків на теперішніх посадах. Респонденти 2,4 та 7 зазначили, що працюють у гуманітарній сфері від 6 до 10 місяців.

На запитання стосовно системи менторингу/навчання нових працівників, які надають послуги ВПО, респонденти, які працюють в одній організації, дали схожу відповідь. Наприклад, респонденти, що працюють в IRC, зазначили про обов'язкове навчання у сфері захисту дітей та кейс-менеджменту, оскільки усі вони працюють у програмному відділі захисту дітей на посаді соціальних працівників. Однак жоден з респондентів, що працюють в цій організації не вказав про обов'язкове навчання, сфокусоване конкретно на роботі з ВПО.

*«По мінімальним стандартам захисту обов'язкові тренінги були. І по психосоціальній підтримці дітей, підлітків, також постраждалих від насилля. В співпраці з ЮНІСЕФ багато тренінгів по гендерно зумовленому насиллю. Так чи інакше, пов'язано також з дітьми. Ось, по внутрішньо переміщеним особам я не бачив тренінгів окремих, щоб фокусувались саме на роботі з ВПО.» (Респондент 2)*

*«Коли я влаштовувалась, у нас були тренінги основні. Це від IRC по безпеці, таким питанням. Також тренінги щодо кейс менеджменту саме з дітьми, які постраждали внаслідок вибухів.» (Респондент 8)*

Респонденти 4 та 5, які працюють у ГО «Десяте квітня», також вказали про наявність обов'язкової системи навчання нових працівників. Одна з респондентів не дала розгорнутої відповіді стосовно тем, які охоплюються таким навчанням, однак її колега зазначила про обов'язковий тренінг з політики організації та ін.

*«Спочатку щодо політики нашої організації. Далі, інструктажі різноманітні, це само собою. Далі у нас навчання для фахівців проводиться, саме вивчення української мови і англійської мови. Тому що ми працюємо з донорами, ми повинні на засіданні комітетів розмовляти.» (Респондент 4)*

Респондент 3, який працює в БО БФ «Рокада» зазначив, що такої системи в його організації не передбачено. Таку ж відповідь дав респондент 7 з БО «Щедрик», додавши причини відсутності такої системи навчання.

*«Чесно скажу, такого немає. Ніяких процедур, ніяких політик у нас таких подібних не закладено. Проте коли у нас штат набирається, коли відкривається новий проект, так як у нас нема свого фінансування, це чисто від донора все йде. І коли формується, вже набирається штат під цей самий проект, то вони проходять навчання. Це базове в сфері протекшену, це перша психологічна допомога та гендерно зумовлене насильство.» (Респондент 7)*

Три респонденти вказали в інтерв'ю про те, що отримували додаткову підготовку стосовно роботи з ВПО, однак усі вони проходили це навчання незалежно від своїх організацій. Респонденти 3 та 2 зазначили, що проходили спеціалізований курс в межах навчання в університеті, респондент 5 не конкретизував де та коли отримав таку підготовку.

*«Проходив курс коли навчався в магістратурі київській, як шерив Курсеру всім з підпискою. Я там проходив курс великий по IDP, лондонської школи економіки, щось таке, не пам'ятаю. По protection напрямку, по захисту IDP.» (Респондент 2)*

*«Ну, так, в рамках навчання, тодішнього. Але тоді, коли закінчували (навчання), не було настільки багато внутрішньо переміщених осіб.» (Респондент 3)*

Про попередній досвід роботи з ВПО зазначили респонденти 1,2 та 3. Респондент 2 вказав, що опосередковано працював з внутрішньо переміщеними особами у 2020 р., тобто до початку повномасштабного вторгнення. Респонденти 7 та 6 вказали, що не мали досвіду надання послуг ВПО у минулому, однак наразі самі мають цей статус і отримували послуги. Усі респонденти, які мали досвід роботи з цією групою клієнтів (або самі входять до неї), зазначили, що це допомогло їм краще розуміти потреби своїх клієнтів, що були вимушені залишити свої населені пункти наразі. Респонденти 6 та 7 наголосили, що їх особистий досвід внутрішнього

переселення дав їм змогу більш чутливо надавати психосоціальну підтримку своїм клієнтам.

*«Зараз я не маю доступу до екстремальних випадків, тому що до цього має доступ держава. Наприклад насильство, люди, які тільки-то постраждали внаслідок вибухів. Ми не можемо реагувати перед державою. А там (попереднє місце роботи, надання послуг ВПО) були все ж таки більш екстремальні випадки. Але, ну, воно мене познайомило з потребами цих людей.» (Респондент 2)*

*«Я більше опиралася на свій досвід, бо я сама двічі переселенка, і, мабуть, це більше такий досвід, особистий.» (Респондент 6)*

*«Коли я прийшла в IRC, я вже мала якусь певну базу та навички, розуміння, як необхідно працювати з цією категорією. Я вже розуміла, які в них можуть бути потреби, куди їх можна перенаправляти, якщо наша організація не може задовольнити їхні потреби.» (Респондент 1)*

Отже, завдяки аналізу відповідей першого та другого блоку інтерв'ю вдалося визначити, що усі опитані фахівці мають вищу освіту. До гайду не увійшло запитання про рівень володіння мовами, тому цей аспект не може бути проаналізовано відповідно до вимог. Порівнявши відповіді респондентів з вимогами, які прописані у вакансіях цих організацій на відповідні посади, що були зазначені у попередньому підрозділі, можна зробити висновок, що 6 з 8 опитаних респондентів відповідають вимогам, які були описані у вакансіях на сайті Robota.Ua.. Загалом 6 з 8 респондентів мали досвід роботи у соціальній сфері та лише 3 з них мали попередній досвід роботи у гуманітарних організаціях. Про проходження обов'язкового вступного навчання від організацій для нових працівників зазначили 6 з 8 респондентів, решта респондентів відповіли, що у їх організаціях такого навчання не передбачено. Про отримання додаткової підготовки з питань особливостей роботи з внутрішньо переміщеними особами зазначили 3 з 8 респондентів. Така ж кількість респондентів мала попередній досвід роботи з ВПО, що дав змогу фахівцям більш чутливо визначати потреби клієнтів у межах діяльності на моменту проведення інтерв'ю. Також ще 2

респонденти заявили, що особисто мають статус ВПО та вказали, що цей досвід позитивно впливає на надання послуг клієнтам зараз, завдяки кращому особистісному розумінню контексту внутрішнього переміщення та адаптації на новому місці проживання. Досвід роботи у гуманітарній сфері понад рік має 5 респондентів, тоді як решта працює у цій сфері від 6 до 10 місяців.

### **3.3 Потреби працівників гуманітарної сфери у підвищенні кваліфікації та навичках для ефективної роботи з ВПО**

Для визначення освітніх потреб працівників гуманітарної сфери, в межах проведення інтерв'ю респондентам було задано такі запитання: «Які навички ви вважаєте найважливішими для успішної роботи з внутрішньо переміщеними особами?», «За вашими особистими відчуттями, чи маєте ви потребу у додатковому підвищенні кваліфікації або участі в тренінгах з цієї теми?», «Якщо так, які саме курси або тренінги ви б хотіли пройти для поліпшення якості послуг, що ви надаєте внутрішньо переміщеними особами?». Респонденти також мали змогу у відкритому форматі відзначити будь-що стосовно своєї кваліфікації та роботи з внутрішньо переміщеними особами наприкінці інтерв'ю.

Серед найважливіших навичок, які необхідні працівникам гуманітарних організацій для надання якісних послуг ВПО найчастіше була вказана емпатійність. Так у своїй відповіді зазначили 4 з 8 респондентів. Про базову орієнтацію у законодавстві, яке регулює надання допомоги ВПО зазначило 3 респонденти. Респонденти також вказали як важливу навичку вміння чутливо комунікувати з людьми, які пережили насильство, втрату близької людини, стали свідками бойових дій тощо.

*«Емпатійність, можливо, в якійсь ситуації асертивність до людей. Потім розуміння. Правильний підбір правильного тону голосу. Тобто ти маєш розрізняти, хто перед тобою стоїть. Вміння екстрено реагувати в надзвичайній ситуації. З особистого прикладу, просто розумію, під час роботи в Чернігівській області.» (Респондент 3)*

*«Ну, якщо так взяти, то це навичка знайти спільну мову, навичка спілкування з цими людьми, тому що вони зразу в стресі, якщо вони тільки прибули. Далі повинна людина знати хоча б деякі знання нашого українського законодавства, на що людина має право, тому що вони розгублені, не знають куди, що їх там поселили в цей гуртожиток, там МТП, і оце вони думають, що все, що вони мають.» (Респондент 4)*

*«Ми не маємо нікого засуджувати, ми маємо спокійно реагувати, бо люди приходять і в них може бути істерика, коли вони починають розповідати про те, як втратили дім, влучання ракети, хтось помер. Треба це вислухати. Це має бути ще стресостійкість. Бажання допомогти. Вміння слухати. Також навички першої психологічної допомоги надзвичайно важливі.» (Респондент 7)*

У відповідь на запитання про важливі навички, які необхідні працівнику гуманітарної організації, який надає психосоціальні послуги ВПО також 1 з 8 респондентів зазначив вміння надавати комплексну підтримку та обізнаність на місцевому рівні.

Про додаткову потребу у підвищенні кваліфікації вказали 5 з 8 респондентів. Відсутність такої потреби решта респондентів пояснили тим, що мають достатньо знань та досвіду у цій сфері або ж вважають, що фізично не мають можливості брати участь у навчаннях через вік. Наприклад, респондент 4 пояснив відсутність потреби у додатковому навчанні так:

*«Якщо вже відкрито говорити, дивлячись на мій вік, що там вже очі болять трохи, як починаєш працювати, багато документів. Тому якось я бачу, я уникаю вже*

*цього, щоб поменше навантажувати себе навчанням, оскільки, нехай молоді вчатьсЯ.» (Респондент 4)*

Респондент 3 вказав, що матиме потребу додатковому навчанні лише, якщо відбудуться зміни у законодавстві, яке визначає права ВПО або у політиці організації, де він працює.

*«Можливо, так, якщо там, наприклад, будуть якісь кардинальні зміни до чинного законодавства, чи до, так би мовити, статистичного законодавства. Інструкції, які надає донор. Якщо будуть різкі зміни, які будуть кардинально відрізнятися від того, що я знав раніше, тоді так, тоді необхідна якась там лекція, ознайомлення з тим, але не більше, не менше.» (Респондент 3)*

На останнє запитання гайду, яке залишало можливість респондентам у вільному форматі додати коментарі, дало відповідь 4 з 8 фахівців. Оскільки інструментом дослідження було обрано напівструктуроване інтерв'ю, яке залишає за дослідником право змінювати запитання, аби отримати більш вичерпну відповідь, останнє запитання було сформульоване так: «Підкажіть, що було б важливо знати вашим колегам, які не мають освіти або досвіду роботи у соціальній сфері, аби якісніше надавати послуги ВПО?». Респонденти 3 та 7 зазначили про важливість використання професійної термінології фахівцями, які надають послуги клієнтам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним людям, особам літнього віку та особам, що мають психічні розлади.

*«Це ще як правильно звертатися до людей. Є такі теж тренінги, як правильно комунікувати з людьми маломобільними. Також це мають бути коректні вирази. Це також це можуть бути тренінги просто у сфері протекшену, такі як, наприклад, щодо як реагувати на гендерно замовлене насильство, як можемо його адресувати.» (Респондент 7)*

*«Правила ефективної і правильної комунікації, тобто там є слова оці, які ми не вживаємо. Наприклад «ВПОшник», «інвалід», чи щось таке. Ну, тобто,*

*правильний підбір слів. Особа з інвалідністю, внутрішньо переміщена особа. Правильна інтерпретація того, про кого ми говоримо.» (Респондент 3)*

Респонденти 7 та 8 додали, що для їх колег без освіти або досвіду роботи у соціальній сфері важливо знати гуманітарні принципи, володіти знаннями у сфері протидії насильству та гендерної рівності.

*«Потім навчання про гендерну рівність, це база. Це просто база гуманітарних організацій, чотири гуманітарних принципи.» (Респондент 8)*

Респонденти 1 та 2 також зазначили, що для надання більш якісних послуг ВПО їх колегам варто володіти юридичними аспектами перенаправлень та розумінням комплексності впливу досвіду переміщення на клієнтів. Респондент 2 зазначив:

*«Мабуть, про комплексність. Коли різні сфери якимось впливають на людину. І економічні показники того, що людина, внутрішнє переміщення. І вона втрачає ті можливості, які в неї були там. Втрачаючи їх, переїжджає на нове місце. задача соціального працівника - підсилити. Щоб ці можливості могли вирости.» (Респондент 2)*

*«Це знання законодавства, юридичних моментів, куди як звертатися, що для цього потрібно. Бо, на жаль, через те, що працівники не знають якихось базових моментів, вони в роботі з бенефіціаром можуть нечітко або невірно надавати інформацію, перенаправляти.» (Респондент 1)*

Отже, усі респонденти, які зазначили, що мають потребу у підвищенні кваліфікації дали розгорнуту відповідь стосовно конкретних тем тренінгів, які б вони хотіли пройти для поліпшення якості послуг для внутрішньо переміщених осіб. Про додаткове навчання стосовно законодавства, яке регулює надання послуг ВПО зазначили 3 з 5 респондентів, які відповіли «так» на це запитання. Про потребу у додатковому навчанні за темами психосоціальної підтримки повідомило 2 з 5 респондентів. Решта вказали, що почуваються впевнено у процесі надання першої психологічної допомоги та психосоціальної підтримки і не мають потреби у додатковому покращенні знань.

Стосовно тем, які були б цікавими для проходження тренінгів, загалом можна виділити такі:

1. Законодавство, яке визначає права ВПО та регулює надання послуг для цієї категорії клієнтів;
2. Соціальна політика у сфері співпраці гуманітарних організацій та державних структур;
3. Когнітивно поведінкова терапія (КПТ) низької інтенсивності для роботи з дітьми та підлітками;
4. Техніки зняття стресу;
5. Техніки роботи з дітьми, які пережили окупацію, втрату когось з батьків, стали свідками вибухів
6. Зовнішнє перенаправлення клієнтів.

Протягом збору інформації за допомогою інтерв'ю, було помічено, що респондентам було значно легше повно та розгорнуто відповідати на запитання, які стосувались їх колег або ж узагальнено працівників гуманітарних організацій. Відповідно, останнє запитання гайду дало змогу описати освітні потреби працівників з боку спостереження самих респондентів.

## ВИСНОВКИ

Отже, відповідно до аналізу вимог до кваліфікації працівників гуманітарної сфери, які надають психосоціальні послуги ВПО, було визначено основні навички та компетенції, якими має володіти фахівець. Аналіз вакансій на посади соціальних працівників у обраних гуманітарних організаціях показав, що основні обов'язкові вимоги стосуються сфер освіти кандидатів, навички впевненого користування програмами MS Office, вміння активно слухати та ефективно комунікувати, вільне володіння українською мовою та толерантне ставлення та повага до людей.

Також було вивчено рівень освіти та спеціалізації респондентів. З аналізу отриманих даних стало зрозуміло, що респонденти мають різноманітну освіту та досвід роботи. Деякі з них мають освіту в соціальних, гуманітарних та економічних науках, що свідчить про мультидисциплінарний підхід у сфері гуманітарної допомоги. Попередній досвід роботи у гуманітарних організаціях виявився важливим для кращого розуміння психосоціальних потреб клієнтів. Проте лише незначна кількість респондентів проходила додаткову підготовку з питань роботи з внутрішньо переміщеними особами, що підкреслює необхідність систематичної професійної підготовки у цій сфері для підвищення ефективності надання допомоги.

Загалом, проаналізувавши рівень та сферу освіти, попередній досвід роботи у гуманітарній сфері, наявність додаткової підготовки конкретно з питань особливих потреб та підходів у роботі з ВПО, можна зробити висновок, що у більшості випадків вимоги щодо освіти та досвіду кандидатів відіграють важливу роль у процесі працевлаштування. Проте, організації іноді приймають на роботу осіб, які не відповідають зазначеним, у їхніх вакансіях, критеріям. Оскільки вибірка дослідження не була репрезентативною, складно визначити причини цього явища. Це відкриває можливості для подальших досліджень та висунення гіпотези про те, що регіони, наближені до фронту, мають вищу потребу у працівниках гуманітарної сфери, ніж

віддаленіші райони. Однак, для підтвердження цієї гіпотези потрібні додаткові дослідження.

Освітні потреби працівників гуманітарних організацій вдалося визначити завдяки прямим запитанням респондентам про теми, які їм було б цікаво та/або необхідно розглянути у форматі додаткового навчання для підвищення кваліфікації, а також питання, яке стосувалося потреб їх колег та ґрунтувалось на їх спостереженнях стосовно потреб колег у підвищенні кваліфікації. Основними освітніми потребами фахівців було визначено додаткове навчання (тренінги, курси) на такі теми: правове регулювання прав внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та порядок надання їм необхідних послуг, політика соціальної взаємодії між гуманітарними організаціями та урядовими структурами, методики зниження стресу, підходи до роботи з дітьми, які пережили окупацію, втрату близьких або були свідками вибухів та зовнішнє спрямування клієнтів до інших спеціалізованих служб.

Таким чином, оскільки більшість респондентів зазначила, що має потребу у додатковому підвищенні кваліфікації, можна зробити висновок, що питання додаткової освіти у розрізі надання психосоціальних послуг ВПО у гуманітарній сфері є актуальною темою, яка потребує подальшого опрацювання та реагування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bisson, J. I., & Lewis, C. (2009). Systematic Review of Psychological First Aid. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Catrin\\_Lewis2/publication/265069490\\_Systematic\\_Review\\_of\\_Psychological\\_First\\_Aid/links/5450d15f0cf24e8f7375a73c.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Catrin_Lewis2/publication/265069490_Systematic_Review_of_Psychological_First_Aid/links/5450d15f0cf24e8f7375a73c.pdf)
2. Bronfenbrenner, U. (2005). Making human beings human: Bioecological perspectives on human development. Sage.
3. Bryld, E., Kamau, C., & Mohamoud, M. A. (2020). Using an adaptive approach to making gatekeepers accountable to internally displaced persons in Mogadishu, Somalia. Development in Practice. [HTML]
4. Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., & Watson, P. (2006). Psychological First Aid — Field Operations Guide. 2nd Edition. Retrieved from [http://www.nctsn.org/sites/default/files/pfa/english/1-psyfirstaid\\_final\\_complete\\_manual.pdf](http://www.nctsn.org/sites/default/files/pfa/english/1-psyfirstaid_final_complete_manual.pdf)
5. Cantor, D., et al. (2021). Understanding the health needs of internally displaced persons: A scoping review. Journal of Migration and Health, 4, 100071. <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2021.100071>
6. Chuiko, O., & Fedorenko, O. (2020). Levels of social integration of internally displaced persons in the host community. Regional Formation and Development Studies, 31(2), 7-16. researchgate.net
7. Dieltjens, T., Moonens, I., Van Praet, K., De Buck, E., & Vandekerckhove, P. (2014). A systematic literature search on psychological first aid: Lack of evidence to develop guidelines. PLoS One, 9(12), e114714. doi:10.1371/journal.pone.0114714
8. Ekezie, W. (2022). Resilience actions of Internally Displaced Persons (IDPs) living in camp-like settings: A Northern Nigeria case study. Journal of Migration and Health. sciencedirect.com
9. Guiding Framework for Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) in Development Cooperation as exemplified in the context of the crises in Syria and

- Iraq. (2022). GIZ. <https://www.giz.de/de/downloads/giz2022-en-Guiding-Framework-MHPSS.pdf>
10. Guiding Principles on Internal Displacement. (1998). UNCHR, Geneva. E/CN.4/1998/53/Add.2, Annex ('Guiding Principles' hereafter), Introduction, paragraph 3. Geneva.
  11. Healthright. (2023, February 15). Дослідження 'Оцінка потреб внутрішньо переміщених осіб у психосоціальній підтримці'. <https://www.healthright.org.ua/nashi-doslidzhennya-2/doslidzhennya-ocinka-potreb-vnutrishno-peremishhenix-osib-u-psixosocialnij-pidtrimci/>
  12. HIDN Health and Internal Displacement Network. (n.d.). Researching Internal Displacement. <https://researchinginternaldisplacement.org/about/hidn-health-and-internal-displacement-network/>
  13. Hobfoll, S. E., Watson, P., Bell, C. C., Bryant, R. A., Brymer, M. J., Friedman, M. J., & Layne, C. M. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry*, 70(4), 283-315. doi:10.1521/psyc.2007.70.4.283
  14. Hou, W. K., et al. (2020). Everyday life experiences and mental health among conflict-affected forced migrants: A meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 264, 50–68. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.11.165>
  15. Inter-Agency Standing Committee (IASC). (2007). IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings. Geneva: IASC.
  16. Jensen, T. K., Skar, A.-M. S., Andersson, E. S., & Birkeland, M. S. (2019). Long-term mental health in unaccompanied refugee minors: Pre- and post-flight predictors. *European Child & Adolescent Psychiatry*. <https://doi.org/10.1007/s00787-019-01340-6>
  17. Juen, B., Warger, R., Nindl, S., Siller, H., Lindenthal, M. J., Huttner, E., & Thormar, S. B. (2015). The comprehensive guideline on mental health and psychosocial support (MHPSS) in disaster settings. Retrieved from <http://mhps.net/?get=81/Comprehensive-Guideline-on-MHPSS-in-DisasterSettings.pdf>

18. Kien, C., Sommer, I., Faustmann, A., et al. (2019). Prevalence of mental disorders in young refugees and asylum seekers in European countries: A systematic review. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 28, 1295–1310.  
<https://doi.org/10.1007/s00787-018-1215-z>
19. Mental health in and psychosocial support for humanitarian field workers: A literature review. (2016). Silja Nordahl.  
<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/51080/PSA4090-masterthesis.pdf?sequence=1>
20. Методичні рекомендації щодо надання першої психологічної допомоги переміщеним особам, д. мед. н. Пінчук І. Я. д. мед. н., проф. Хаустова О. О. к. мед. н. Степанова Н. М. Чайка А. В. Пінчук А. О. (2014).
21. Miller, K. E., & Rasmussen, A. (2017). The mental health of civilians displaced by armed conflict: An ecological model of refugee distress. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*. <https://doi.org/10.1017/S2045796016000172>
22. Roth, S. (2015). Aid work as edgework—voluntary risk-taking and security in humanitarian assistance, development, and human rights work. *Journal of Risk Research*.
23. Tesfaw, T. A. (2022). Internal displacement in Ethiopia: A scoping review of its causes, trends and consequences. *Journal of Internal Displacement*. [ajol.info](http://ajol.info)
24. WHO. (2011). ICD-10. International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems. 10th Revision. Volume 22. Instruction Manual. Genf: WHO. [www.who.int/classifications/icd/ICD10Volume2\\_en\\_2010.pdf](http://www.who.int/classifications/icd/ICD10Volume2_en_2010.pdf)
25. Robota.ua.  
[https://robota.ua/company12651727/vacancy10029746?ref=recom\\_similar&cre=sauron&pos=dkp\\_vacancy\\_similar\\_profile](https://robota.ua/company12651727/vacancy10029746?ref=recom_similar&cre=sauron&pos=dkp_vacancy_similar_profile).
26. Robota.ua. <https://robota.ua/company8954882/vacancy9979311>.
27. Robota.ua. <https://robota.ua/company13829226/vacancy9720093>.
28. Robota.ua. <https://robota.ua/company12184083/vacancy9844064>.

## Додаток А. Гайд інтерв'ю

Доброго дня!

Мене звати \_\_\_\_\_, я студентка 4 року навчання Національного Університету «Києво-Могилянська академія» за спеціальністю «Соціальна робота». У рамках написання бакалаврської роботи я проводжу дослідження на тему «Освітні потреби працівників гуманітарних організацій, що надають психосоціальні послуги ВПО». Мета дослідження полягає у вивченні та оцінці кваліфікації гуманітарних працівників, що надають соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в Україні.

Ви потрапили в цю вибірку, оскільки ви є працівником гуманітарної сфери та надаєте соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам.

Опитування буде проводитися у вигляді інтерв'ю. Орієнтовна тривалість – 30 хвилин. Вам будуть поставлені питання, на які я Вас попрошу дати якомога більш розгорнуту відповідь. Якщо питання, яке я Вам задам, здаватиметься неприйнятним або таким, на який у вас не буде бажання відповідати, ми перейдемо до наступного.

Я прошу Вашої згоди на запис інтерв'ю за допомогою функції запису у програмі Zoom. Участь є добровільною, ваші дані не будуть передані третім особам, а результати дослідження будуть представлені в узагальненому вигляді. Вам гарантується конфіденційність, Ваші дані не будуть зазначатися у жодному документі.

За Вашим бажанням я залишу свої контакти нижче й Ви можете ознайомитися з результатами дослідження у червні 2024 року.

Чи згодні Ви взяти участь у опитуванні?

ДАТА ОПИТУВАННЯ \_\_\_\_\_ (вкажіть день, місяць та рік)

ТРИВЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (вкажіть час початку та закінчення)

ІМ'Я РЕСПОНДЕНТА \_\_\_\_\_

ОРГАНІЗАЦІЯ (місце роботи)

\_\_\_\_\_

### 1. Вступна частина

Як довго ви працюєте у гуманітарній сфері? \_\_\_ міс. \_\_\_ років

Як довго ви працюєте у організації, де працевлаштовані зараз? \_\_\_ міс. \_\_\_ років

Назвіть, будь ласка, свою посаду \_\_\_\_\_

Як довго ви працюєте на цій посаді? \_\_\_ міс. \_\_\_ років

Які саме послуги ви надаєте внутрішньо переміщеним особам в межах посадових обов'язків наразі?

Чи існує у вашій організації система менторингу/навчання нових працівників, які надають послуги ВПО?

### 2. Освіта та спеціалізація:

Яка ваша освіта?

Чи отримували ви додаткову підготовку з роботи з внутрішньо переміщеними особами? ТАК/НІ

**Якщо так:**

Як давно це було? \_\_\_ міс. \_\_\_ років .

Ким було ініційоване це навчання?

Пригадайте, будь ласка, основні теми, які розглядалися.

### 3. Досвід роботи:

Розкажіть про ваш досвід роботи до теперішньої організації (сфера, посада)

Чи працювали ви з ВПО до працевлаштування у вашій організації?

**Якщо так:**

Як цей досвід впливає на вашу роботу зараз?

**4. Потреби у підвищенні кваліфікації:**

Які навички ви вважаєте найважливішими для успішної роботи з внутрішньо переміщеними особами?

За вашими особистими відчуттями, чи маєте ви потребу у додатковому підвищенні кваліфікації або участі в тренінгах з цієї теми?

**Якщо так:**

Які саме курси або тренінги ви б хотіли пройти для поліпшення якості послуг, що ви надаєте внутрішньо переміщеними особами?

**Додаткові зауваження:**

Чи є ще щось, що ви хотіли б додати або відзначити стосовно вашої кваліфікації та роботи з внутрішньо переміщеними особами?

Дякуємо за участь у опитуванні!