

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи і психології
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Магістерська робота
освітній ступінь - магістр

на тему: **«ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ ФАХІВЦІВ БО “БФ “РОКАДА”
У РОБОТІ З БІЖЕНЦЯМИ ТА ШУКАЧАМИ ЗАХИСТУ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності

231 Соціальна робота

Овчіннікова Марія Олегівна

Керівник Романова Н.Ф.,

кандидатка педагогічних наук, доцентка

Рецензент Гусак Н. Є.

кандидатка соціологічних наук, доцентка

Магістерська робота захищена

з оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____

«_____» _____ 2025 р

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЩОДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ДЛЯ БІЖЕНЦІВ ТА ШУКАЧІВ ЗАХИСТУ	8
1.1 Нормативно-правова база та визначення статусу біженців і шукачів захисту	8
1.2 Соціальні права біженців і шукачів захисту в Україні та роль державних органів щодо забезпечення їх реалізації	15
1.3 Міжнародні організації, що підтримують біженців та шукачів притулку	22
в Україні	22
1.4 Особливості роботи фахівців громадського сектору з біженцями.....	26
та шукачами захисту	26
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	30
2.1. Час та місце проведення дослідження	30
2.2 Етапи проведення дослідження	30
2.3. Процедура проведення дослідження	31
2.4. Методи та інструменти дослідження	32
2.5. Характеристики вибірки дослідження	35
2.6. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження	37
2.7. Концептуалізація та операціоналізація понять.....	37
РОЗДІЛ 3. СПЕЦИФІКА ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ БО “БФ “РОКАДА” У РОБОТІ З БІЖЕНЦЯМИ ТА ШУКАЧАМИ ЗАХИСТУ.....	40
3.1 Особливості професійної діяльності фахівців громадської організації БО “БФ “РОКАДА”.....	40
3.2 Ключові проблеми й потреби фахівців, які працюють з біженцями та шукачами захисту в процесі надання послуг соціальної підтримки.....	57
3.3 Шляхи вдосконалення діяльності фахівців громадських організацій, які надають соціальну підтримку біженцям та шукачам захисту	62
РОЗДІЛ 4. ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ	66

ВИСНОВКИ	70
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	83
Додаток А	83
Додаток Б	87
Додаток В	88
Додаток Г	89
Додаток Д	90
Додаток Е	91
Додаток Є	92
Додаток Ж	93
Додаток З	94

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

БО – благодійна організація

БФ – благодійний фонд

ВПО – внутрішньо-переміщені особи

ГО – громадська організація

ГЗН – Гендерно зумовлене насильство

ДМС – Державна Міграційна Служба

ООН – Організація Об'єднаних Націй

МОМ – Міжнародна організація з Міграції

ПТРБ - пункт тимчасового розміщення біженців

РНОКПП – реєстраційний номер облікової картки платника податків

СБУ – Служба безпеки України

УВКБ ООН – Управління Верховного Комісара Організації Об'єднаних Націй у справах біженців

ВСТУП

Сучасні соціально-економічні та політичні виклики в Україні, спричинені війною, зумовлюють зростання ролі громадських організацій з надання соціальної підтримки для вразливих категорій населення, зокрема, біженців та шукачів захисту в нашій країні. Доступність до соціальної підтримки є ключовим аспектом забезпечення їхнього права на гідне життя та соціальну інтеграцію в українське суспільство. Проте, в умовах воєнного стану, система надання соціальної підтримки стикається зі значними перешкодами: спостерігається зниження ефективності роботи державних структур та скорочення ресурсів в межах діючих соціальних програм на національному та місцевому рівнях. Така ситуація приводить до зростання навантаження на профільні громадські організації та їхній персонал у цілому.

Необхідно враховувати, що для біженців та шукачів захисту надається дуже широка соціальна підтримка, яка стосується правової, медичної та соціальної допомоги, тобто йдеться про комплексний міжсекторальний підхід (Бюлетень «Оперативне щомісячне оновлення», 2022). Однак, на практиці, його доволі складно впроваджувати, оскільки фахівці часто стикаються з бюрократичними перепонами, відсутністю чітких механізмів міжсекторальної співпраці, обмеженим доступом до фінансових ресурсів, що призводить до професійного вигорання та плинності кадрів.

Ще одна проблема стосується діючого нормативно-правового законодавства. На міжнародному рівні захист прав біженців та шукачів захисту регулюється Конвенцією про статус біженців (1951 року) та відповідним Протоколом (1967 року), а також угодами між Україною та міжнародними організаціями («Конвенція про статус біженців 1951 р.: ключові повідомлення», Сподинець, с. 4, 2024). Втім, у реаліях війни, існує значний розрив між законодавчими нормами та їхньою практичною реалізацією. Як свідчать дослідження БФ «Право на захист», біженці в Україні часто стикаються з труднощами через відсутність документів, бюрократичні бар'єри, дискримінацію та низький рівень правової обізнаності серед службовців державних органів виконавчої влади тощо (Дослідження «Забезпечення доступу до соціальних прав біженців та шукачів захисту в Україні», 2025).

Слід зазначити, що означена проблематика знаходиться у фокусі уваги науковців, але носить фрагментарний характер. Зокрема, в міжнародних дослідженнях, увага зосереджується на культурному та етичному аспектах, можливості отримання соціальної допомоги особам, з числа біженців та шукачів захисту (Robinson, 2023; Käkälä, 2019; Dettlaf & Fong, R, 2016). Також приділяється багато уваги вивченню різних моделей та досвіду практики соціальної роботи з біженцями та шукачами захисту, огляду професійних ролей соціальних працівників та труднощами у роботі з цільовою аудиторією (Hilado & Lundy, 2018; Potocky & Naseh, 2019; Khalil Ablelhamed, 2021; Popescu & Libal, 2018).

Проте українських досліджень, присвячених діяльності фахівців громадських організацій з біженцями та шукачами захисту, виявлено небагато. Зазвичай, ці дані вказують на загальну спрямованість діяльності соціального працівника в недержавному секторі, без детального аналізу специфіки надання соціальної підтримки та труднощів роботи щодо біженців та шукачів захисту (Свящук, 2018; Сорока, 2019; Грекул-Ковалик, 2023).

Також нами не виявлена наукова література з вивчення проблем та потреб у процесі діяльності фахівців громадських організацій, які працюють з біженцями й шукачам захисту, що свідчить *про актуальність теми* нашого дослідження.

Об’єкт дослідження – діяльність фахівців громадських організацій з надання соціальної підтримки для вразливих груп населення.

Предмет дослідження – проблеми та потреби фахівців БО “БФ “РОКАДА” у процесі професійної діяльності з біженцями та шукачами захисту.

Мета дослідження – виявити основні проблеми й потреби фахівців БО “БФ “РОКАДА” у роботі з біженцями та шукачами захисту та розробити рекомендації щодо покращення умов діяльності та професійного розвитку.

Завдання дослідження

1. Описати теоретичні аспекти соціальної роботи щодо надання соціальної підтримки для біженців та шукачів захисту в громадському секторі.

2. Дослідити специфіку професійної діяльності фахівців громадської організації «БФ «Рокада» у процесі надання соціальної підтримки біженцям та шукачами захисту в Україні.
3. Визначити ключові проблеми й потреби фахівців, які працюють з біженцями та шукачами захисту.
4. Розробити рекомендації для фахівців БО «БФ «РОКАДА» щодо покращення умов діяльності та професійного розвитку.

Теоретична значущість дослідження

Проведене дослідження має теоретичну значущість, бо допоможе розширити наукові уявлення про специфіку соціальної роботи з біженцями та шукачами притулку, які здійснюють громадські організації у процесі надання соціальної підтримки. Це також дозволить перевірити та розвинути теоретичні підходи щодо профілактики професійного вигорання, соціальної підтримки та організаційного розвитку фахівців, які надають послуги соціальної підтримки біженцями та шукачами притулку.

Практична значущість дослідження

Отримані результати можуть бути використані громадськими організаціями для покращення умов праці персоналу та розробки програм соціально-психологічної підтримки. Розроблені рекомендації щодо вдосконалення діяльності фахівців громадських організацій, які надають соціальну підтримку біженцям та шукачам захисту можуть стати основою для вдосконалення політики підтримки персоналу в умовах кризових ситуацій.

Структура роботи зумовлюється логікою дослідження і включає: вступ, чотири розділи, висновки, практичні рекомендації, список використаних джерел, який налічує 81 найменувань. Основну частину роботи виконано на 74 сторінках. Повний обсяг роботи становить 94 сторінок, основний текст містить 3 таблиці, один рисунок та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЩОДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ДЛЯ БІЖЕНЦІВ ТА ШУКАЧІВ ЗАХИСТУ

1.1 Нормативно-правова база та визначення статусу біженців і шукачів захисту

Соціально-правовий статус біженців і шукачів притулку є основою для реалізації їхніх прав і забезпечення доступу до базових послуг. Цей статус формується в рамках міжнародного права та національного законодавства, яке адаптує глобальні стандарти до конкретних умов країни. У випадку України, особливо в умовах війни, питання соціально-правового статусу набуває особливого значення, адже значна частина біженців та шукачів притулку опиняється в ситуації підвищеної вразливості.

Однак, перш ніж аналізувати особливості цього статусу, необхідно розглянути основні поняття «біженець», «особа, яка потребує додаткового захисту» та «шукач захисту». Для цього використаємо класифікацію понять, подану Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців (далі - УВКБ ООН), оскільки ця організація є основним міжнародним органом, що опікується питаннями захисту прав біженців і визначає стандарти їхнього правового статусу («Управління Верховного Комісара ООН (УВКБ)», 2021). Окрім того, важливим джерелом є визначення, закріплені в Законі України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», що регламентує відповідні процедури на національному рівні (Див. табл.1.1.1):

Таблиця 1.1.1

Визначення понять в ЗУ та УВКБ ООН

Поняття УВКБ ООН	Поняття ЗУ України	Статус
Біженці - це люди, які були змушені покинути свою країну і шукати безпеки в іншій країні. Вони не можуть повернутися до своєї країни через	Біженець це «особа, яка не є громадянином України і внаслідок обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань перебуває за межами країни своєї громадянської належності та	Біженець («статус біженця - визнання центральним органом виконавчої

<p>побоювання переслідувань через те, ким вони є, у що вірять або що говорять, або через збройний конфлікт, насильство чи серйозні громадські заворушення («Refugees», 2024).</p>	<p>не може користуватися захистом цієї країни або не бажає користуватися цим захистом внаслідок таких побоювань, або, не маючи громадянства (підданства) і перебуваючи за межами країни свого попереднього постійного проживання, не може чи не бажає повернутися до неї внаслідок зазначених побоювань» («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023, стаття 1, п.1).</p>	<p>влади, що реалізує державну політику у сфері біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, іноземця або особи без громадянства біженцем») («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023, стаття 1, п.19).</p>
<p>Відсутнє поняття</p>	<p>«Особа, яка потребує додаткового захисту, - особа, яка не є біженцем відповідно до Конвенції про статус біженців 1951 року і Протоколу щодо статусу біженців 1967 року та цього Закону, але потребує захисту, оскільки така особа змушена була прибути в Україну або залишитися в Україні внаслідок загрози її життю, безпеці чи свободі в країні походження через побоювання застосування щодо неї смертної кари або виконання вироку про смертну кару чи тортур, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання або загальнопоширеного насильства в ситуаціях міжнародного або внутрішнього збройного конфлікту чи систематичного порушення прав людини і не може чи не бажає повернутися до такої країни внаслідок зазначених побоювань» («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023, стаття 1, п.13).</p>	<p>Відсутній</p>
<p>Шукач притулку — це особа, яка звертається за міжнародним захистом, але її прохання про надання статусу біженця чи додаткового захисту ще</p>	<p>Поняття «шукач захисту» окремо не виокремлене в Законі України від 8 липня 2011 року № 3671-VI. Однак згідно до підзаконного нормативно-правового акту, шукач захисту — це іноземець</p>	

перебуває на розгляді. Також цей термін стосується людей, які ще не подали офіційного запиту на притулок, але мають намір зробити це найближчим часом («Asylum-seekers», 2024).	або особа без громадянства, яка звертається із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту(Наказ МВС від 10.08.2016 № 772).	Відсутній
---	---	-----------

Біженці, шукачі захисту та особи, які потребують додаткового захисту, є різними категоріями осіб, які отримують або вже мають відповідний статус в процесі отримання міжнародного захисту залежно від їхніх потреб, правового статусу та обставин, що змусили їх залишити свої країни. Слід зазначити, що в Україні, тільки Державна міграційна служба України має право надавати міжнародний захист, тобто статус біженця або додатковий захист («Forms of Asylum and Refugee protection», 2025).

В Україні існує колізія між поняттями «шукач притулку» та «шукач захисту», що призводить до правової невизначеності. Термін «шукач притулку» є прямим перекладом з англійської мови, що, в неповній мірі, передає всі нюанси цього поняття, а саме не зовсім точно відображає юридичний контекст і специфіку українського законодавства, що може призводити до непорозумінь при його застосуванні. У той же час, поняття «шукач захисту» не має чіткого визначення в основному законодавстві, хоча в підзаконних актах використовується для позначення осіб, «які звертаються за статусом біженця або осіб, що потребують додаткового захисту» (Наказ МВС від 10.08.2016 № 772).

Означена проблема вимагає внесення змін до законодавства з метою більш чіткого визначення самого поняття цієї категорії осіб та їх правового статусу, що сприятиме усуненню колізії та покращенню правової визначеності. У практичній діяльності фахівців, які працюють у цій сфері це створює правову неоднозначність і може ускладнювати процес надання необхідної соціальної допомоги таким особам. Тобто внесення змін до законодавства з метою чіткого визначення цієї категорії осіб та їх правового статусу є важливим кроком для усунення колізії та забезпечення правової ясності. Також це дозволить ефективніше реалізовувати політику щодо

захисту біженців, осіб, які потребують додаткового захисту і шукачів захисту в Україні.

Права осіб, які отримали посвідчення біженця чи посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, переважно рівні. Згідно до Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту» вони мають доступ до пересування, вільного вибору місця проживання, вільного залишення території України, крім обмежень, встановлених законом, право на працю, охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування, освіти, тощо. Основна різниця полягає в тому, що біженцям надається міжнародний захист відповідно до Міжнародної Конвенції (1951) та Міжнародного Протоколу (1967), тоді як особи, які потребують додаткового захисту, отримують його відповідно до внутрішніх норм, що враховують інші види загроз, які не охоплені зазначеними раніше документами («Забезпечення доступу до соціальних прав біженців та шукачів захисту в Україні», 2025). Тобто, не дивлячись на те, що ці два правові статуси є майже рівними за обсягом прав, вони регулюються різними правовими нормами та адресуються для різних категорій осіб, що шукають захист.

До категорії «шукачів захисту» відносять осіб, які звернулися з проханням про міжнародний захист, але ще не отримали офіційного рішення. Цей статус є тимчасовим і передбачає обмежений доступ до послуг, часто залежний від державної політики країни перебування. Водночас ці люди залишаються вразливими, оскільки їхні правові гарантії захисту ще не підтверджені (Сорока, 2021).

Різниця між цими трьома поняттями важлива для розуміння обсягу зобов'язань держави, що надає захист, а також для забезпечення прав цих осіб. У контексті України, особливо в умовах війни, усі три категорії залишаються вразливими, адже їхні можливості доступу до послуг обмежені як через правові, так і організаційні бар'єри. Розмежування між ними допомагає не лише чітко визначати потреби кожної групи, але й покращувати механізми підтримки, адаптуючи міжнародні стандарти до реалій державної політики.

Міжнародні нормативно-правові акти відіграють визначальну роль у формуванні концепції міжнародного захисту осіб, які звертаються за притулком,

встановлюючи стандарти поведінки з цією категорією осіб, визначаючи їхні основні права та сприяючи швидкій адаптації в суспільстві. Серед ключових документів загальної правової спрямованості можна виокремити основні, що регулюють правовий статус осіб, які звертаються за притулком: «Загальна декларація з прав людини 1948 р.; Конвенція про захист прав людини і основних свобод 1950 р.; Міжнародна конвенція про запобігання всім формам расової дискримінації 1965 р.; Статут ООН 1945 р.; Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права 1966 р.; Європейська конвенція про громадянство 1997 р. та Конвенція про захист цивільного населення під час війни 1949 р.» (Нагорна, 2023).

Одним із ключових документів у сфері захисту прав шукачів притулку є Загальна декларація прав людини (1948), яка містить норми щодо їхнього правового статусу. Стаття 14 гарантує кожній людині право шукати та отримувати притулок від переслідувань. Декларація також закріплює свободу пересування та участь біженців у суспільному житті. Хоча цей документ не охоплює всі аспекти захисту біженців, він встановлює загальні принципи прав людини, які застосовуються до всіх, незалежно від статусу («Загальна декларація прав людини», 1948).

Міжнародний пакт про громадянські та політичні права (1966) містить важливі положення щодо захисту біженців, зокрема принцип неповернення (*non-refoulement*) та заборону катувань і нелюдського поводження. Держави-учасниці зобов'язані гарантувати основні права кожній особі, надавати захист тим, хто його потребує, та забезпечувати доступ до судового захисту («Міжнародний пакт про громадянські та політичні права», 1966).

Крім того, захист прав біженців також регулюється низкою міжнародних угод та організацій, серед яких ключову роль відіграє Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Воно координує виконання положень Конвенції, надає гуманітарну допомогу та сприяє державам у розбудові ефективних систем захисту («Управління Верховного Комісара ООН (УВКБ)», 2021). До ключових міжнародних угод належить Статут Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ), який визначає його мандат і функції. Засноване у 1950

році, УВКБ забезпечує захист і підтримку біженців у всьому світі («Statute of the Office of the United Nations High Commissioner for Refugees», 1950).

На міжнародному рівні статус та права біженців визначається та регламентується двома основоположними документами, що забезпечують правову основу для захисту цієї категорії осіб. Одним із найважливіших є Конвенція про статус біженців 1951 року, яка вперше закріпила визначення поняття «біженець» та встановила основні принципи їхнього захисту. Це також стосується будь якої особи з таким обґрунтованим страхом, яка не має громадянства і знаходиться «за межами країни свого колишнього звичайного місця проживання» («Конвенція про статус біженців 1951 року: ключові повідомлення», 2021, с.4). У 1967 році до Конвенції було прийнято Протокол, який суттєво розширив її дію. Він скасував обмеження, які раніше обмежували статус біженця лише переслідуваннями, пов'язаними з подіями до 1951 року, та зняв географічні рамки, що дозволило документу застосовуватися до будь-яких ситуацій переслідування у світі (Сподинець, 2024).

Таким чином, говорячи сьогодні про Конвенцію, ми зазвичай маємо на увазі її положення, змінені та доповнені Протоколом 1967 року. Це свідчить про те, що міжнародне право створило універсальну основу для захисту осіб, які потребують притулку, незалежно від того, коли або де виникають загрози їхньому життю чи свободі.

Україна приєдналася до цих міжнародних документів у 2002 році, підтвердивши свою готовність дотримуватися норм і стандартів, визначених Конвенцією та Протоколом («Про приєднання України до Конвенції про статус біженців та Протоколу щодо статусу біженців», 2002). Це приєднання зобов'язує Україну забезпечувати права біженців, які визначених Конвенцією, насамперед, це захист від вислання, відсутність покарання за нелегальний в'їзд на територію договірної держави, право на працю, житло, освіту тощо. Ці права становлять базовий мінімум, і в багатьох розвинених країнах біженцям надаються права на рівні з громадянами. Водночас деякі країни ввели певні обмеження, через що окремі положення Конвенції застосовуються не повсюдно (Малиновська, 2018). Проте такі обмеження не мають зачіпати основоположні права, як-от захист від вислання, доступ

до правосуддя, свобода релігії тощо («Конвенція про статус біженців 1951 року: ключові повідомлення», 2021).

Міжнародна практика роботи з біженцями та шукачами притулку приділяє значну увагу їх інтеграції, сприянню соціальній адаптації, доступу до освіти, працевлаштування та медицини (Свящук, 2018). Ці аспекти мають критичне значення для забезпечення гідного життя біженців та шукачів притулку і визнаються як невіддільна частина зобов'язань держави, що ратифікувала Конвенцію. Україна, як учасниця цих міжнародних угод, зобов'язана дотримуватися прийнятих стандартів. Однак у контексті війни та внутрішніх соціально-економічних викликів її можливості щодо повного виконання цих зобов'язань часто обмежені, що створює додаткові труднощі для забезпечення прав і доступу до послуг для біженців та шукачів притулку.

У підсумку слід зазначити, що правовий статус біженців, шукачів захисту та осіб, які потребують додаткового захисту, безпосередньо впливає на обсяг державних зобов'язань щодо гарантування їхніх прав і доступу до соціальних прав. Аналіз національного законодавства України засвідчив наявність суттєвих відмінностей між цими категоріями, що, у свою чергу, визначає специфіку надання їм соціального захисту. Особливу увагу привертає відсутність чіткого нормативного визначення терміна «шукач захисту», що зумовлює колізії в правозастосовній практиці та ускладнює процедуру забезпечення їх належною підтримкою.

Виявлені прогалини в законодавчому регулюванні засвідчують необхідність його подальшого вдосконалення з урахуванням міжнародно-правових стандартів та реалій внутрішньої ситуації в умовах збройного конфлікту. Розмежування між окремими категоріями осіб, що потребують захисту, має сприяти чіткішому визначенню їхніх потреб, посиленню цільової підтримки, а також підвищенню ефективності державної політики у сфері захисту прав біженців, шукачів захисту та осіб, які потребують додаткового захисту в Україні.

1.2 Соціальні права біженців і шукачів захисту в Україні та роль державних органів щодо забезпечення їх реалізації

Проблема підтримки біженців та шукачів притулку є актуальною для багатьох країн, зокрема й для України, яка приймає осіб, що змушені залишити свої країни через війну, переслідування чи порушення прав людини. Забезпечення їхнього правового захисту, соціальної адаптації та інтеграції потребує комплексного підходу, у якому важливу роль відіграють як державні установи, так і громадський сектор.

Державний сектор несе основну відповідальність за формування правової бази, за забезпечення прав біженців і шукачів притулку, включаючи доступ до основних послуг, таких як охорона здоров'я, юридична допомога та житло. Водночас громадські організації та міжнародні інституції часто відіграють ключову роль у реалізації цих прав на практиці, компенсуючи недоліки державної системи та надаючи додаткову підтримку у вигляді юридичних консультацій, психологічної допомоги, гуманітарної допомоги та інтеграційних програм. Їхні функції, повноваження та можливості суттєво відрізняються через різницю в ресурсах, політичних обмеженнях та характері діяльності, але, незважаючи на це, вони часто доповнюють одне одного, створюючи більш комплексну систему підтримки біженців і шукачів притулку в Україні.

Верховна Рада України забезпечує захист прав і свобод через законодавчу діяльність, визначаючи законами країни права та свободи людини і громадянина, гарантії цих прав, основні обов'язки громадян, їх правосуб'єктність, статус іноземців і осіб без громадянства, права корінних народів і національних меншин, принципи соціального захисту, тощо («Конституція України», 2020).

Державні правоохоронні органи, зокрема Національна поліція України, забезпечують адміністративно-правовий захист прав осіб від протиправних посягань. Основні завдання поліції включають охорону прав і свобод людини, профілактику злочинів, виявлення причин правопорушень і реагування на них для забезпечення публічної безпеки (Арабаджи, 2022).

До органів, що захищають права мігрантів, іноземців та осіб без громадянства, також належить Державна служба України з питань праці, яка координує державну політику у сферах безпеки праці та контролю за додержанням законодавства («Про затвердження Положення про Державну службу України з питань праці», 2024).

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини посилює гарантії прав людини в Україні. Він здійснює свою діяльність незалежно від інших органів і доповнює існуючі механізми захисту прав без їх скасування чи зміни повноважень державних органів («Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 2023).

За реалізацію державної політики щодо шукачів притулку та біженців відповідає Державна міграційна служба України (ДМС) як центральний орган виконавчої влади у сфері міграції. Перелік повноважень стосується «імміграції, еміграції, протидії нелегальній міграції, питань громадянства, реєстрації фізичних осіб, а також роботи з біженцями та іншими категоріями мігрантів, визначеними законодавством» («Про Державну міграційну службу України», 2024). До функцій ДМС відносять: «видачу паспортів, посвідчень біженця та інших документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України; оформлення і видачу дозволів на імміграцію в Україну, а також посвідок на тимчасове або постійне проживання; надання адміністративних послуг у сфері міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб» («Державна міграційна служба», 2025).

За інформацією Державної міграційної служби, у період з 2014 до середини 2022 року статус біженця в Україні було надано 400 особам, з них лише 15 – у 2022 році. Ще 756 іноземців отримали додатковий захист, причому 12 з них здобули цей статус у тому ж році. Основними країнами походження осіб, які шукають притулок в Україні є росія, Афганістан, Сирія, Білорусь, Узбекистан та Іран. Що стосується статусу тимчасового захисту, то протягом останніх десяти з половиною років цей механізм в Україні жодного разу не застосовувався («Хто з іноземців шукає притулку на території України?», 2022).

За даними ДМС, на кінець 2023 року в Україні проживало 1 464 біженці та 1 056 осіб, які потребують додаткового захисту (Науменко, 2023). Протягом того ж року

до органів міграційної служби із заявою про надання захисту звернулося 130 осіб («Показники діяльності ДМС за 2023 рік», 2023). Водночас у відкритих джерелах немає інформації ДМС про загальну кількість шукачів захисту, проте за даними УВКБ ООН їхня чисельність на кінець 2023 року становила 498 осіб, що свідчить про негативний вплив війни в Україні на цей процес (Refugee Data Finder, 2024).

Крім ДМС, важливу роль у забезпеченні прав біженців та шукачів притулку відіграють органи соціального захисту населення, які є основними у реалізації соціальних прав, таких як доступ до медичних послуг, освіти та житла, що є критично важливими для адаптації та нормальної життєдіяльності біженців, осіб, які потребують додаткового захисту та шукачів захисту в Україні.

Для того, щоб більш детально проілюструвати доступ цієї категорії осіб до соціальних прав в Україні, варто звернутися до дослідження «Забезпечення доступу до соціальних прав біженців та шукачів захисту в Україні», проведеного організацією «Право на захист» в січні 2025 року, яке висвітлює ключові аспекти забезпечення прав і свобод цієї категорії осіб. Ми розглянемо основні соціальні права біженців і шукачів захисту, зокрема право на працю, соціальний захист, житло, медичні послуги та освіти (Див. табл.1.2.1).

Таблиця 1.2.1

Соціальні права біженців, осіб, які потребують додаткового захисту та шукачів захисту в Україні

Соціальні права	Біженці	Особи, які потребують додаткового захисту	Шукачі захисту
Працевлаштування	Так	Так	Необхідний дозвіл на працевлаштування від роботодавця. Для громадян країн, що становлять загрозу національній безпеці України - за погодженням із СБУ

Соціальні послуги	Доступ до двох послуг (014.0 та 019.0)	Ні	Доступ до двох послуг (014.0 та 019.0)
Пенсійне страхування	Так	Ні	Ні
Право на проживання в ПТРБ	Ні	Ні	Так, за умови наявності необхідного документу (Довідка про звернення за захистом в Україні)
Право на соціальне житло	Ні	Ні	Ні
Право на охорону здоров'я	Так	Так	На комерційній основі, в екстрених випадках необхідно сплатити компенсацію за надані послуги
Право на дошкільну та загальну середню освіту	Так	Так	Так
Право на вищу освіту	Так	Так	На контрактній основі

Одним із ключових аспектів соціальної інтеграції є доступ до ринку праці, який, однак, має певні обмеження для цієї категорії осіб. Шукачі захисту та біженці не можуть обіймати виборні посади, працювати на державній службі або займати посади, що передбачають доступ до державної таємниці, зокрема в органах прокуратури, поліції, митниці та СБУ («Про судоустрій і статус суддів», 2025; «Про державну службу», 2025; «Про прокуратуру», 2024; «Про Національну поліцію», 2024; «Митний кодекс України», 2025; «Про Службу безпеки України», 2025).

Водночас вони мають право на працевлаштування нарівні з громадянами України за умови подання документів, що підтверджують їхній правовий статус. Для шукачів захисту додатково потрібен дозвіл на працевлаштування, який оформлює роботодавець. Видання та продовження дозволу на працевлаштування для шукачів захисту є безоплатним. Для громадян російської федерації, Білорусі та інших країн, що становлять загрозу національній безпеці України, його видача або продовження можливе лише за погодженням із СБУ («Про зайнятість населення», 2025).

Попри це, за свідченням виконавчих партнерів УВКБ ООН, не тільки шукачі захисту, а й біженці та особи, які потребують додаткового захисту стикаються з

труднощами, зокрема браком поінформованості щодо процедури працевлаштування та проблемами з відкриттям банківських рахунків, особливо для громадян росії та Білорусі.

Для доступу до соціальних послуг в Україні створено Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, до якого вносяться дані, зокрема РНОКПП або паспорт («Про соціальні послуги», 2024). Оскільки паспорти шукачів захисту зберігаються в ДМС, для них основним документом для реалізації права на соціальні послуги є РНОКПП. Без нього вони не можуть отримати соціальні послуги («UPR NGOs Mid-term reports», 2025). Водночас отримання РНОКПП часто ускладнене через відсутність чинного паспорта країни походження, що впливає і на дітей без паспорта, які мають лише свідоцтво про народження.

За Класифікатором соціальних послуг, біженці та шукачі захисту мають доступ лише до двох послуг (014.0 соціальна інтеграція та реінтеграція; 019.0 натуральна допомога), тоді як особи, які потребують додаткового захисту до жодної із соціальних послуг («Класифікатор соціальних послуг», 2024). Законодавство також не визнає статусу «шукач захисту», хоч цей термін згадується в нормативних документах. Таким чином, попри законодавчі гарантії, доступ до соціальних послуг для цих груп залишається обмеженим або відсутнім.

Для отримання соціальної допомоги та компенсацій потрібно надати документи, що підтверджують законність перебування в Україні, а також РНОКПП. Однак біженці, особи, які потребують додаткового захисту та шукачі захисту, які виїхали за кордон після початку війни, не можуть поновити свої документи за межами України («Труднощі, з якими стикаються шукачі захисту та біженців, які тікають від війни в Україні до ЄС», 2023). Хоча їхній статус зберігається, без чинних документів вони втрачають право на соціальну допомогу, для відновлення виплат ці люди повинні повернутися в Україну й поновити документи.

Законодавство України не визначає конкретні категорії іноземців та осіб без громадянства, які підлягають обов'язковому пенсійному страхуванню. При тому, право на добровільне пенсійне страхування мають лише ті, хто постійно проживає або працює в Україні, тобто лише біженці. Особи з додатковим захистом і шукачі

захисту цього права не мають, адже вони не вважаються категорією осіб, які постійно проживають на території України.

Для отримання пенсії потрібна електронна облікова картка, що містить дані про особу та її страховий стаж. Мінімальний стаж для пенсії за віком у 2024 році: 31 рік, або 15 років для осіб віком від 65 років. Періоди роботи за кордоном до стажу не зараховуються, якщо це не передбачено міжнародними договорами.

Біженці, особи, які потребують додаткового захисту та шукачі захисту зазвичай не можуть підтвердити необхідний страховий стаж, що унеможлиблює їхній доступ до пенсійного забезпечення. За даними опитування УВКБ ООН (жовтень 2023), жоден із цієї категорії осіб не отримує пенсію в Україні («Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», 2025).

Для тих, хто не має житла, в Україні функціонують пункти тимчасового розміщення біженців (ПТРБ) у чотирьох містах із загальною місткістю 421 місце («Пункти тимчасового розміщення біженця», 2025). Право на проживання в ПТРБ мають лише шукачі захисту з відповідним документом, виданим ДМС – Довідка про звернення за захистом в Україні. Вразливі особи, які ще не отримали цей документ, не можуть скористатися цим житлом і змушені шукати інші варіанти. Після отримання статусу біженця або особи, яка потребує додаткового захисту, більшість мешканців ПТРБ змушені покладатися на допомогу УВКБ ООН або діаспор, оскільки державна підтримка відсутня, що у свою чергу підвищує ризик бездомності.

Оскільки спеціальне законодавство не передбачає права біженців на соціальне житло, вони не можуть на нього претендувати. Попри рівні права з громадянами України в інших сферах, доступ до такого житла для них обмежений. Шукачі захисту, як і біженці, можуть проживати лише в ПТРБ або самостійно забезпечувати себе житлом. За даними ГО «Десяте квітня», відомий лише один випадок надання соціального житла біженцю.

Закон України № 3671-VI гарантує біженцям право на охорону здоров'я, медичну допомогу та страхування. Шукачам захисту медична допомога надається відповідно до законодавства, проте, окрім екстрених випадків, вона є платною. У контексті правового регулювання, шукачі захисту мають доступ до медичної

допомоги лише на комерційній основі (в приватних клініках, або на підставі оплати за послуги в державних медичних установах), за винятком екстреної допомоги, яка спочатку надається, а потім потребує фінансової компенсації наданих медичних послуг такими особами («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023).

У сфері освіти біженці, особи, які потребують додаткового захисту, та шукачі захисту мають право на дошкільну та загальну середню освіту («Про дошкільну освіту», 2025; «Про повну загальну середню освіту», 2024). Законодавство забороняє дискримінацію за будь-якими ознаками та забезпечує безоплатне навчання для всіх дітей, зокрема біженців. Однак серед чинників, що обмежують доступ до освіти, респонденти УВКБ ООН зазначали необхідність працювати, фінансові труднощі та відсутність адаптаційних програм.

Водночас, згідно з опитуванням, проведеним УВКБ ООН у 2023 році, 90% дітей шукачів захисту та біженців, які увійшли у вибірку, мають можливість здобути середню освіту. Серед основних перешкод на цьому шляху респонденти називали необхідність працювати вдома або в інших місцях, вік, що не дозволяє продовжити навчання, а також фінансові витрати, пов'язані з освітою («Забезпечення доступу до соціальних прав біженців та шукачів захисту в Україні», 2025).

Біженці та особи, які потребують додаткового захисту, мають рівний з громадянами України доступ до вищої освіти. Натомість шукачі захисту можуть навчатися лише на контрактній основі, причому вартість їхнього навчання вдвічі вища, ніж для українських студентів («Про вищу освіту», 2025).

Загалом, українське законодавство гарантує шукачам захисту, визнаним біженцям та особам, які потребують додаткового захисту, право на соціальні послуги, медичне обслуговування, житло та працю. Однак на практиці шукачі захисту часто стикаються з труднощами як у доступі до процедури отримання захисту, так і у реалізації основних прав та забезпеченні засобів до існування. Важливу роль у підтримці цієї групи відіграють УВКБ ООН та неурядові організації, як міжнародні, так і локальні («Оперативне щомісячне оновлення», 2022).

Отже, забезпечення соціальних прав біженців і шукачів захисту в Україні стикається з бюрократичними, правовими та фінансовими перешкодами, що обмежують їх доступ до послуг, житла, працевлаштування та медичної допомоги. Неурядові організації відіграють ключову роль у подоланні цих викликів, надаючи правову допомогу, сприяючи адаптації та організовуючи програми інтеграції. Однак для ефективного захисту прав цих осіб необхідна тісніша співпраця держави та громадянського сектору, а також розширення фінансування програм підтримки.

1.3 Міжнародні організації, що підтримують біженців та шукачів притулку в Україні

Міжнародні організації відіграють ключову роль у захисті біженців і шукачів притулку в Україні, доповнюючи зусилля держави та громадського сектору. Вони надають гуманітарну допомогу, сприяють соціально-правовому захисту, підтримують економічну інтеграцію та забезпечують моніторинг дотримання міжнародних стандартів у сфері міграції. В умовах сучасних викликів, спричинених збройним конфліктом, питання захисту біженців та шукачів притулку набуло особливої актуальності. Посилена активність міжнародних організацій сприяє ефективнішому реагуванню на гуманітарну кризу та забезпеченню довгострокових рішень для цієї категорії населення.

Наведемо короткий аналіз найбільш активних організацій, які працюють у сфері захисту біженців та шукачів притулку.

1) Данська Рада у справах біженців (Danish Refugee Council, DRC) – міжнародна гуманітарна організація, що підтримує біженців і внутрішньо-переміщених осіб (ВПО) на різних етапах переміщення. В Україні DRC працює з 2014 року, а після 24 лютого 2022 року розширила масштаби своєї діяльності, охопивши понад 3 мільйони людей. Основні напрями роботи включають соціально-правовий захист, підтримку громадянського суспільства, економічний розвиток, відбудову житла, гуманітарне роззброєння та миробудівництво. Наразі організація зосереджена виключно на

допомозі ВПО, забезпечуючи їх базові потреби та сприяючи їхній інтеграції у місцеві громади («Danish Refugee Council», 2025).

2) Міжнародна організація з міграції (МОМ) є спеціалізованою міжурядовою організацією, що координує міжнародну міграційну політику та надає технічну і консультативну допомогу державам. Заснована у 1951 році, вона сприяє захисту прав мігрантів, економічному розвитку, міжнародному діалогу та боротьбі з торгівлею людьми. В Україні МОМ працює над забезпеченням гуманітарної допомоги біженцям, шукачам притулку і ВПО, реалізуючи проекти з підтримки житла, працевлаштування та соціальної інтеграції (Мануїлова, 2019).

3) Державна міграційна служба України активно взаємодіє з Радою Європи з метою приведення національного законодавства у відповідність до європейських стандартів у сфері міграції та захисту прав мігрантів. У межах спільних ініціатив відбувається обмін досвідом, розробляються рекомендації та впроваджуються ефективні європейські підходи.

4) Діяльність Ради Європи у сфері міграції охоплює кілька ключових аспектів які стосуються розробки правових норм; контролю за дотриманням прав мігрантів; сприянню інтеграції мігрантів; боротьби з нелегальною міграцією та розбудови міжнародного партнерство. Для ефективного вирішення міграційних викликів Рада Європи співпрацює з провідними міжнародними організаціями, такими як Європейський Союз, ООН та ОБСЄ, об'єднуючи зусилля задля комплексного підходу до регулювання міграційних процесів (Серова, 2012).

Таким чином, взаємодія України з Радою Європи сприяє покращенню правового забезпечення мігрантів, підтримці їхньої інтеграції та боротьбі з незаконною міграцією, що в перспективі зміцнює ефективність державної міграційної політики.

У контексті діяльності неурядових організацій у сфері захисту біженців в Україні слід звернути увагу на представництво Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, яке функціонує з 1994 року.

5) Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН), представництво УВКБ ООН в Україні, ключова неурядова організація у сфері захисту

прав біженців та шукачів притулку. Основні завдання полягають у підтримці державних органів та контролі за дотриманням Україною міжнародних зобов'язань у сфері захисту біженців (Грекул-Ковалік, 2023). Як визначає І. Сорока (2019) головні напрями діяльності УВКБ ООН в Україні включають: захист біженців, шукачів притулку, осіб без громадянства та ВПО. Організація спільно з Державною міграційною службою (ДМС) здійснює реєстрацію, документування, правову підтримку та сприяє доступу до соціальних послуг та пошук довгострокових рішень. УВКБ ООН надає грантову підтримку для професійної підготовки, сприяє добровільній репатріації, переселенню до третіх країн та інтеграції на місцевому рівні.

Партнерство та адвокація. Організація співпрацює з державними органами України, такими як Міністерство Внутрішніх Справ, Державна Міграційна Служба, Державна Прикордонна Служба України, Міністерство Юстиції та Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, з метою вдосконалення законодавства та практики у сфері захисту біженців і ВПО. Також вона взаємодіє з міжнародними та національними неурядовими організаціями для координації зусиль у сфері надання допомоги.

Співпраця між УВКБ ООН та Державною міграційною службою здійснюється відповідно до Угоди між Урядом України та УВКБ ООН, ратифікованої Законом України від 21.10.1999 № 1185-XIV. Ця угода передбачає участь УВКБ ООН у розробці національного законодавства, створенні ефективної системи надання притулку, а також сприяння соціальній інтеграції біженців відповідно до міжнародних стандартів(Фомін, 2024).

Імплементуючими партнерами УВКБ ООН з питань захисту біженців, осіб, які потребують додаткового захисту та шукачів захисту в Україні є наступні 4 організації:

1. БФ «Право на захист» – правозахисна громадська організація, яка комплексно працює над вирішенням проблем, пов'язаних із вимушеним переміщенням та міграцією. Її діяльність спрямована на захист прав біженців, осіб без громадянства та соціально незахищених верств населення (Пентелейчук, 2023).

2) БО “БФ “РОКАДА” – партнер УВКБ ООН з 2003 року. Організація надає широкий спектр послуг:

- Соціальна допомога та соціальний супровід біженців та шукачів захисту з особливим акцентом на дітей, жінок та дітей без супроводу дорослих;
- психологічна підтримка (індивідуальні та групові консультації);
- юридична підтримка (консультації, допомога у взаємодії з держорганами, визнання іноземних документів);
- освітні програми (курси української мови, профорієнтаційні заходи);
- працевлаштування (допомога з резюме, пошук роботи);
- інтеграційні заходи (зустрічі спільнот, культурні події, навчальні тренінги) (“БО “БФ” “РОКАДА””, 2025).

3. NEEKA (Міжнародний фонд охорони здоров'я та навколишнього середовища "Регіон Карпат") – неурядова організація, що діє у Західній Україні. Початково її діяльність була зосереджена на захисті навколишнього середовища, але згодом розширилася на соціально-гуманітарну та юридичну допомогу біженцям, які прибувають до Європи через транзитні коридори в Україні («NEEKA», 2025).

4. ГО «Десяте квітня» – громадська організація, що реалізує програми УВКБ ООН, спрямовані на покращення захисту біженців. Її діяльність включає надання правової, соціальної, психологічної та гуманітарної допомоги, сприяння законодавчим змінам та реагування на надзвичайні ситуації (Пентелейчук, 2023).

Отже, діяльність міжнародних організацій та їхніх партнерів відіграє ключову роль у забезпеченні прав та соціального захисту біженців і шукачів притулку в Україні. Завдяки розгалуженій мережі підтримки, їхнім програмам та активній співпраці з державними органами, біженці та шукачі захисту отримують доступ до житла, освіти, працевлаштування та юридичного захисту.

Важливою складовою цього процесу є робота персоналу громадського сектору, який безпосередньо взаємодіє з біженцями, надаючи їм необхідну допомогу. Особливості такої роботи будуть розглянуті у наступному підрозділі.

1.4 Особливості роботи фахівців громадського сектору з біженцями та шукачами захисту

Від самого початку свого розвитку соціальна робота була спрямована на підтримку іммігрантів і шукачів захисту. Одна з її засновниць, Еглантайн Джебб, у 1919 році створила організацію «Save the Children» для допомоги дітям, які втратили батьків або були переміщені після Першої світової війни (Healy, 2008). Сучасна практика соціальної роботи з іммігрантами та шукачами захисту включає надання послуг, ведення випадків, сприяння доступу до ресурсів, розвиток громад та адвокацію політики (Chang-Muy & Congress, 2016; Hilado & Lundy, 2018).

Соціальні працівники підтримують іммігрантів та шукачів захисту в різних сферах інтеграції, зокрема у сфері захисту дітей, освіти, працевлаштування та охорони здоров'я (Dettlaf & Fong, 2016; Potocky & Naseh, 2019). Крім того, вони протистоять зростанню націоналізму та ксенофобії, які сприяють обмежувальній політиці щодо іммігрантів (Popescu & Libal, 2018).

Діяльність організацій, що підтримують біженців та шукачів захисту, неможлива без фахівців, які безпосередньо працюють із цільовою групою. Працівники громадського сектору стикаються з численними викликами, адже їхня робота охоплює широкий спектр завдань — від юридичного консультування та соціального супроводу до надання психологічної допомоги та сприяння інтеграції.

Соціальні працівники, які працюють з біженцями та шукачами захисту стикаються з труднощами у забезпеченні доступу цієї категорії населення до культурно релевантної психологічної підтримки, а також із необхідністю ідентифікації та поширення ефективних практик.

Обмежене дослідження біженців з інвалідністю показує, що вони зазнають множинних труднощів через відсутність базового соціального догляду, що призводить до бідності та важких умов життя. Закони та політики, які обмежують доступ до необхідних ресурсів, часто заважають соціальним працівникам ефективно допомагати клієнтам, що підкреслює важливість розуміння динаміки міграції та імміграційної політики. Відсутність підготовлених фахівців і ресурсів для біженців,

зокрема для дітей та молоді, робить надання допомоги ще складнішим (Khalil Abdelhamed, 2021).

Зважаючи на складні життєві обставини, в яких перебувають біженці та шукачі захисту, персонал повинен мати спеціалізовані знання у сфері соціальної роботи, права, медицини чи психології, а також володіти міжкультурною компетентністю, навичками кризової комунікації та емоційною стійкістю. Розуміння цих особливостей допоможе оцінити ефективність роботи громадського сектору та запропонувати шляхи вдосконалення підтримки біженців та шукачів захисту в Україні.

Багато працівників громадських організацій здобувають свої навички безпосередньо в процесі роботи. Кілька інформантів дослідження, що було проведено Аналітичним центром Cedos на тему «Потреби та виклики організацій громадянського суспільства..» у 2021 році наголошували, що заклади освіти в Україні не готують фахівців, які б мали достатні навички роботи з національними спільнотами чи біженцями та шукачами захисту. Тому значна частина знань і компетенцій формується через практичний досвід та внутрішні тренінги організацій («Потреби та виклики організацій громадянського суспільства, що працюють з мігрант_ками та мобільним населенням», 2021).

На думку клінічного консультанта та ліцензованого соціального працівника у сфері психічного здоров'я, Ненада Бабакая, основними аспектами роботи персоналу громадського сектору з біженцями та шукачами захисту є:

1. Адвокація та правозахист. Працівники громадського сектору активно займаються захистом прав біженців, борються з дискримінаційними політиками та сприяють змінам у законодавстві. В умовах, коли державні органи можуть обмежувати права шукачів захисту, саме громадські організації відіграють ключову роль у забезпеченні доступу до соціальних та правових послуг.

2. Психосоціальна підтримка. Багато біженців пережили серйозні травми, пов'язані з війною, переслідуванням та вимушеним переселенням. Довготривале перебування в таборах або центрах тимчасового розміщення може значно погіршити їхній емоційний стан. Соціальні працівники, психологи та медичні спеціалісти

допомагають їм адаптуватися до нового середовища, зменшити рівень стресу та відновити почуття безпеки.

3. Соціальна інтеграція. Включає організацію курсів вивчення мови, сприяння працевлаштуванню, забезпечення житлом та соціальними зв'язками. Успішна інтеграція потребує комплексного підходу, що враховує культурні особливості, соціальний капітал та рівень освіти біженців (Вакаї, 2025).

Робота соціальних працівників із біженцями та шукачами притулку має свої особливості, зумовлені вразливим статусом цієї категорії населення, їхнім травматичним досвідом та культурною різноманітністю. Посилаючись на керівництво "Working with Refugees: A Guide for Social Workers" (2004), можна виокремити кілька ключових аспектів взаємодії з клієнтами-біженцями.

Етап 1. Ідентифікація клієнтів з числа біженців.

На цьому етапі здійснюється виявлення клієнтів, які потребують захисту, шляхом встановлення їхнього правового статусу та оцінки життєвих обставин. Це дозволяє обрати відповідну тактику соціальної інтервенції. До ключових дій належать: постановка прямого запитання: «*Чи ви прибули як біженець?*», оскільки не всі особи ототожнюють себе з цим статусом; врахування країни походження та дати прибуття; аналіз наявних документів та визначення міграційного статусу особи.

Етап 2. Мінімізація ризику повторної травматизації

Для ефективної комунікації з особами, які мають досвід травматичних подій, необхідно створити безпечне й емпатійне середовище. На цьому етапі рекомендується: забезпечити привітну зустріч і комфортну зону очікування; проводити інтерв'ю в відкритих або спеціально облаштованих приміщеннях; одразу інформувати клієнта про принципи конфіденційності; уникати багаторазового повторення травматичних історій, аби не посилювати психологічну напругу.

Етап 3. Забезпечення конфіденційності.

Конфіденційність є базовим принципом соціальної роботи, що особливо важливий у роботі з біженцями. Цей етап передбачає: пояснення клієнту принципів конфіденційності під час першого контакту; обов'язкове інформування перекладачів про дотримання етичних норм та нерозголошення інформації; надання клієнтам

можливості подати скаргу у разі порушення конфіденційності; заборону на розповсюдження персональних даних без письмової згоди клієнта.

Етап 4. Забезпечення міжкультурної комунікації та ефективної взаємодії з перекладачем.

Робота з біженцями вимагає чутливого підходу до культурного контексту. Для підвищення ефективності взаємодії рекомендовано: виявляти інтерес до очікувань, традицій та звичаїв клієнта; демонструвати повагу до культурних відмінностей і релігійних переконань; використовувати просту, зрозумілу мову, уникаючи професійного жаргону; залучати професійних перекладачів замість родичів або знайомих клієнта, що узгоджується з етичними принципами соціальної роботи (*Working with Refugees: A Guide for Social Workers*, 2004).

Означені аспекти допомагають соціальним працівникам і працівникам громадських організацій ефективно підтримувати біженців та сприяти їхній інтеграції в нове суспільство.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Час та місце проведення дослідження

Дослідження проводилося в місті Києві протягом грудня 2024 року – травня 2025 року серед фахівців із соціальної роботи БО “БФ “РОКАДА”, які на момент проведення дослідження працювали в проєкті «Індивідуальна допомога у захисті для визнаних біженців та шукачів захисту в Україні».

Під час проведення дослідження дослідниця та респонденти знаходилися в місті Києві. Збір емпіричного матеріалу здійснювався за допомогою face-to-face інтерв'ю, а також аналізу робочих документів і справ біженців, наданих керівництвом організації.

2.2 Етапи проведення дослідження

Процес проведення дослідження складався з трьох етапів: підготовчого, основного та заключного.

На першому етапі (грудень 2024 – січень 2025) було проведено зустрічі з менеджером проєкту в БО “БФ “РОКАДА”, отримано дозвіл на проведення опитування та аналізу установчих документів, справ біженців, узгоджено організаційні деталі збору даних, здійснено аналіз літератури з обраної теми, обрано досліджувану групу та отримано список фахівців із соціальної роботи, що працюють в проєкті «Індивідуальна допомога у захисті для визнаних біженців та шукачів захисту в Україні», яких планувалося залучити до участі в дослідженні.

На другому етапі (лютий 2025 – березень 2025) було розроблено гайд для напівструктурованого інтерв'ю, проведено зустрічі з керівником проєкту та зібрано емпіричний матеріал. Було здійснено аналіз справ біженців та установчих документів, якими користуються фахівці під час роботи у проєкті, були проведені напівструктуровані інтерв'ю із фахівцями організації.

На третьому етапі (травень 2025) було проведено аналіз отриманих даних, зокрема вищезазначеного інтерв'ю, робочих документів та справ біженців. Відповідно до отриманого аналізу було сформульовано висновки та розроблені рекомендації.

2.3. Процедура проведення дослідження

БФ «Рокада» є соціальним партнером УВКБ ООН, який займається соціальною підтримкою та захистом біженців та шукачів захисту в Україні. В організації працює 10 фахівців, що надають безпосередню підтримку цій соціальній групі.

Дослідження мало активну підтримку БО “БФ “РОКАДА”, учасниками дослідження стали працівники організації (10). Було проаналізовано справи біженців та шукачів захисту (137), внутрішніх документів (8), якими керуються відповідні фахівці у своїй повсякденній роботі.

Метою емпіричної частини дослідження було виявлення основних проблем, з якими стикаються фахівці БО “БФ “РОКАДА” у процесі надання допомоги біженцям та шукачам захисту, а також визначення їхніх потреб. Для досягнення цієї мети було застосовано якісний підхід, зокрема метод напівструктурованого інтерв'ю. Додатково здійснювався аналіз супровідної документації: справ біженців, з якими працюють фахівці, та робочих документів організації.

До участі в інтерв'ю були залучені 10 фахівців, які працюють у різних напрямках діяльності організації: соціальні працівники, психолог, лікарі, юрист з соціальних питань тощо. Інтерв'ю проводилися в індивідуальному форматі, в офісі організації. Середня тривалість одного інтерв'ю становила від 40 до 60 хвилин. За згодою респондентів, інтерв'ю фіксувалися за допомогою аудіозапису з подальшою транскрипцією.

Окрім проведення напівструктурованих інтерв'ю, за погодженням з керівництвом організації, було здійснено два додаткових методи збору даних: аналіз кейсів біженців та аналіз робочої документації фахівців. У межах аналізу кейсів

дослідниці було надано доступ до 137 справ біженців, що дозволило проаналізувати загальну структуру кейсу, порядок та зміст його ведення.

Окремо було здійснено аналіз робочої документації фахівців (8), зокрема соціальної та медичних оцінок потреб бенефіціарів, форму домашнього візиту, супровідних записів та іншої документації, яка відображає процес соціального супроводу мультидисциплінарною командою. Цей аналіз дав змогу глибше зрозуміти специфіку професійних завдань фахівців, способи документування їхньої діяльності, а також підтвердити або уточнити дані, отримані під час інтерв'ю.

Уся зібрана інформація була оброблена за допомогою методів якісного аналізу: відкритого кодування, категоризації та тематичного узагальнення. При цьому було дотримано принципів етичності, добровільної участі, анонімності та конфіденційності.

2.4. Методи та інструменти дослідження

З метою отримання необхідної інформації, було розроблено та погоджено напівструктурований опитувальник (див. Додаток А), який складається з 9 блоків запитань, що стосувалися особливостей роботи з цією цільовою аудиторією, проблем та потреб, оптимізації та шляхів мотивації фахівців із соціальної роботи.

У першому блоці питань гайду «Особливості роботи з біженцями та шукачами захисту» респондентам були поставлені запитання, що стосувалися роботи з цією цільовою групою. Були поставлені наступні запитання: «Які підходи ви вважаєте найефективнішими у роботі з цією цільовою групою? Чи доводилося вам працювати з вразливими групами серед біженців та шукачів захисту? Тут маються на увазі діти, люди з інвалідністю, ще інші категорії. І якщо так, то які особливості були у роботі з ними?», - ці запитання були направлені на визначення деталей та специфіки роботи з біженцями та шукачами захисту.

Другий блок зосереджений на нормативно-правовому забезпеченні діяльності працівників. Тут важливо з'ясувати, якими законами, постановами, інструкціями та іншими регламентуючими документами керуються фахівці у своїй щоденній роботі,

чи відповідають ці документи реальним потребам клієнтів, як часто вони оновлюються та хто відповідальний за їх актуалізацію. Через ці питання також можна дослідити, наскільки соціальні працівники мають змогу впливати на вдосконалення процедур і стандартів, що є важливим для зворотного зв'язку з системою. Крім того, запитання дозволяють краще зрозуміти, з якими правовими труднощами стикаються клієнти, та оцінити, наскільки наявна законодавча база сприяє реалізації їхніх прав, а також які інструменти потрібні для більш якісної правової підтримки.

У *третьому* блоці мова йде про проблеми та потреби самих фахівців. Запитання дають змогу виявити, які саме виклики виникають у повсякденній роботі, наскільки часто вони трапляються і як зазвичай вирішуються. Особливий інтерес викликає питання про кількість персоналу та її відповідність обсягу завдань, адже це безпосередньо впливає на навантаження і якість роботи. Також аналізується рівень матеріального забезпечення, тобто наскільки фахівці мають достатньо ресурсів для виконання своїх обов'язків. Цей блок допомагає побачити організаційні та системні проблеми “зсередини”.

Четвертий блок зосереджений на внутрішній організації роботи в команді. Його завданнями було з'ясувати, як розподіляються обов'язки між працівниками, чи є чітка система взаємодії, чи ефективна внутрішня комунікація та які внутрішні чинники (підтримка керівництва, наявність ресурсів, узгодженість дій) найбільше впливають на ефективність роботи. Через ці запитання можна побачити, наскільки згуртованою є команда і які процеси вимагають покращення.

Блок *п'ятий* присвячений питанням оптимізації роботи. Тут фахівці можуть поділитися своїм баченням того, що саме можна зробити більш ефективним у їхній діяльності. Особливу увагу приділено використанню цифрових інструментів, рівню бюрократизації процесів та наявності програм автоматизації. Таким чином, цей блок дозволяє оцінити, наскільки сучасні підходи впроваджуються в соціальну роботу, і які ресурси могли б допомогти працювати швидше та з меншими зусиллями.

У *шостому* блоці увага зосереджена на мотивації працівників. Запитання дають змогу виявити, що саме стимулює людей залишатися працювати в цій організації — чи це бажання допомагати, стабільність, заробітна плата чи можливість кар'єрного

росту. Окрім цього, важливо зрозуміти, наскільки працівники задоволені умовами праці, оплатою та як на їхню мотивацію впливають зовнішні зміни, зокрема фінансування. Також розглядається питання балансу між особистим життям і професійними обов'язками, що є важливим чинником для довготривалої зайнятості.

Сьомий блок стосується навчання, професійного розвитку та підтримки. Через ці запитання дослідник прагне дізнатися, чи мають фахівці можливість підвищувати кваліфікацію, наскільки часто вони беруть участь у тренінгах, які теми є для них найбільш актуальними.

Також аналізується, чи отримують працівники емоційну підтримку в складних ситуаціях, чи існує система наставництва або супервізії, і наскільки вона дієва. Це дозволяє виявити, яких форм підтримки бракує для стабільного професійного розвитку.

У *восьмому* блоці розглядається тема професійного вигорання. Питання спрямовані на те, щоб з'ясувати, чи відчують фахівці емоційне виснаження, які чинники цьому сприяють і які стратегії вони використовують для збереження власного емоційного балансу. Також аналізується, чи впроваджує організація заходи для профілактики вигорання, і яка додаткова підтримка була б бажаною. Цей блок допомагає краще зрозуміти внутрішній стан працівників і виявити потреби в системній підтримці їхнього психологічного благополуччя.

Останній, *дев'ятий* блок присвячено мультидисциплінарній роботі. Тут важливо зрозуміти, чи дійсно фахівці працюють у команді з представниками різних спеціальностей, хто саме входить до такої команди і як побудована комунікація між ними. Запитання також дозволяють виявити переваги й виклики такого формату співпраці, рівень обміну досвідом і знаннями, а також можливості для вдосконалення міждисциплінарної взаємодії. Це особливо важливо для оцінки якості комплексного підходу до роботи з клієнтами.

Також було здійснено аналіз 8-ми робочих документів (див. Додатки Б - З), якими керуються фахівці у повсякденній практиці, а також індивідуальні справи біженців (137) з метою виявлення ключових потреб та проблем осіб, які звертаються

по захист, а також проаналізувати підходи та практики, які застосовують фахівці для їх вирішення.

2.5. Характеристики вибірки дослідження

Для проведення дослідження були залучені усі фахівці із соціальної роботи БО “БФ “РОКАДА” в межах проєкту «Індивідуальна допомога у захисті для визнаних біженців та шукачів захисту в Україні»(Табл. 2.4.1.).

Таблиця 2.4.1

Учасники дослідження з числа фахівців із соціальної роботи

Респонденти	Посада	Стаж роботи з біженцями та шукачами захисту
1	Соціальна працівниця	1 рік
2	Психологиня	2 роки
3	Соціальна працівниця по робота з громадами біженців	1,5 роки
4	Соціальна працівниця з питань захисту дітей	4 місяці
5	Соціальна працівниця з питань самозабезпечення (працевлаштування)	1 рік 9 місяців
6	Фахівчиня з питань вивчення української мови	6 місяців
7	Юристка з соціальних питань	1 рік 9 місяців
8	Фахівчиня з медичних питань	1 рік 4 місяці
9	Соціальна працівниця	2 роки
10	Лікарка	10 років

У дослідженні брали участь фахівці із соціальної роботи, які безпосередньо надають допомогу біженцям та шукачам захисту в межах діяльності БО “БФ “РОКАДА”.

Основними критеріями для відбору респондентів були:

- наявність практичного досвіду роботи з відповідною цільовою групою (щонайменше 2 місяці);

- залученість до реалізації проєкту «Індивідуальна допомога у сфері захисту для визнаних біженців та шукачів захисту в Україні» в межах діяльності БО «БФ «РОКАДА»;
- обізнаність із внутрішніми процедурами, інструкціями та стандартами організації.

Участь в інтерв'ю була добровільною, а інформовану згоду на використання матеріалів у межах академічного дослідження було отримано в усній формі. Такий підхід дозволив забезпечити релевантність, надійність та етичність зібраних даних. При проведенні аналізу справ біженців та шукачів захисту, були досліджені лише справи, що відповідали наступним критеріям:

- Відповідали цільовій групі : мають офіційно визнаний статус біженця; отримали додатковий захист(посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту в Україні) чи перебувають на етапі розгляду заяви на надання статусу (шукачі захисту).
- Зв'язок із діяльністю БФ «Рокада»: кейси були заведені та супроводжувалися соціальними працівниками БФ «Рокада»; були частиною роботи фахівців, безпосередньо залучених у дослідження.
- Актуальність даних: у вибірку потрапили кейси, які були відкриті або оновлювалися впродовж останніх 12 місяців на момент збору даних. Це надало змогу дослідити поточні практики та виявити актуальні виклики у сфері соціального супроводу біженців та шукачів захисту.

До аналізу робочих документів були відібрані внутрішні документи благодійної організації, які безпосередньо регулюють надання соціальної підтримки біженцям, шукачам захисту та особам, які потребують додаткового захисту. Критеріями відбору слугували:

1. Практична значущість — документи, якими фахівці керуються у своїй щоденній роботі (інструкції, алгоритми, шаблони, протоколи, форми тощо).
2. Актуальність — документи, які використовуються у діяльності фахівців на момент проведення дослідження.
3. Доступність для аналізу — документи, які були надані організацією на запит дослідника та не містять конфіденційної інформації.

2.6. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження

Дослідження проводилося з урахуванням принципу конфіденційності. Для цього було вжито заходів, що забезпечували захист конфіденційної інформації, що була зібрана в процесі дослідження. Перед проведенням інтерв'ю респондентів було повідомлено про те, що дані, отримані у процесі опитування та інтерв'ю будуть розглядатися як конфіденційні. Докладні відомості про це наведені в Додатку А.

Під час проведення напівструктурованого інтерв'ю було отримано згоду від учасників на запис інтерв'ю на диктофон, що було необхідно для забезпечення точності та достовірності процесу збору даних. Усі учасники, які брали участь в інтерв'ю погодилися із цією процедурою.

У процесі створення транскриптів із аудіозаписів, усі вони були закодовані відповідними назвами для того, щоб забезпечити конфіденційність. Після створення транскриптів з аудіозаписів, усі аудіозаписи було видалено, забезпечуючи тим самим повну конфіденційність та захист приватних даних учасників дослідження. Аналіз кейсів та робочої документації також здійснювався з дотриманням принципу конфіденційності: усі персональні дані були знеособлені, а приклади — адаптовані для запобігання ідентифікації клієнтів або працівників.

Це дослідження проводилося на базі БО “БФ “РОКАДА”, що створило деяку залежність дослідника від цієї організації. Таким чином, терміни дослідження, структура напівструктурованого інтерв'ю, методологія, доступ до внутрішніх документів, справ та інші аспекти повинні були бути узгоджені з представником організації, відповідальним за проведення даного дослідження.

2.7. Концептуалізація та операціоналізація понять

Діяльність фахівців БО з надання соціальної підтримки: робота фахівців із соціальної роботи, яка спрямована на всебічну допомогу біженцям, особам, які потребують додаткового захисту та шукачам захисту.

Соціальна підтримка біженців, осіб, які потребують додаткового захисту та шукачів захисту: безпосередні практичні заходи і послуги, спрямовані на задоволення базових потреб, сприяння адаптації та інтеграції цієї вразливої категорії населення в приймаюче суспільство.

Фахівець із соціальної роботи: фахівець, який надає соціальні послуги, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам або сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати («Про затвердження професійного стандарту “Фахівець із соціальної роботи”», 2020).

Справа біженця: індивідуальні досьє клієнтів (біженців, шукачів захисту та осіб, які потребують додаткового захисту), які ведуться фахівцями благодійної організації у процесі надання соціальної підтримки.

У цьому дослідженні поняття «біженець», «особа, яка потребує додаткового захисту» та «шукач захисту» використовуються відповідно до визначень, наданих у Законі України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту» (2023) та Наказі МВС № 772 (2016).

Біженець: «особа, яка не є громадянином України і внаслідок обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни або не бажає користуватися цим захистом внаслідок таких побоювань, або, не маючи громадянства (підданства) і перебуваючи за межами країни свого попереднього постійного проживання, не може чи не бажає повернутися до неї внаслідок зазначених побоювань» («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023, стаття 1, п.1).

Особа, яка потребує додаткового захисту: «особа, яка не є біженцем відповідно до Конвенції про статус біженців 1951 року і Протоколу щодо статусу біженців 1967 року та цього Закону, але потребує захисту, оскільки така особа змушена була прибути в Україну або залишитися в Україні внаслідок загрози її

життю, безпеці чи свободі в країні походження через побоювання застосування щодо неї смертної кари або виконання вироку про смертну кару чи тортур, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання або загальнопоширеного насильства в ситуаціях міжнародного або внутрішнього збройного конфлікту чи систематичного порушення прав людини і не може чи не бажає повернутися до такої країни внаслідок зазначених побоювань» («Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», 2023, стаття 1, п.13).

Шукач захисту: іноземець або особа без громадянства, яка звертається із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту (Наказ МВС від 10.08.2016 №772).

Під *поняттям «біженці та шукачі захисту»* у даному дослідженні розуміються всі особи, які звертаються за захистом, зокрема ті, хто є офіційно визнаний біженцем, шукачем захисту, а також особою, яка відповідно до чинного законодавства потребує додаткового захисту.

РОЗДІЛ 3. СПЕЦИФІКА ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ БО “БФ “РОКАДА” У РОБОТІ З БІЖЕНЦЯМИ ТА ШУКАЧАМИ ЗАХИСТУ

3.1 Особливості професійної діяльності фахівців громадської організації БО “БФ “РОКАДА”

Діяльність фахівців соціальної роботи у сфері підтримки біженців та шукачів захисту здійснюється в межах складного механізму на базі нормативно-правового регулювання, який охоплює як національне, так і міжнародне законодавство, внутрішні документи громадських організацій, а також адміністративну внутрішню діяльність. Узагальнення відповідей респондентів свідчить про їх обізнаність щодо ключових законодавчих актів, однак виявлено низку проблем, пов'язаних з їх практичною імплементацією та адаптацією до реалій роботи з клієнтами у самій організації.

Основні нормативно-правові акти. Усі респонденти (10) зазначили, що ключовим документом, який регулює їхню діяльність, є Закон України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту». Разом із тим, вони зазначають, що існує певна специфіка залежно від їхньої посади та категорії клієнтів, з якими вони працюють. Наприклад, соціальні працівники, які надають підтримку дітям біженців, також орієнтуються на Закон України «Про охорону дитинства» (респонденти 1, 4), що забезпечує додатковий правовий захист дітей-біженців або дітей, які прибули без супроводу.

Крім цього, фахівці також орієнтуються на інші закони та підзаконні акти, зокрема:

- Закон України «Про соціальні послуги» (респонденти 4, 7);
- Постанови та накази ДМС (респонденти 5, 7);
- Конвенція ООН про статус біженців (1, 2, 7)
- Основи законодавства України про охорону здоров'я (респонденти 8, 10)

Окремо респонденти 1, 2, 5 та 7 наголосили на важливості дотримання міжнародних зобов'язань, зокрема положень Конвенції ООН про статус біженців та Європейської конвенції з прав людини. Вони підкреслюють, що міжнародні норми не лише визначають базові принципи захисту прав людини, але й слугують орієнтиром у випадках, коли національне законодавство має прогалини або не враховує специфіку ситуацій, з якими стикаються біженці та шукачі захисту.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення діяльності фахівців є багаторівневим і включає національні закони, підзаконні акти та міжнародні договори, які визначають основи соціального супроводу біженців та шукачів захисту. Разом із тим, аналіз відповідей інтерв'ю свідчить про наявність низки проблем у практичному застосуванні законодавства. Зокрема, респонденти відзначають невідповідність окремих норм реаліям роботи з клієнтами, прогалини в нормативному полі щодо специфічних категорій бенефіціарів, а також нестачу чітких інструкцій для адаптації загальнонаціональних норм до повсякденної практики в межах організації. Це створює додаткове навантаження на фахівців, які змушені самостійно інтерпретувати норми або покладатися на внутрішні регламенти БО, які не завжди узгоджені з державними вимогами.

Внутрішні документи, якими керуються фахівці. У повсякденній практиці фахівці соціальної роботи орієнтуються не лише на зовнішнє законодавство, а й на внутрішні документи організацій, у яких вони працюють. Ці документи є важливим інструментом забезпечення якості послуг, уніфікації підходів до клієнтів та дотримання професійних стандартів.

Респонденти підтвердили наявність внутрішніх протоколів, інструкцій, форм та шаблонів, які регулюють ключові етапи взаємодії з клієнтами. Так, респондент 1 зазначив, що *«в організації існують робочі документи, які включають шаблони анкет, заяв, бланки оцінки потреб, форми психологічного інтерв'ювання та інші інструкції на випадок типових ситуацій, таких як перенаправлення чи оформлення заявок»*. Респондент 2 додав, що *«використовує форму первинного інтерв'ю для оцінки психологічного стану клієнта»* (додаток Д), а також застосовує інші тести та

методики за потреби. Респонденти 4, 5, 7, 8 і 10 підтвердили, що у їхній організації існують такі документи, як:

- *Social Assessment Form* (оцінка соціальних потреб – додаток Б),
- *Medical Assessment Form* (медична оцінка потреб – додаток Є),
- *Home Visit Form* (форма для домашніх візитів – додаток В),
- *форми заяв на отримання допомоги* (продуктові, гігієнічні набори – додаток Ж),
- *шаблони грантових заявок* (Додаток Ж),
- *форми направлення до лікарів* (Додаток Е).

Респондент 6 розповів про використання Довідника (доступ до якого не було отримано), в якому прописані посадові обов'язки, етичні стандарти взаємодії з клієнтами, включно з дресс-кодом. Також він веде журнали відвідувань та форми фідбеку від клієнтів для моніторингу ефективності своєї діяльності.

Респондент 7 додатково звернув увагу на важливість внутрішніх інструкцій з конфіденційності та інформованої згоди (додаток Г).

Натомість респондент 3 зазначила, що у її практиці таких документів небагато: «їх мінімум», – зокрема, вона згадала лише внутрішню звітність для донорів, посадові обов'язки та загальні правила організації, не вказавши наявності окремих процедур або стандартів саме по роботі з бенефіціарами у сфері community-based protection (захист на рівні громад).

Таким чином, рівень деталізації та наявність внутрішніх документів суттєво залежать від напрямку та функціональних обов'язків працівника. У деяких випадках документація є розгалуженою та докладною, в інших – обмежена лише базовими інструкціями чи звітністю. Водночас майже всі респонденти погоджуються, що такі документи є необхідними для забезпечення якості послуг, хоча окремі форми не завжди відповідають повною мірою реальним потребам клієнтів (зокрема, про це згадував респондент 4).

Актуальність, частота оновлення та можливість впливу на внутрішні документи. Внутрішні документи, що регулюють діяльність фахівців соціальної роботи, в цілому сприймаються як корисний інструмент, однак, за словами більшості

респондентів, мають свої обмеження і потребують регулярної актуалізації. Вони не завжди відповідають індивідуальним або нетиповим випадкам, а іноді є застарілими або неадаптованими до умов повномасштабної війни та змін у потребах бенефіціарів.

Респонденти 1, 2, 4 і 5 відзначили, що внутрішні документи іноді не враховують емоційні та психологічні потреби клієнтів та потребують об'єднання в більш цілісні та зручні для користування документи. Зокрема, респондент 4 запропонував ідею створення єдиного інтегрованого документа, що відображав би весь кейс бенефіціара — *«від самого початку до самого кінця»*. Попри це, більшість респондентів (1, 3, 4, 6, 7) зазначили, що можуть впливати на зміни у внутрішніх документах. Це відбувається через участь у нарадах, подання пропозицій керівництву або донорам, збір фідбеку, обговорення в межах команди. Наприклад, респондент 1 розповів про можливість внесення пропозицій, які часто розглядаються і враховуються. Респондент 4 навів приклад успішної пропозиції щодо оновлення первинної психологічної оцінки з ініціативи соціальних працівників. Це підтверджує і респондент 7, зазначаючи, що документи відповідають потребам, і є механізми впливу на їх зміну. Водночас, респондент 3 наголосив, що вплив можливий, але не завжди простий, особливо коли йдеться про документи, пов'язані з вимогами донорів, а респондент 5 висловив невпевненість щодо можливості впливу.

Усі респонденти (1–10) зазначили, що документи оновлюються нерегулярно і нечасто — здебільшого «за потреби», тобто коли виникають нові ситуації, колізії, зміни у законодавстві або донорських вимогах. Респонденти (1–10) підтверджують, що чітко встановленого графіка оновлення внутрішніх документів не існує; частота змін варіюється від «раз на кілька місяців» до «раз на пів року» або рідше. Як приклад застарілих положень, респондент 4 навів пункт про resettlement (переселення), який втратив актуальність у зв'язку з припиненням відповідних програм в Україні. Респонденти 3, 6 та 8 зазначають, що оновлення документів зазвичай відбувається лише після накопичення практичного досвіду або виявлення системних прогалин. Таким чином, у роботі організації домінує реактивна модель оновлення — зміни впроваджуються переважно у відповідь на конкретні запити чи проблеми, а не в рамках планової або превентивної процедури.

Узагальнюючи відповіді респондентів, можна стверджувати, що внутрішні документи, які регулюють діяльність фахівців соціальної роботи, відіграють важливу роль у щоденній практиці. Водночас, їхня ефективність часто залежить від рівня гнучкості та актуальності. У низці випадків ці документи не враховують складних або нестандартних життєвих обставин бенефіціарів, змін у законодавстві чи нових викликів, пов'язаних із повномасштабною війною. Це зумовлює потребу у регулярному їх оновленні та адаптації до сучасного контексту.

Попри наявні обмеження, більшість респондентів відзначають наявність можливостей впливати на зміст та структуру внутрішніх документів. Хоча рівень залучення фахівців до цих процесів відрізняється, загалом простежується позитивна тенденція до відкритості керівництва та донорів до ініціатив з боку практиків.

Таким чином, участь фахівців соціальної роботи у розробці, перегляді та вдосконаленні внутрішньої документації є ключовою умовою забезпечення якості послуг. Це дозволяє враховувати не лише нормативні вимоги, а й реальні потреби біженців та шукачів захисту, сприяючи більш ефективній та чутливій до контексту соціальній підтримці.

Ведення справ біженців: аналіз робочих документів. Усі кейси біженців та шукачів захисту ведуться виключно соціальними працівниками. Це є системним процесом, що передбачає документування усіх етапів взаємодії з клієнтом, фіксацію потреб, запланованих інтервенцій, наданих послуг та результатів підтримки.

Для забезпечення репрезентативності та системності аналізу було обрано 137 кейсів біженців та шукачів захисту, які відповідали таким критеріям:

1. Належність до цільової групи — кейси клієнтів, які мають офіційний статус біженця, особи, яка потребує додаткового захисту або подали заяву на визнання цього статусу (шукачі захисту).
2. Оформлення та супровід фахівцями — до аналізу включалися лише ті кейси, які були створені та документально супроводжувалися соціальними працівниками БО “БФ “РОКАДА”, що брали участь у цьому дослідженні. Це дозволило забезпечити достовірність даних, безпосередній доступ до робочих

матеріалів і можливість отримання додаткових роз'яснень щодо контексту кожної справи.

3. Повнота документації — у кейсах мали бути наявні базові документи: соціальна оцінка потреб, первинна оцінка психолога, згода на обробку персональних даних, результати домашнього візиту (за наявності), заяви на отримання допомоги (за наявності), тощо.
4. Актуальність справи — кейси, відкриті або оновлені протягом останніх 12 місяців (на момент збору даних), що дозволяє оцінити сучасні практики та виклики у сфері роботи з біженцями та шукачами захисту.

Загальна вибірка включає 137 кейсів, з яких:

- 26 — сім'ї з дітьми;
- 79 — чоловіки;
- 32 — жінки.

Клієнтські справи (кейси) ведуться як у паперовому, так і в електронному вигляді. Документи, що містяться у справах, можуть бути як надрукованими, так і написаними від руки; зберігатися у файлах або бути вкладеними у справу без системного впорядкування. Відсутність уніфікованої структури кейсу призводить до варіативності в його оформленні навіть у межах однієї установи. Це ускладнює стандартизацію підходів, передачу справ між фахівцями та здійснення ефективного моніторингу на рівні організації. Хоча кейс створюється саме соціальним працівником, документи, що стосуються компетенції інших фахівців (психологів, юристів, медиків тощо), заповнюються відповідними спеціалістами і долучаються до справи. Такий підхід забезпечує мультидисциплінарний супровід клієнта.

Практика засвідчує, що ведення справ є не лише адміністративною вимогою, а практичним інструментом, який дозволяє вибудовувати індивідуальну траєкторію підтримки людини, гнучко реагувати на зміни в її ситуації та приймати обґрунтовані рішення щодо подальших інтервенцій.

Узагальнена структура ведення кейсу виглядає наступним чином (Див. Рис. 3.1.1).

Структура ведення кейсу в узагальненому вигляді



В проаналізованих справах можна виокремити основний набір обов'язкових документів, які мають бути в кожному кейсі:

- соціальна оцінка потреб клієнта;
- первинне інтерв'ю з психологом;
- згода на обробку персональних даних;
- форма домашнього візиту (за можливості проведення домашнього візиту);

- актуальні документи бенефіціара та членів сім'ї (які отримують допомогу).

У деяких випадках також додаються:

- а) Медична оцінка потреб;
- б) Заяви на відповідну допомогу (медичну, гуманітарну, матеріально-технічну);
- в) Заявки на грант;
- г) Довідки про навчання в шкільному закладі, садочку;
- д) Документи, що підтверджують надану допомогу (довідки, акти, накладні, фотофіксація тощо);

Якщо говорити детальніше про базовий набір документів, який використовується в роботі над усіма кейсами є питання стосовно практичної доцільності, інформативності та актуальності деяких з них.

1. Соціальна оцінка потреб - один із ключових документів, який оформлюється під час першого контакту з клієнтом. Він містить інформацію про:

- житлові умови;
- склад сім'ї;
- статус;
- історію хвороби
- потреби в допомозі (гуманітарній, юридичній, психологічній тощо).

Проте аналіз показує, що деяка частина питань у цьому документі втратила актуальність, зокрема ті, що стосуються ресеттлменту, натуралізації та репатріації — процедури, які практично не реалізуються в Україні, але все ще фігурують в анкетах. Це створює зайве навантаження на працівника і не дає релевантної інформації для практичної роботи.

2. Первинне психологічне інтерв'ю - документ, який заповнює психолог під час першої зустрічі з клієнтом. Формально він називається "Бланк Інтерв'ю", але на практиці цей же документ використовується і під час подальших сесій з клієнтом (на 2-3-му візиті). Через це інформація не оновлюється; не фіксується динаміка психоемоційного стану клієнта; відсутня деталізація психологічних реакцій, змін або

прогресу. Це ускладнює як тривале спостереження, так і планування цілеспрямованих психологічних втручань.

3. Заяви на отримання допомоги. Донори вимагають заповнених письмових заяв на отримання продуктового набору, медичних послуг чи канцелярських наборів. Як показує практика фахівців БО “БФ “РОКАДА”, ці заяви часто не мають впливу на прийняття рішення й часто є виключно адміністративною вимогою донорських організацій. У багатьох випадках самі соціальні працівники зазначають, що ці заяви не впливають на якість супроводу, дублюють надану інформацію і займають додатковий час на оформлення.

Отже, результати аналізу засвідчують необхідність стандартизації процесу ведення справ у сфері соціальної підтримки біженців та шукачів захисту. Відсутність єдиних підходів до оформлення документації, дублювання записів у паперовому та цифровому форматах, використання застарілих або формальних документів, які не відповідають реальним потребам клієнта (зокрема з питаннями про заяви для отримання відповідних допомог), створюють додаткове навантаження на фахівців та знижують ефективність їхньої роботи.

Упровадження уніфікованих шаблонів, перегляд змісту чинних документів відповідно до сучасних запитів, а також створення електронної системи обліку з належним захистом персональних даних сприятиме підвищенню якості соціального супроводу, полегшенню аналітичної роботи та зменшенню адміністративного навантаження на фахівців.

Поширені правові труднощі клієнтів. У процесі надання соціальних послуг біженцям та шукачам захисту фахівці соціальної роботи регулярно стикаються з низкою правових викликів, які ускладнюють інтеграцію клієнтів у суспільство, доступ до базових послуг та стабілізацію їхнього становища в Україні.

Більшість респондентів вказали, що найпоширенішою проблемою є складність і тривалість процедур оформлення документів, необхідних для легального перебування в Україні. Так, респондент 1 зазначив, що отримання статусу — *«ця процедура дуже тривала і не завжди зрозуміла для бенефіціара.»*, супроводжується труднощами з оформленням документів, реєстрації, ідентифікаційного коду,

медичного страхування та декларації з лікарем. Подібну думку висловили також респонденти 2, 5, 6 і 9 підкресливши затримки у відповідях державних органів, відсутність чіткої інформації та складність процедур.

Респондент 6 додатково наголосив на важливості надання клієнтам офіційного статусу, який дозволяє їм легально перебувати в країні, працювати, відкривати бізнеси та ставати повноцінними членами суспільства.

Іншою поширеною темою стало обмеження доступу до державних і медичних послуг через неврегульованість правового статусу. Респонденти 1, 4, 7 і 8 вказали, що клієнти стикаються з неможливістю оформити декларацію з лікарем, отримати безоплатну медичну допомогу чи влаштувати дитину до садочку через відсутність українських документів або реєстрації місця проживання. Зокрема, респондент 4 навів приклад, коли сім'я шукачів захисту не змогла влаштувати дитину до дитячого закладу через відсутність київської прописки, що стало одним із чинників, які ускладнили процес соціалізації дитини. Респонденти 5 і 7 також згадали про неможливість відкриття підприємницької діяльності, укладення шлюбу або відновлення втрачених документів, що часто пов'язане з відсутністю доступу до консульств країн походження або складнощами з верифікацією особи. Водночас респонденти 3, 6 і 10 зауважили, що не працюють безпосередньо з юридичними питаннями, однак зазначили загальну обізнаність про такі труднощі, які активно обговорюються з клієнтами у процесі спільної роботи чи на групових заходах.

Загалом, правові труднощі клієнтів тісно пов'язані з їхнім правовим статусом, доступом до інформації та державних сервісів, і залишаються одним із ключових бар'єрів у процесі соціального супроводу та інтеграції.

Оцінка ефективності чинного законодавства та правові інструменти

Більшість респондентів висловлюють думку, що законодавча база існує, але є значні прогалини в її реалізації. Вони зазначають, що законодавство не відповідає реальним потребам біженців, а процедура отримання статусу є складною та бюрократичною. Зокрема респонденти зазначають:

- Респондент 1: *«Законодавча база існує, але є багато прогалин, на які треба звертати увагу. Спростити і пришвидшити процедуру, зробити їх більш*

доступними. Потрібно чітко розмежування відповідальності між структурами, щоб уникати перекидання бенефіціарів між установами».

- Респондент 2: *«Ефективність законодавства потребує покращення. Потрібно більше прозорих процедур і спрощення бюрократичних процесів, зокрема щодо психологічної підтримки. Біженці повинні мати доступ до безкоштовної психологічної допомоги на державному рівні».*
- Респондент 4: *«Я вважаю, що чинне законодавство досі таки не є ефективним. Дуже багато прогалин, багато випадків, коли на розгляд кейсів йдуть роки через прогалини в законодавстві».*

Половина респондентів (4, 5, 7, 8) зазначають, що з наявними правовими інструментами можуть виникати складнощі при застосуванні їх на практиці, особливо через бюрократію та недостатнє розуміння законодавства як самими бенефіціарами так і працівниками структур. Респонденти також говорять про те, що не всі державні установи знають про існування документів біженців, і це призводить до відмови у наданні послуг, зокрема респондент 5 згадує про те, що деякі фахівці на місцях часто відмовляють у наданні послуг біженцям та шукачам захисту. Необхідно чіткіше визначати механізми надання допомоги біженцям та шукачам захисту.

Також утєвою проблемою є відсутність чітких алгоритмів для дій у кризових випадках, наприклад, у разі серйозних хвороб або при виникненні юридичних колізій у клієнтів. Правові інструменти, як-от міжнародні стандарти, можуть бути корисними, але на практиці вони часто не відповідають реальним умовам.

Інша проблема, яку відзначають респонденти, це слабка співпраця між різними державними установами, такими як ЦНАПи, МВС, ДМС, медичними закладами тощо. Це ускладнює отримання біженцями та шукачами захисту необхідних послуг і посилює бюрократичні труднощі. Так, наприклад, респондент 7 пропонує активніше залучати громади та громадські організації до процесу надання допомоги, оскільки саме ці організації часто виконують функції, які держава не може забезпечити.

Пропозиції до змін. Багато респондентів зазначають про прогалини в законодавстві, які виникають через його невідповідність реальним потребам біженців та шукачів захисту. Це включає відсутність чітких механізмів підтримки для осіб, які

перебувають в процесі визначення їхнього статусу, отримують посвідчення біженця або статусу особи, яка потребує додаткового захисту, що значно ускладнює надання належної підтримки. Респондент 4 зауважує, що чинне законодавство не містить специфічних норм, які обмежують взаємодію державних органів з бенефіціарами з країн, що вважаються недружніми, хоча на практиці такі обмеження існують, це, зокрема, призводить до правової невизначеності, до ускладнення процесу надання підтримки та створює плутанину серед працівників державних установ (наприклад, для громадян росії чи Білорусі).

Щоб вирішити цю проблему, пропонується внести зміни до законодавства, зокрема визначити спеціальні умови для осіб з росії та Білорусі, щоб уникнути правової невизначеності. Також важливо спростити бюрократичні процеси та пришвидшити процедури для отримання статусу біженця чи особи, яка потребує додаткового захисту, щоб забезпечити своєчасну допомогу тим, хто потребує захисту, особливо для осіб, які не мають юридичних знань або стикаються з мовними чи культурними бар'єрами. Респонденти 1 та 2 акцентують увагу на необхідності спрощення та пришвидшення бюрократичних процесів та процедур отримання статусу, що є критично важливим для таких осіб.

Ще однією важливою проблемою є відсутність належної державної політики інтеграції біженців після отримання статусу. Респонденти відзначають, що після того, як людина отримує статус, вона може не мати достатньої підтримки для адаптації в суспільстві. Це стосується відсутності програм інтеграції, мовної підтримки та сприяння в працевлаштуванні, що особливо важливо для осіб, які не володіють українською мовою або мають обмежений доступ до освітніх і професійних можливостей. Респондент 7 зазначає, що відсутність інтеграційної програми є однією з головних проблем у сфері захисту прав біженців, і підкреслює, що в Україні відсутній єдиний підхід до інтеграції, а кожна організація реалізує програми в межах своїх ресурсів. Це підтверджує й респондент 6, який також наголошує, що відсутність належної політики інтеграції значно ускладнює процес адаптації для біженців.

Вплив міжнародних та національних норм на роботу та взаємодію з іншими організаціями. Міжнародні та національні правові норми визначають

загальні принципи роботи, забезпечуючи право на захист і гідність. Вони дозволяють координуватися з міжнародними організаціями та покращують правовий захист клієнтів, особливо у випадках відмови з боку національних органів (Респонденти 1, 4, 8). Однак, як зазначають деякі респонденти (2, 4), на практиці часто бракує механізмів для повної реалізації цих норм, що ускладнює їх ефективне застосування. Незважаючи на важливість міжнародних стандартів, Респонденти 4 і 5 вказують, що національні правові норми в Україні часто мають пріоритет, що обмежує застосування міжнародних принципів. Співпраця з міжнародними партнерами допомагає вдосконалити практики, але також вказує на розрив між ідеалами міжнародних стандартів і реальними умовами (Респонденти 5, 6, 7).

Отже, діяльність фахівців соціальної роботи у сфері підтримки біженців та шукачів захисту регулюється комплексною системою нормативно-правових актів, які включають як національне, так і міжнародне законодавство. Фахівці зазначають, що хоча законодавча база є, вона часто не відповідає реальним потребам клієнтів, а процедури отримання статусу є складними та затягнутими. Важливу роль у роботі фахівців відіграють внутрішні документи організацій, які допомагають стандартизувати процеси, хоча й потребують регулярного оновлення та адаптації до змінних умов.

Загалом, респонденти підкреслюють, що існує низка правових труднощів, зокрема бюрократія, складність оформлення документів та обмежений доступ до основних послуг. Це ускладнює інтеграцію біженців та шукачів захисту в українське суспільство. Крім того, відзначено, що законодавство потребує удосконалення, зокрема йдеться про спрощення процедур та покращення співпраці між державними установами. Пропозиції щодо змін включають вдосконалення правових механізмів для осіб з країн, визнаних недружніми, та пришвидшення процедур отримання статусу біженця для забезпечення більш ефективної підтримки.

Діяльність фахівців соціальної роботи, які працюють з біженцями та шукачами захисту, є багатовимірною, емоційно напруженою і водночас вкрай необхідною. Така робота вимагає не лише професійних навичок, але й стійкості, здатності до адаптації, гнучкості у прийнятті рішень та постійного навчання.

Розглянемо ключові складові професійної діяльності соціальних працівників у цій сфері: функціональні обов'язки, особливості професійного розвитку, питання мотивації та фактори професійного вигорання.

Соціальні працівники, які працюють з біженцями та шукачами захисту, виконують численні важливі завдання, що включають реєстрацію бенефіціарів, супровід кейсів, проведення соціальних оцінок потреб, організацію домашніх візитів, надання юридичної, медичної та інших допомог. За результатами опитування, найбільш ефективними підходами до роботи з цією групою осіб респонденти вважають індивідуальний підхід і кейс-менеджмент, оскільки кожен випадок є унікальним і вимагає особливої уваги. Респондент 5 наголошує на важливості мультидисциплінарного підходу, коли фахівці різних напрямків працюють спільно для комплексної підтримки клієнтів.

Особливості роботи з цією категорією осіб включають врахування культурних відмінностей та мовного бар'єру, що є значними труднощами при роботі з біженцями, особливо для тих, хто не володіє українською чи російською мовами. Респондент 3 зазначає, - *«Якщо ми говоримо про інші етнічності, народності, то це необхідність врахування культурних особливостей»*, в той час як респондент 2 додає – *«найскладнішою проблемою стає мовний бар'єр, оскільки ці біженці, ці люди, ці особи, вони навіть не можуть знати російської мови банально, що тут вже казати про українську мову, а через те, що зараз все зав'язано, всі документи підв'язані під українську мову, це стає їхнім найбільшою проблемою під час адаптації»*. Мовні курси та освітні програми вважаються невід'ємною складовою роботи з біженцями та шукачами захисту, адже вони дозволяють їм краще адаптуватися до нового середовища та покращити комунікацію з іншими людьми. Респонденти 5 і 6 відзначають важливість курсів української мови для біженців, оскільки це полегшує їх інтеграцію в суспільство.

Крім того, вагомими є психологічні труднощі, пов'язані з пережитими травмами та стресами, які обов'язково необхідно враховувати під час роботи з біженцями та шукачами захисту. Респонденти 2, 8 та 10 вказують на те, що посттравматичний стресовий розлад є поширеним явищем серед цієї категорії осіб, що потребує від

соціальних працівників високої емоційної чутливості. Респондент 10 підкреслює, що *«війна зробила людей ще більш вразливими: зросла кількість запитів на психіатричну допомогу, з'явилися нові випадки хронічного болю, безсоння, травматичних розладів. Крім того, більшість біженців втратили стабільне джерело доходу, що ускладнює доступ до ліків або спеціалізованих послуг»*.

Низька обізнаність клієнтів щодо їхніх прав та можливостей значно ускладнює ефективне надання допомоги. Майже усі респонденти зазначили, що багато біженців та шукачів захисту не знають, до кого звертатися за підтримкою, а через мовний бар'єр чи соціальні обмеження часто не можуть скористатися наданими послугами. Респондент 5 підкреслює, що *«більшість клієнтів мають обмежене уявлення про свої права. Часто орієнтуються на чутки або не перевірену інформацію. Це ускладнює роботу, оскільки доводиться витратити багато часу на пояснення базових прав і процедур. Інформування є однією з ключових функцій соціального працівника у цій сфері»*.

Додатковою складністю є бюрократичні перешкоди, зокрема проблеми з документами, що виникають у тих осіб, які тільки збираються податися на процедуру отримання біженського статусу, вже вважаються шукачами захисту або мають посвідчення біженця чи посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, саме тому респонденти 6 та 7 зазначають, що юридичний супровід є важливою частиною роботи соціальних працівників у контексті допомоги біженцям та шукачам захисту.

Мотивація. Допомога людям є основним мотиватором для більшості респондентів, які зазначають, що можливість допомогти людям, які опинились у складних життєвих обставинах. Респондент 5 також підкреслив, що саме прагнення полегшити чужі проблеми є тим, що приносить найбільше задоволення в роботі, навіть якщо іноді це пов'язано з великими емоційними витратами

Професійний розвиток відіграє важливу роль у мотивації працівників. Декілька респондентів, зокрема респондент 2 та 6, вважають, що можливість проходити курси, тренінги та брати участь у проєктах, сприяє зростанню їхніх професійних навичок. Однак, за їхніми словами, професійний розвиток не завжди організований належним

чином, і було б корисно мати більш систематичний підхід до навчання і підвищення кваліфікації.

Командна підтримка є ще одним з ключових чинників мотивації. Респонденти (1,3,4,5) зазначають, що приємний та підтримуючий колектив робить роботу більш комфортною і сприяє збереженню мотивації до виконання складних завдань. Відносини з колегами та взаємопідтримка відіграють велику роль і дозволяють підтримувати емоційну стабільність навіть у складні робочі моменти.

Оплата праці не є основним мотиватором для більшості респондентів, але вона все ж таки має значення. Як зазначив респондент 7, *«рівень оплати праці не завжди відповідає навантаженню, але є задовільним»*. Інші респонденти, зокрема респондент 1 і 4, погоджуються, що хоча фінансова складова важлива, вона не є головним мотиватором у їхній роботі

Навчання та підтримка фахівців. Більшість опитаних респондентів проходять навчання кілька разів на рік. Основними організаторами таких навчань є донори або партнерські організації. Наприклад, респондент 1 згадує про участь у курсах з користування платформою «Прогрес»(внутрішня платформа для звітування роботи з біженцями та шукачами захисту), а також очікує на тренінг із гендерно зумовленого насильства. Респонденти 2 і 3 беруть участь у навчаннях, які проводять УВКБ ООН, зовнішні партнери або інші організації. Респонденти 7 і 8 повідомляють про тренінги, присвячені змінам у законодавстві, захисту прав ЛГБТК+ та використанню юридичних інструментів в умовах війни. Респонденти 4 та 10 поки не мали змоги проходити навчання, однак висловлюють сильну потребу в професійному розвитку. Респонденти 5 і 6 зазначають, що беруть участь у тренінгах не частіше двох разів на рік, але прагнуть до більш регулярного навчання.

Серед найбільш корисних і затребуваних тем респонденти виділяють: роботу з травмою, кризові втручання, запобігання та реагування на гендерно зумовлене насильство, комунікацію з вразливими групами, дитячу психологію, фасилітацію, артметоди та проєктний менеджмент.

Джерелом емоційної підтримки, як правило, є колеги. Водночас для багатьох цього недостатньо, особливо у випадках роботи з важкими або травматичними

кейсами. Усі респонденти (1-10) наголошують на відсутності формалізованої системи наставництва або супервізії. Респонденти погоджуються, що така система є необхідною як для підтримки фахівців, так і для профілактики професійного вигорання.

Серед основних запитів щодо додаткової підтримки респонденти найчастіше називають потребу у: регулярних супервізіях, психологічному супроводі, гнучкому графіку роботи, доступі до ресурсних тренінгів, методичних матеріалів, шаблонів документації. Okремо підкреслюється важливість організації арттерапевтичних заходів для збереження емоційного балансу персоналу.

Профілактика професійного вигорання. Більшість опитаних фахівців соціальної роботи, які працюють з біженцями та шукачами захисту, відзначають наявність симптомів професійного вигорання. Зокрема, усі респонденти вказали, що вигорання виникає періодично — особливо у періоди інтенсивного навантаження, кризових ситуацій або внаслідок неможливості допомогти клієнтам у повному обсязі. Респонденти 1, 5, 8 і 9 наголошують на складності емоційного дистанціювання від травматичних історій клієнтів.

Серед основних чинників ризику респонденти називають тривале емоційне напруження, перевантаження, постійні дедлайни (респонденти 4, 7, 10), відсутність відчуття результатів роботи (респондент 1), розмиття меж між роботою і особистим життям (респонденти 1, 4, 6, 9).

Фахівці активно використовують індивідуальні стратегії збереження психоемоційного стану. Респонденти 1, 2, 4, 5, 6, 7 та 9 наголошують на важливості розмежування робочого і особистого часу, відмови від комунікації з клієнтами поза межами робочого дня. Респонденти 1, 3, 4 і 9 згадують про фізичну активність, час із родиною, хобі, медитацію як способи відновлення. Респонденти 1, 3 і 6 користуються послугами психотерапевта, а респонденти 2, 4, 5 і 7 відзначають підтримувальну роль неформального спілкування з колегами.

Незважаючи на поширення індивідуальних стратегій самодопомоги, переважна більшість респондентів (1-10) зазначають про відсутність організаційної системи підтримки. Подекуди організуються неформальні зустрічі або тимблдинги, проте

цього недостатньо. Один із респондентів (6) зауважив, що такі заходи здійснюються локально, в межах колективу, а не всієї організації. Усі опитані вважають, що потребують додаткової підтримки з боку організації. Серед найбільш бажаних форм — регулярні супервізії, доступ до психолога або психотерапевта та можливість взяти відгул після інтенсивних робочих періодів. Також висловлюється потреба в неформальних зустрічах, де можна обговорити професійні труднощі без тиску формальних вимог. Деякі респонденти наголошують на важливості організації навчання з питань емоційної стійкості саме у межах робочого часу.

Отже професійна діяльність фахівців соціальної роботи у сфері підтримки біженців і шукачів захисту вирізняється високим рівнем складності, багатогранністю та емоційною напруженістю. Робота з цією категорією клієнтів передбачає не лише виконання широкого спектру функцій — від кейс-менеджменту до інформування та психологічної підтримки — але й потребує адаптивності, міжкультурної компетентності та емоційної витривалості.

Особливої уваги заслуговує потреба у постійному професійному розвитку, подоланні мовного та культурного бар'єру, а також забезпеченні комплексного підходу через співпрацю фахівців мультидисциплінарної команди. Попри наявність внутрішніх джерел мотивації — таких як бажання допомагати людям — фахівці стикаються з високим ризиком професійного вигорання.

Відсутність системної супервізійної та психологічної підтримки, перевантаження, складність кейсів та недостатня кількість ресурсів є ключовими факторами, що впливають на емоційний стан працівників. Результати свідчать про нагальну потребу в інституціалізованій системі підтримки, регулярному навчанні, створенні умов для збереження емоційного здоров'я та підвищення професійної стійкості фахівців, що працюють у цій важливій, але вразливій сфері.

3.2 Ключові проблеми й потреби фахівців, які працюють з біженцями та шукачами захисту в процесі надання послуг соціальної підтримки

У рамках дослідження було визначено основні труднощі та проблеми, з якими стикаються фахівці соціальної роботи, які працюють з біженцями та шукачами захисту. Відповіді респондентів 1–10 дозволяють отримати чітке уявлення про основні виклики, з якими вони мають справу в своїй професійній діяльності.

Однією з найпоширеніших труднощів респонденти визначають високий рівень емоційного навантаження. Зі слів опитаних (1, 2, 4, 9), робота з травматичним досвідом клієнтів, зокрема з історіями втрат, переслідувань або насильства, суттєво впливає на емоційний стан самих фахівців. Особливо складно, за словами респондентів (1, 10,), залишатися емоційно стійкими у випадках, коли допомогти клієнту неможливо з об'єктивних причин.

Друга важлива проблема — недостатнє ресурсне забезпечення. Частина респондентів зазначила (1, 2), що обмеженість матеріальних і людських ресурсів негативно впливає на якість послуг.

Зокрема, респондент 2 зазначає *«не вистачає приватного, безпечного простору для консультацій та є потреба у розробці більш детальних матеріалів для роботи в психологічному напрямку. Також якщо говорити про ГЗН компонент, в нашому проєкті зовсім не вистачає виділеного на це бюджету, тобто ніби як він прописаний і ми працюємо, але зовсім не зрозуміло що і в яких межах ми можемо робити»*, йдеться також про недостатній людський ресурс(1).

Часто у роботі виникають юридичні труднощі, пов'язані з незрозумілістю законодавчих процедур або відсутністю чітких інструкцій для роботи з певними категоріями осіб (респонденти 1,5 та 7). Також респонденти (4, 6, 8) вказували на мовний бар'єр, який суттєво ускладнює комунікацію з біженцями, особливо коли йдеться про осіб із країн Близького Сходу або Африки. Переклад документів, роз'яснення умов отримання допомоги та правових процесів вимагають додаткових зусиль і часу, а також наявності кваліфікованих перекладачів.

Ще однією з найбільш критичних проблем, на яку вказували респонденти, є надмірне навантаження на персонал та нестача фахівців, що безпосередньо впливає на якість індивідуальної роботи з клієнтами. У багатьох випадках на одного

соціального працівника припадає велика кількість звернень, через що стає складно приділити кожному клієнту достатню увагу.

«Найголовніша [проблема] — це високе навантаження на одного фахівця або фахівців. Багато клієнтів одночасно» (респондент 1).

«Головна проблема — це перевантаження. І клієнтів багато, і ситуації складні, потреби часто комплексні. У кожного своя історія, багато з них пережили травму, втрату, переслідування» (респондент 9).

Водночас, деякі учасники дослідження зазначають, що ситуація з персоналом є динамічною: у звичайних умовах її можна вважати прийнятною, однак у періоди напливу новоприбулих біженців чи загострення кризових обставин — кадрових ресурсів явно не вистачає.

«На мою думку, на даний момент вистачає, але, звісно, є такі моменти, коли або дуже багато біженців новоприбулих, або якісь нагальні проблеми — тоді дійсно не вистачає рук, не вистачає персоналу» (респондент 2).

У свою чергу, дехто з респондентів підкреслює, що рівень навантаження залежить від конкретного напрямку діяльності, а тому не завжди можна говорити про дефіцит кадрів у цілому:

«Тут залежить від напрямку. У кожного своє навантаження, воно різне — з різною інтенсивністю, різною частотою. На мою думку, вистачає. Як на мене, зараз нас доволі багато» (респондент 3).

Таким чином, оцінки ситуації дещо варіюються, однак у більшості випадків респонденти вказують на ризики перевантаження, які призводять до хронічної втоми, а іноді — й до професійного вигорання. Високий темп роботи, постійний контакт із критичними випадками та відсутність часу на відновлення створюють значне навантаження на емоційний та фізичний стан працівників.

Важливим аспектом та особливістю професійної діяльності фахівців соціальної роботи, що працюють з біженцями та шукачами захисту є частота виникнення кризових ситуацій. Частина респондентів (1, 5, 6, 9, 10) вказала, що з такими ситуаціями доводиться стикатися регулярно:

- *«У нас зараз, ми розуміємо, під час війни, що є органи влади, такі як ТЦК, військові і так далі. І це теж є одним із таких чинників, які впливають на критичність ситуації та швидке реагування»* (респондент 1);
- *«Будь-який момент роботодавець може припинити стосунки, немає ні договору, ніякого захисту для людини немає, тому часто»* (респондент 5) ;
- *«Мені здається, що такі труднощі виникають мінімум раз на тиждень, інколи кілька разів на тиждень, і це нормально, бо дуже часто в бенефіціарів може бути різний запит, наприклад, хтось вирішив скласти якийсь умовний тест, і йому треба термінова допомога, хтось складає немовний текст, або екзамен, і так далі, дотичний до освіти...»* (респондент 6);
- *«Раз на місяць — точно. Це може бути кризовий випадок: наприклад, жінка з дітьми залишилась без житла, або клієнта затримала поліція через відсутність документів. Треба реагувати одразу: шукати притулок, зв'язуватись з юристами, координувати допомогу»* (респондент 9);
- *«Приблизно раз на тиждень. Часто це ситуації, пов'язані з невідкладним станом клієнта, збоєм у доступі до медичних послуг або складною поведінкою через психологічний стан людини»* (респондент 10).

Це можуть бути погрози від ДМС стосовно депортації, стрімке погіршення самопочуття, правові конфлікти, виселення, випадки домашнього насильства чи відсутність засобів до існування у новоприбулого бенефіціара. При цьому швидко зреагувати на такі ситуації буває складно через відсутність чітких протоколів, обмеженість в можливості надати відповідні послуги та допомоги або координації з іншими службами.

Запити, з якими неможливо впоратися, найчастіше стосуються потреб, що виходять за межі повноважень або можливостей організації. Наприклад, неможливість забезпечити клієнтів житлом у короткі строки або відсутність фінансових ресурсів для медичних послуг. У таких випадках соціальні працівники вдаються до перенаправлення клієнтів в інші установи або шукають альтернативні рішення.

У відповідь на вищезгадані виклики соціальні працівники застосовують різноманітні стратегії адаптації та вирішення проблем, покладаючись як на внутрішні ресурси організацій, так і на зовнішні можливості підтримки.

Одним із ключових механізмів є взаємодія в межах команди — обговорення складних випадків, обмін досвідом, звернення до колег із фаховою підтримкою:

«Через командні обговорення, звернення до керівництва або колег-психологів в організації» (респондент 2).

«Ну, шляхом командних обговорень. У нас дуже гарна команда. Іноді залучення партнерських організацій. Ну, багато залежить від контактів, які є. Трудно, то звертаємося до держустанов» (респондент 5).

Особливо цінною є підтримка всередині мультидисциплінарних команд, де фахівці мають змогу швидко залучити інших експертів — медиків, психологів, юристів — для консультації або спільного вирішення кейсу:

«Звісно, якщо є якісь проблеми, я намагаюся використовувати те, що в нас є мультидисциплінарна команда. Я можу звернутися до медичного працівника, до психолога, порадитися з ним, з юристом особливо. Дуже часто мені допомагає саме комунікація з юристом у вирішенні певних проблем» (респондент 4).

Не менш важливою залишається неформальна підтримка серед колег: можливість виговоритися, розвантажитися емоційно чи просто відчутти командну згуртованість у складний момент. Така взаємодія створює простір для психологічного відновлення і зниження ризиків вигорання.

Ще одним важливим напрямом є співпраця з партнерськими організаціями — як на національному, так і на місцевому рівнях. Через розширення мережі контактів працівники мають змогу перенаправляти клієнтів, отримувати спеціалізовану допомогу або підтримку в нестандартних ситуаціях.

Отже, можна зробити кілька важливих висновків щодо ключових проблем та потреб фахівців соціальної роботи, які працюють з біженцями та шукачами захисту. Зокрема, аналіз відповідей респондентів вказує на кілька основних викликів, з якими вони стикаються у своїй щоденній практиці.

Перш за все, одним із найбільш серйозних аспектів є високий рівень емоційного навантаження, спричинений роботою з клієнтами, які пережили травми, втрати та насильство. Це, безумовно, негативно позначається на емоційному стані самих працівників, іноді приводячи до професійного вигорання. Проблема ще більше ускладнюється, коли допомогти клієнту неможливо з об'єктивних причин, що викликає почуття безсилля та стресу.

Наступною важливою проблемою є недостатнє ресурсне забезпечення. Обмеженість фінансових та людських ресурсів, а також відсутність спеціалізованих матеріалів і просторів для надання консультацій, значно ускладнюють виконання професійних обов'язків і впливають на якість послуг. Водночас, висока частота кризових ситуацій, з якими стикаються фахівці, вимагає від них оперативного реагування та здатності адаптуватися до швидко змінюваних умов. Часто ці ситуації вимагають не тільки професійної, але й психологічної підтримки, оскільки швидке вирішення проблем є важливим для збереження довіри з боку клієнтів.

Незважаючи на всі ці труднощі, соціальні працівники демонструють гнучкість і здатність до колективного вирішення проблем. Взаємодія в межах команд, підтримка колег, а також співпраця з партнерськими організаціями дозволяють забезпечити допомогу клієнтам, навіть в умовах обмежених ресурсів. Однак важливо зазначити, що для покращення роботи та підтримки працівників необхідно забезпечити більш ефективне ресурсне забезпечення, запровадити інституційну підтримку фахівцям та розширити можливості для професійного розвитку.

Таким чином, попри існуючі труднощі, соціальні працівники, завдяки своїй відданості та солідарності, зберігають ефективність і здатні надати підтримку тим, хто найбільше цього потребує. Важливим є створення умов для подальшого розвитку фахівців цієї сфери, щоб забезпечити належний рівень допомоги та підтримки для біженців і шукачів захисту.

3.3 Шляхи вдосконалення діяльності фахівців громадських організацій, які надають соціальну підтримку біженцям та шукачам захисту

Сьогоднішня соціально-економічна ситуація в Україні, ускладнена повномасштабною війною, висуває нові вимоги до системи соціальної підтримки. Особливої актуальності набуває діяльність громадських організацій, які надають допомогу найбільш уразливим верствам населення — зокрема, біженцям та шукачам захисту. Забезпечення їхнього доступу до правової, медичної та соціальної підтримки вимагає комплексного, міждисциплінарного підходу. Проте на практиці ефективність роботи таких організацій часто обмежується низкою факторів: нестачею ресурсів, бюрократичними бар'єрами, неузгодженістю між секторами та емоційним вигоранням персоналу. У зв'язку з цим ключовим завданням стає впровадження сучасних стратегій удосконалення діяльності фахівців.

По-перше, важливу роль відіграє розвиток міжорганізаційної співпраці. Успішна практика взаємодії між громадськими організаціями, державними структурами, міжнародними партнерами (наприклад, OXFAM, Caritas Ukraine) дозволяє ефективно координувати надання послуг, уникати дублювання зусиль і забезпечувати комплексний підхід до задоволення потреб клієнтів. Налагодження чітких механізмів перенаправлення осіб, обмін інформацією та спільне використання ресурсів сприяють підвищенню якості підтримки.

Другою ключовою стратегією є професійна спеціалізація фахівців. Йдеться про постійне підвищення кваліфікації в таких напрямках, як правова допомога, інтеркультурна комунікація, робота з вразливими групами (діти, жінки, люди з інвалідністю, ЛГБТК+). Така спеціалізація дозволяє глибше розуміти контекст проблем біженців та шукачів захисту та надавати цільову допомогу з урахуванням особливостей конкретної групи.

Третьою стратегією є використання цифрових інструментів у повсякденній роботі. Автоматизація рутинних процесів (ведення електронних баз даних, заповнення форм, планування візитів), застосування онлайн-платформ для надання консультацій і моніторингу ситуації клієнтів дозволяють суттєво економити час і оптимізувати навантаження на працівників. Водночас цифровізація потребує відповідного технічного забезпечення та підготовки персоналу.

Не менш значущим напрямом удосконалення є поліпшення системи кейс-менеджменту. Якісне ведення кейсів передбачає створення індивідуальних планів підтримки, постійне оновлення інформації, фіксацію прогресу клієнтів і належне документування. Впровадження єдиних внутрішніх шаблонів, звітних форм, чек-листів потреб, а також механізмів передачі кейсів між фахівцями підвищує послідовність і злагодженість у роботі команди.

Поряд із цим важливою є стандартизація внутрішньої документації. Чітко прописані інструкції, протоколи, алгоритми дій не лише спрощують адаптацію нових працівників, але й сприяють загальній професіоналізації команди. Такі документи мають оновлюватися регулярно, з урахуванням реального досвіду фахівців, які щоденно взаємодіють із біженцями та шукачами захисту.

Наступним важливим напрямом є запровадження супервізії та менторства. Регулярні супервізійні зустрічі допомагають фахівцям аналізувати складні випадки, знижувати рівень професійного вигорання та підтримувати професійну рефлексію. Менторство для нових працівників сприяє адаптації до специфіки роботи та формуванню професійної ідентичності.

Окрему увагу слід приділити психоемоційному добробуту фахівців. Робота з вразливими категоріями клієнтів в умовах постійного стресу вимагає не лише професіоналізму, але й емоційної стійкості. Практики турботи про себе, можливість отримати психологічну підтримку, наявність безпечного простору в колективі мають вирішальне значення для збереження мотивації й працездатності.

Також важливою є участь фахівців у розробці та вдосконаленні внутрішніх політик і процедур. Коли соціальні працівники залучені до процесу оновлення протоколів, форм звітності, алгоритмів надання послуг, це дозволяє враховувати реальні потреби клієнтів і підвищує ефективність організаційної діяльності. Відкритість керівництва до ініціатив «знизу» позитивно впливає на залученість персоналу.

Нарешті, сучасна реальність вимагає гнучкої адаптації до змін у соціальному та політичному контексті. Фахівці повинні оперативно реагувати на зміни у законодавстві, політиках міжнародних партнерів, нові потреби клієнтів, які часто

змінюються внаслідок подій війни, втрати житла, розриву родинних зв'язків або проблем зі здоров'ям.

Отже, системне впровадження наведених стратегій дозволить громадським організаціям не лише забезпечити високий рівень підтримки біженців та шукачів захисту, але й створити умови для професійного розвитку фахівців, зниження плинності кадрів та посилення стійкості самої організації в умовах кризи.

У підсумку, впровадження комплексного набору стратегій — міжорганізаційної співпраці, професійної спеціалізації, цифровізації, вдосконалення кейс-менеджменту, супервізії, турботи про психоемоційний добробут та залучення до формування внутрішніх політик — сприятиме передусім підвищенню професійної ефективності фахівців, які працюють з біженцями та шукачами захисту. Саме фахівець є ключовою ланкою в системі соціальної підтримки, і його розвиток, підтримка та залучення до процесів прийняття рішень є визначальними для якості надання послуг. Вдосконалення професійної діяльності персоналу підсилює не лише індивідуальну компетентність, а й спроможність організації в цілому відповідати на складні виклики сучасності.

РОЗДІЛ 4. ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження професійної діяльності фахівців БО “БФ “РОКАДА” у сфері підтримки біженців та шукачів захисту дозволило виявити низку системних викликів, які суттєво впливають на якість надання допомоги та емоційний стан самих працівників.

Одним із найбільш критичних чинників, що суттєво впливають на діяльність фахівців, є недосконалість нормативно-правової бази, яка регулює процес надання допомоги біженцям та шукачам захисту. Результати дослідження продемонстрували, що українське законодавство не містить чіткого визначення правового статусу категорії «шукачі захисту». Крім того, в українському законодавстві частково відсутнє нормативне врегулювання доступу біженців та шукачів захисту до медичних, соціальних, освітніх, юридичних та інших базових послуг, необхідних для забезпечення гідних умов життя.

Окрему проблему становить зміст внутрішньої документації, яка використовується фахівцями БО “БФ “РОКАДА” у процесі надання допомоги. Частина робочих документів або їх складових є застарілою або надмірно формалізованою, що знижує їхню практичну цінність. У багатьох випадках спостерігається дублювання інформації, наявність малозмістовних форм або шаблонів, які не сприяють ефективному прийняттю рішень чи плануванню подальшої роботи з клієнтом. Така документація радше виконує адміністративну функцію, ніж служить інструментом фахового аналізу та підтримки.

Крім того, відсутність уніфікованої структури ведення справи (кейсу) біженця значно ускладнює організацію роботи. На практиці кейси ведуться одночасно у паперовому та цифровому форматах, але без чітко визначеної структури, та стандартизованих шаблонів. Це створює труднощі при передачі справ між працівниками, ускладнює моніторинг динаміки випадків, аналіз ефективності наданих послуг, а також знижує рівень прозорості та керованості всього процесу. Відсутність єдиної електронної системи обліку і стандартизованих підходів породжує варіативність у веденні кейсів різними фахівцями, що, у свою чергу, призводить до розмитості відповідальності та ускладнює управлінські рішення на рівні організації.

Поряд з організаційно-документаційними викликами, велике навантаження є постійним фактором, що супроводжує професійну діяльність фахівців соціальної сфери у роботі з біженцями та шукачами захисту. Взаємодія з клієнтами, які пережили війну, насильство, втрату рідних чи батьківщини, неминуче впливає на психоемоційний стан самих працівників. Як засвідчили результати інтерв'ю, значна частина фахівців повідомила про симптоми емоційного виснаження, а в окремих випадках — про ознаки професійного вигорання. Відсутність сталої системи супервізій, обмежена психологічна підтримка та відчуття емоційної самотності лише посилюють цей стан. У цьому контексті особливої ваги набуває потреба у впровадженні постійної інституційної підтримки працівників – регулярних супервізій, груп емоційного розвантаження, формального визнання їх внеску в роботу.

Насиченість робочого навантаження поєднується з широким спектром функцій, які виконують фахівці БО “БФ “РОКАДА”. Юридичне консультування, соціальний супровід, проведення тренінгів, координація освітніх і культурних заходів - така багатофункціональність свідчить про високий рівень професійної адаптивності персоналу, водночас вона створює ризики перевантаження і зниження якості окремих послуг. Високу ефективність у вирішенні комплексних кейсів демонструє взаємодія в мультидисциплінарних командах, однак цей ресурс потребує кращої координації, чіткішого розподілу обов'язків та оформлення.

Ще однією суттєвою проблемою, виявленою в ході проведених інтерв'ю з фахівцями у БО “БФ” “РОКАДА” та підтвердженою результатами дослідження Grosjean (2025), проведеного серед фахівців, які працюють з біженцями та шукачами захисту у Швейцарії, є мовний бар'єр. Відсутність спільної мови з клієнтами часто ускладнює процес надання послуг, особливо в умовах обмеженого часу на комунікацію.

За даними дослідження (Grosjean et al., 2025) цю перешкоду намагаються долати шляхом залучення громадських перекладачів, що значно полегшує комунікацію між персоналом і клієнтами. Працівники наголошують, що наявність перекладачів є справжньою перевагою та дозволяє забезпечити якісніше

обслуговування надання необхідної допомоги (Grosjean et al., 2025). Натомість у БО “БФ” “РОКАДА” така практика має епізодичний характер та залежить від наявності волонтерів чи ресурсів партнерських організацій.

Важливим аспектом є доступ фахівців до професійного розвитку. Як свідчать результати дослідження, переважна більшість працівників зацікавлені в підвищенні кваліфікації, проте на практиці вони мають обмежений доступ до спеціалізованих навчальних програм. Бракує тренінгів, присвячених роботі з травмою, культурній чутливості, юридичним аспектам роботи з біженцями та шукачами захисту, дитячій психології тощо. Частина працівників зазначала, що мали доступ до навчань, деякі, що отримували знання «в полі» або під час неформальних внутрішніх навчань. Це підтверджує висновки дослідження «Потреби та виклики організацій громадянського суспільства, що працюють з мігрант_ками та мобільним населенням» (2021), згідно з яким значна частина знань і компетенцій фахівців формується через практичний досвід та внутрішні тренінги організацій.

У відповідь на ці виклики міжнародні організації рекомендують впроваджувати міжкультурну підготовку персоналу (Saha, Beach & Cooper, 2008), навчання основам травмоорієнтованого підходу (Miller et al., 2019), а також роз’яснення щодо прав і гарантій біженців у системі охорони здоров’я та соціального захисту. Це дозволяє не лише знизити рівень емоційного вигорання, а й підвищити ефективність допомоги, орієнтованої на потреби клієнта. У такому підході працівники бачать сенс своєї діяльності навіть у мінімальній підтримці, яку вони можуть надати, що, своєю чергою, підсилює їхню професійну мотивацію (Grosjean et al., 2025; Khanom et al., 2024). У зв’язку з цим доцільним є розроблення і впровадження постійної програми професійного розвитку для працівників, що працюють з вразливими групами.

Попри всі згадані труднощі, дослідження показало високий рівень мотивації та особистої відданості справі з боку фахівців БО “БФ” “РОКАДА”. Більшість з них наголошували, що основним джерелом натхнення є бажання допомагати іншим, бачити результати своєї роботи, бути частиною позитивних змін у житті клієнтів. Така внутрішня мотивація є надзвичайно важливою в умовах нестабільності, проте вона не може компенсувати відсутність зовнішніх форм підтримки. Належна

матеріальна винагорода, чітка кар'єрна траєкторія, визнання досягнень, а також залучення працівників до прийняття рішень є необхідними умовами для збереження кадрів і розвитку організації.

У контексті організаційної стійкості, окремо варто відзначити залежність діяльності БО “БФ” “РОКАДА” від грантового фінансування та короткострокових проектів. Така модель роботи ускладнює стратегічне планування, посилює нестабільність кадрового складу й обмежує можливості для довготривалого розвитку. Впровадження систем стратегічного управління, побудова сталої фінансової моделі та розвиток партнерської мережі можуть значно підвищити ефективність роботи організації в умовах кризи.

Узагальнюючи, можна констатувати, що фахівці БО “БФ” “РОКАДА” виконують важливу функцію у системі підтримки біженців та шукачів захисту. Виявлені виклики мають системний характер і потребують комплексного вирішення як на рівні державної політики, так і всередині самої організації.

Недосконалість законодавчої бази, відсутність чітких механізмів доступу до послуг, нестандартизовані внутрішні процедури, мовні бар'єри, емоційне виснаження працівників, обмежені можливості професійного розвитку та нестабільність фінансування — ці чинники суттєво впливають не лише на якість надання допомоги клієнтам, але й на стійкість та ефективність роботи самої організації.

Разом із тим, висока внутрішня мотивація фахівців, їхня емпатія, гнучкість і прагнення до змін є потужним ресурсом, який за належної інституційної підтримки може бути основою сталого розвитку. Забезпечення професійного середовища, яке підтримує працівників, визнає їхній внесок і надає можливості для зростання, є не лише умовою збереження кадрів, а й інструментом підвищення якості соціальних послуг для вразливого населення. У цьому контексті підвищення ефективності організаційних процесів, інвестування у професійне навчання та підтримку фахівців та стратегічне бачення — ключові напрямки, на яких має фокусуватись організація в майбутньому.

ВИСНОВКИ

1. Відповідно до першого завдання дослідження було доведено, що в умовах повномасштабної війни зростає роль громадського сектору в сфері надання соціальної підтримки для вразливих категорій населення, зокрема, біженців та шукачів захисту. Нормативно-правове поле, яке регулює статус біженців та шукачів захисту в Україні, містить низку суперечностей і прогалин, що негативно впливає на ефективність надання допомоги цій категорії осіб.

Формально гарантовані соціальні права реалізуються фрагментарно, що пов'язано з адміністративними бар'єрами, складністю процедур доступу до послуг, нестачею координації між установами, а також обмежувачими положеннями для окремих груп, зокрема громадян країн, визнаних недружніми. Наявні також прогалини у законодавчому врегулюванні доступу біженців і шукачів захисту до соціальних прав, що перешкоджає забезпеченню належного доступу до життєво необхідних ресурсів і послуг.

Важливу роль у забезпеченні прав та потреб цієї категорії осіб відіграють міжнародні організації, які частково компенсують недоліки в роботі державних інституцій. Визначено, що здебільшого саме громадські організації у тісній співпраці з міжнародними партнерами реалізують основні програми підтримки біженців і шукачів захисту в Україні, забезпечуючи, зокрема, і доступ до базових послуг.

Професійна діяльність фахівців громадського сектору, які працюють із біженцями та шукачами захисту, потребує високого рівня підготовки, гнучкості, стресостійкості та міжкультурної компетентності. Водночас відсутність спеціалізованої освіти змушує багатьох працівників опановувати необхідні знання та навички безпосередньо в процесі практичної діяльності, що підвищує професійні ризики й ускладнює надання якісної соціальної підтримки.

2. Відповідно до другого завдання дослідження нами було вивчено специфіку професійної діяльності фахівців БО "БФ" "Рокада" у процесі надання соціальної підтримки біженцям та шукачам захисту в Україні. Результати дослідження свідчать про багаторівневу, комплексну та складну природу їхньої роботи, яка охоплює

правовий супровід, соціальне консультування, емоційно-психологічну підтримку, ведення документації та комунікацію з іншими установами. Специфікою діяльності фахівців є поєднання національного та міжнародного нормативно-правового регулювання, робота з нестандартизованими кейсами, необхідність врахування міжкультурних особливостей клієнтів та подолання мовного бар'єру. Практика фахівців показує, що успішна соціальна підтримка потребує індивідуального підходу, функціонування мультидисциплінарної команди та постійного оновлення внутрішніх документів відповідно до змін у зовнішньо-політичній ситуації та правовій сфері. Водночас, досвід фахівців засвідчив наявність низки труднощів, пов'язаних з правовою невизначеністю статусу клієнтів, складністю доступу до базових послуг та відсутністю державної інтеграційної політики.

3. Відповідно до третього завдання дослідження, було вивчено ключові проблеми та потреби фахівців БФ "Рокада", які здійснюють комплексну підтримку біженців та шукачів захисту. Виявлено, що серед основних викликів переважає високий рівень емоційного навантаження, обмеженість матеріальних і кадрових ресурсів, мовний бар'єр, а також відсутність чітких алгоритмів реагування на кризові ситуації. Додатково було виявлено труднощі, пов'язані з фрагментарністю або неактуальністю законодавчих і внутрішньоорганізаційних документів, що суттєво ускладнює надання соціальної допомоги клієнтам.

На підставі отриманих результатів можна констатувати наявність нагальної потреби для фахівців у впровадженні системної підтримки, що включає регулярні супервізії, професійне навчання, оновлення методичних матеріалів, цифровізацію обліку й ведення кейсів та удосконалення внутрішніх процесів. Такі заходи є необхідними для забезпечення емоційної стійкості персоналу та підвищення якості надання послуг у сфері комплексного супроводу біженців і шукачів захисту.

4. Відповідно до четвертого завдання дослідження, було сформульовано низку рекомендацій, спрямованих на вдосконалення умов діяльності та професійного розвитку фахівців БО «БФ «Рокада». У сфері організації умов діяльності доцільним є запровадження систематичної супервізійної підтримки, перегляд та актуалізація внутрішніх робочих документів з урахуванням практичних потреб клієнтів та

фахівців, впровадження цифрових інструментів для ведення кейсів, забезпечення працівників психоемоційною підтримкою, залучення культурних посередників для ефективної комунікації з бенефіціарами, а також розширення партнерських мереж з метою оптимізації навантаження.

У контексті професійного розвитку обґрунтованим є впровадження системи регулярного навчання з фокусом на роботу з травмою, кризове реагування, міжкультурну компетентність і правовий супровід, розвиток цифрових навичок, забезпечення доступу до сучасних методичних матеріалів в сфері соціальної підтримки біженців та шукачів захисту, а також адаптація та інтеграція кращих міжнародних практик шляхом участі фахівців у професійних обмінах, тренінгах і конференціях.

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

для фахівців із соціальної роботи, які працюють в БО “БФ” “РОКАДА”

На організаційному рівні:

1. Розробити та впровадити уніфіковані стандарти ведення кейсів (загальна структура, типові форми, шаблони документів), що відповідають актуальним викликам і реальним потребам клієнтів з числа біженців та шукачів захисту.
2. Запровадити цифрову платформу для ведення кейсів, яка забезпечить захист персональних даних бенефіціарів, ефективне адміністрування, аналітику та мультидисциплінарну взаємодію фахівців.
3. Провести актуалізацію внутрішньої документації, зокрема форм соціальної та психологічної оцінки, з урахуванням, серед іншого, змін у законодавстві, соціального контексту та запитів бенефіціарів.
4. Розробити та впровадити чіткі алгоритми реагування на кризові ситуації у роботі з біженцями та шукачами захисту, що передбачають послідовність дій, розподіл відповідальності та механізми повідомлення, координації і надання відповідної допомоги.
5. Оптимізувати внутрішньоорганізаційні процеси (систему погодження запитів, процедури звітності, механізми перенаправлення клієнтів) з метою зменшення навантаження на фахівців.
6. Проводити адвокаційну діяльність, спрямовану на вдосконалення нормативно-правової бази у сфері соціального захисту біженців та шукачів захисту.
7. Сприяти розширенню партнерської взаємодії з іншими недержавними організаціями, державними та міжнародними структурами з метою координації допомоги та обміну досвідом

На рівні роботи з персоналом:

1. Запровадити систему регулярної професійної супервізії (індивідуальної та групової) як інструмент емоційної підтримки працівників і профілактики професійного вигорання.

2. Систематично організовувати навчальні заходи з тем, актуальних у роботі з біженцями та шукачами захисту (робота з травмою, кризове реагування, міжкультурна компетентність, правові аспекти, цифрова грамотність).
3. Розвивати та інституціоналізувати внутрішні програми емоційної підтримки персоналу, включаючи проведення воркшопів з управління стресом, тренінгів з підтримки ментального здоров'я.
4. Адаптувати та застосувати міжнародні практики підтримки фахівців соціальної роботи, зокрема моделі peer-support, посткризове консультування, участь у професійних обмінах та конференціях.
5. Залучати перекладачів та культурних посередників у роботі з клієнтами, з якими існує мовний або культурний бар'єр.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біженці та шукачі притулку (2024) УВКБ ООН Україна <https://www.unhcr.org/ua/refugees-asylum-seekers>
2. Труднощі, з якими стикаються шукачі захисту та біженці під час воєнного стану в Україні (2023). БФ «Право на Захист» URL: <https://r2p.org.ua/storage/page/6105/e2a01145dcece1fae12c3e56182c80f3b7958d9f.pdf>
3. Правовий статус біженців в Україні (31.12.2020). ДМС України <https://dmsu.gov.ua/news/region/8666.html>
4. Конвенція про статус біженців 1951 року. Ключові повідомлення. UNHCR Агенство ООН у справах біженців. (2021, с.4) https://www.unhcr.org/ua/wp-content/uploads/sites/38/2021/07/UNHCR70_Key_Messaging_ukr.pdf
5. Сподинець, Д. Р. (2024). ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ БІЖЕНЦІВ У МІЖНАРОДНОМУ ПРАВІ. *Молодий вчений*.
6. Про приєднання України до Конвенції про статус біженців та Протоколу щодо статусу біженців, Закон України №2942-III від 10.01. 2002 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2942-14#Text>
7. Протокол щодо статусу біженців, ВРУ №995_363 від 10.01. 2002 https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_363#Text
8. Refugees (2024) UNCHR <https://www.unhcr.org/about-unhcr/who-we-protect/refugees>
9. Asylum-seekers (2024) UNCHR <https://www.unhcr.org/about-unhcr/who-we-protect/asylum-seekers>
10. Управління Верховного Комісара ООН (УВКБ) (5 квітня 2021). Постійне представництво України при відділенні ООН та інших міжнародних організаціях у Женеві <https://geneva.mfa.gov.ua/posolstvo/2603-refugees>
11. Про правовий режим воєнного стану, Закон України № 389-VIII від 27.07.2024 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>
12. Як Україна надає захист під час війни: труднощі, з якими стикаються біженці та шукачі захисту. (2023, April 27). Громадське Радіо.

<https://hromadske.radio/publications/yak-ukraina-nadaie-zakhyst-pid-chas-viyny-trudnoshchi-z-iakymy-stykaiutsia-bizhentsi-ta-shukachi-zakhystu>

13. Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту: Закон України № 3671-VI від 03.08.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3671-17>

14. Хто з іноземців шукає притулку на території України?(26 вересня 2022) ГС «Візіт Юкрейн». <https://visitukraine.today/index.php/uk/blog/896/which-of-the-foreigners-is-seeking-refuge-in-the-territory-of-ukraine>

15. Державна міграційна служба України. URL: <https://dmsu.gov.ua/prodms/zagalna-informacziya.html> (дата звернення: 25.01.2025)

16. Положення про пункти тимчасового розміщення біженців Затверджено Наказ Міністерства внутрішніх справ України 14 червня 2018 року № 503 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0788-18#Text>

17. Про соціальні послуги, Закон України № 2671-VIII від 15.11.2024 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

18. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 2014 р. № 121

19. Порядок “надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які постійно проживають або тимчасово перебувають на території України, які звернулися із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, стосовно яких прийнято рішення про оформлення документів для вирішення питання щодо визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та яких визнано біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, та компенсації вартості медичних послуг і лікарських засобів, наданих іноземцям та особам без громадянства, які тимчасово проживають або перебувають на території України” затверджений Кабінетом Міністрів України від 19 березня 2014 р. № 121

20. Fritz, E. (2020) Why Ukraine needs a new approach to refugees. Atlantic Council, [online] 17 September. URL: <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/why-ukraine-needs-a-new-approach-to-refugees/>

21. Наказ МВС від 10.08.2016 № 772 «Про затвердження Інструкції про порядок дій посадових осіб Державної прикордонної служби України та взаємодії з територіальними органами ДМС під час звернення іноземців чи осіб без громадянства із заявами про визнання біженцями або особами, які потребують додаткового захисту». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1212-16#Text>
22. Forms of Asylum and Refugee protection (2025) UNCHR UKRAINE <https://help.unhcr.org/ukraine/asylum-in-ukraine/forms-of-asylum-and-refugee-protection/>
23. Сорока І.О. (2021) МІЖНАРОДНО-ПРАВОВИЙ СТАТУС ОСІБ, ЩО ШУКАЮТЬ ПРИТУЛКУ. НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ» МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ <https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/10059ba6-83df-4813-bfd2-93804e7e2402/content>
24. Забезпечення доступу до соціальних прав біженців та шукачів захисту в Україні (2025) Дослідження БФ «Право на Захист»
25. Свящук А.Л. (2018) ПРОБЛЕМИ ПРАВ БІЖЕНЦІВ ТА ВИКЛИКИ СУЧАСНОСТІ с.237-241. https://nlu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/05/phd_2_copy.pdf
26. Малиновська О.А. (2018) Міграційна політика: глобальний контекст та українські реалії. НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ СТРАТЕГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ с.199 https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-05/Migration_Politic_Print-fin-3178a.pdf
27. Нагорна А.О. (2023) Міжнародний механізм захисту прав біженців та осіб, які потребують тимчасового захисту
28. Загальна декларація прав людини (1948). Рада Європи. Повний текст <https://www.coe.int/uk/web/compass/the-universal-declaration-of-human-rights-full-version->
29. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права 1966 року № 995_043 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text
30. Statute of the Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (1950) <https://www.unhcr.org/media/statute-office-united-nations-high-commissioner-refugees>

31. Про Державну міграційну службу України, Положення 360-2014-п затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 360, редакція від 20.03.2024 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-%D0%BF#Text>
32. Конституція України (2020) Документ 254к/96-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
33. Арабаджи Н. Б. (2022) Правоохоронна функція Національної поліції / Н. Б. Арабаджи // Актуальні проблеми політики. - 2022, Вип. 70. - С. 10-15. DOI <https://doi.org/10.32782/app.v70.2022.2>
34. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань праці, Постанова Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2015 р. № 96, редакція від 05.01.2024 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/96-2015-%D0%BF#Text>
35. Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Закон України №776/97-ВР від 31.03.2023 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/776/97-%D0%B2%D1%80#Text>
36. Про державну службу, Закон України № 889-VIII від 01.01.2025 (стаття 19) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
37. Про судоустрій і статус суддів, Закон України № 1402-VIII від 08.02.2025 (ч. 1 статті 69) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19#Text>
38. Митний кодекс України № 4495-VI від 15.01.2025 (стаття 570) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17#Text>
39. Про Національну поліцію, Закон України 580-VIII від 16.08.2024 (стаття 17) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/580-19#Text>
40. Про Службу безпеки України, Закон України № 2229-XII від 09.01.2025 (стаття 19) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2229-12#Text>
41. Про прокуратуру, Закон України № 1697-VII від 18.12.2024 (стаття 27) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1697-18#Text>
42. Про зайнятість населення, Закон України № 5067-VI від 01.01.2025 (стаття 42) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text>
43. Науменко Н. (2023) Публічний звіт Голови ДМС України за результатами роботи у 2023 році <https://dmsu.gov.ua/news/dms/15875.html>

44. Показники діяльності ДМС за 2023 рік (2023) https://dmsu.gov.ua/assets/files/statistic/year/2023_12.pdf
45. Refugee Data Finder (2024) UNCHR <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/download/?url=sNfzx4>
46. Труднощі, з якими стикаються шукачі захисту та біженців, які тікають від війни в Україні до ЄС (2023) БФ «Право на Захист» <https://r2p.org.ua/storage/page/5537/39f846d956b632da8f29ec0ee1f8abf67144aa18.pdf>
47. Пункти тимчасового розміщення біженця (2025) ДМС <https://dmsu.gov.ua/pro-dms/struktura-ta-kontakti/punkti-timchasovogo-rozmishhennya-bizhencziv.html>
48. Healy, L. (2008). Exploring the history of social work as a human rights profession. *International Social Work*, 51(6), 735–748.
49. Chang-Muy, F., & Congress, E. (Eds.). (2016). *Social work with immigrants and refugees: Legal issues, clinical skills, and advocacy* (2nd ed.). Springer Publishing Company.
50. Hilado, A., & Lundy, M. (eds.). (2018). *Models for practice with immigrants and refugees: Collaboration, cultural awareness, and integrative theory*. Sage Publications.
51. Dettlaf, A., & Fong, R. (Eds.). (2016). *Immigrant and refugee children and families: Culturally responsive practice*. Columbia University Press.
52. Potocky, M., & Naseh, M. (2019). *Best practices for social work with refugees and immigrants* (2nd ed.). Columbia University Press.
53. Popescu, M., & Libal, K. R. (2018). Social work with immigrants and refugees: Challenges, best practices, and future directions. *Advances in Social Work*, 18(3), i–x. <https://doi.org/10.18060/22600>
54. Потреби та виклики організацій громадянського суспільства, що працюють з мігрант_ками та мобільним населенням (2021) Звіт за результатами дослідження — К.: Аналітичний центр Cedos, 2021. — 51 сторінка <https://cedos.org.ua/pdf/dosl-orhanizatsii-shcho-pratsiuiut-z-mihrantkamy-ta-mob-naseleenniam.pdf>
55. Bakaj, N. (2025) *Social Work Practice with Refugees and Asylum Seekers* <https://m1psychology.com/social-work-practice-with-refugees-and-asylum-seekers/>

56. Working with Refugees: A Guide for Social Workers (2004) STARTTS
<https://www.startts.org.au/media/Resource-Working-with-Refugees-Social-Worker-Guide.pdf>
57. Про дошкільну освіту, Закон України 3788-IX від 01.01.2025
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3788-20#Text>
58. Про повну загальну середню освіту, Закон України 463-IX від 17.11.2024
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>
59. Про вищу освіту, Закон України 1556-VII від 01.01.2025
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>
60. UPR NGOs Mid-term reports (2025). <https://www.ohchr.org/en/hr-bodies/upr/ngos-mid-term-reports>
61. ОПЕРАТИВНЕ ЩОМІСЯЧНЕ ОНОВЛЕННЯ. (липень 2022). УВКБ ООН. (ENG). https://www.unhcr.org/ua/wp-content/uploads/sites/38/2022/08/Ukraine-Monthly-Operational-Update_July_2022.pdf
62. Danish Refugee Council (2025) (<https://drc.ngo/where-we-work/europe/ukraine/>)
63. Мануїлова К.В. (2019) Інституційна система регулювання міжнародної міграції
DOI: <http://dx.doi.org/10.18524/2411-2054.2019.34.169550>
64. Сорока І.(2019) Права шукачів притулку в практиці УВКБ ООН. Міжнародне право. №9. С. 294-300.
65. Про ратифікацію Угоди між Урядом України та Управлінням Верховного Комісара ООН у справах біженців та Протоколу про доповнення пункту 2 статті 4 Угоди між Урядом України та Управлінням Верховного Комісара ООН у справах біженців, Закон України від 21.10 1999 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1185-14#Text>
66. Фомін Ю.В. (2024) Оптимізація функціонування державної міграційної служби в умовах війни
<https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/24783/1/%d0%a4%d0%be%d0%bc%d1%96%d0%bd%20%d0%bd%d0%b0%20%d0%b7%d0%b0%d1%85%d0%b8%d1%81%d1%82%20%281%29.pdf>

67. Пентелейчук Г.В. (2023) Механізми соціальних взаємовідносин держави і неприбуткових організацій
68. БО “Благодійний фонд “РОКАДА” (2025) <https://rokada.org.ua/about-us/zagalna-informacija/>
69. НЕЕКА (2025) <https://neeka.org/pro-nas/>
70. Грекул-Ковалик Т.А. (2023) Захист прав мігрантів і біженців Навчальний посібник
71. Серова І.І.(2012) Регулювання міграційних процесів на рівні ради Європи: актуальні напрямки та шляхи розвитку. *Право і суспільство* № 2. С. 64-68.
72. Khalil Ablehamed (2021) Social Worker Roles with Refugees
73. Robinson, K. (2023). Critical Social Work and Ethics: Working with Asylum Seekers in Australia. In: Hölscher, D., Hugman, R., McAuliffe, D. (eds) Social Work Theory and Ethics. Social Work. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1015-9_23
74. Käkälä E. (2019) Narratives of power and powerlessness: Cultural competence in social work with asylum seekers and refugees
75. Про затвердження професійного стандарту “Фахівець із соціальної роботи”, Наказ Мінекономіки від 30.06.2020
76. Класифікатор соціальних послуг, Наказ Міністерства Соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#n15>
77. Основи законодавства України про охорону здоров'я, Закон України № 2801-ХІІ від 27.03.2025 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text>
78. Grosjean, L., Sancosme, Y., Morisod, K., François, A., Caitlin, R., Jachmann, A., Grazioli, V. S., & Bodenmann, P. (2025). Experiences of healthcare and administrative staff working with asylum seekers in the current polycrisis context: a qualitative study. *BMC health services research*, 25(1), 620. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12758-x>
79. Saha S, Beach MC, Cooper LA. Patient centeredness, cultural competence and healthcare quality. *J Natl Med Assoc*. 2008; 100: 1275-1285.
80. Miller KK, Brown CR, Shramko M, Svetaz MV. Applying trauma-informed practices to the care of refugee and immigrant youth: 10 clinical pearls. *Children*. 2019; 6(8): 94.

81. Khanom A, Evans BA, Alanazy W, et al. (2024) Navigating challenges and workarounds: a qualitative study of healthcare and support workers' perceptions on providing care to people seeking sanctuary. *Health Expect.* 27:e14061. [doi:10.1111/hex.14061](https://doi.org/10.1111/hex.14061)

ДОДАТКИ

Додаток А

Гайд напівструктурованого опитувальника для фахівців із соціальної роботи БО “БФ “РОКАДА”

Вступне слово до респондента

Добрий день! Мене звати Марія Овчіннікова, я проводжу дослідження на тему «ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПІДТРИМКИ БІЖЕНЦІВ ТА ШУКАЧІВ ЗАХИСТУ У ГРОМАДСЬКОМУ СЕКТОРІ» в межах проекту "Індивідуальна допомога у сфері захисту для визнаних біженців та шукачів захисту в Україні".

Опитування є конфіденційним, ваші особисті дані не підлягають розголошенню та використовуватимуться лише для даного дослідження. За вашої згоди розмова записуватиметься на диктофон, щоб полегшити аналіз отриманої інформації.

Хочу підкреслити, що в цьому опитуванні немає правильних чи неправильних відповідей— найважливішими є ваша думка та професійний досвід. Щиро дякую вам за участь у дослідженні!

Блок 1. Особливості роботи з біженцями та шукачами захисту

- Які особливості ви можете виділити у роботі з біженцями та шукачами захисту в Україні?
- З якими труднощами клієнти найчастіше стикаються під час адаптації?
- Які підходи ви вважаєте найефективнішими у роботі з цією цільовою групою?
- Наскільки клієнти обізнані щодо своїх прав та можливостей? Як це впливає на вашу роботу?
- Чи доводилось вам працювати з вразливими групами серед біженців та шукачів захисту (діти, люди з інвалідністю, жінки, ЛГБТК+ тощо)? Які є особливості у роботі з ними?
- Як війна вплинула на соціальні потреби та очікування ваших клієнтів?

Блок 2. Нормативно-правове забезпечення

- Які основні закони та нормативно-правові акти регулюють вашу діяльність у сфері підтримки біженців та шукачів захисту?
- Якими внутрішніми документами (протоколи, інструкції, стандарти надання послуг, форми..) ви керуєтесь у своїй повсякденній роботі з клієнтами?
- Наскільки внутрішні документи відповідають реальним потребам біженців та шукачів захисту? Чи є у вас можливість впливати на їх зміну або доповнення?
- Як часто оновлюються внутрішні документи, пов'язані з роботою з біженцями? Хто відповідає за їх актуалізацію?

- З якими правовими труднощами найчастіше стикаються біженці та шукачі захисту під час звернення за допомогою?

- Як ви оцінюєте ефективність чинного законодавства у сфері захисту прав біженців та які зміни, на вашу думку, необхідні?

- Чи вистачає вам правових інструментів для надання якісної підтримки біженцям? Якщо ні, то яких саме бракує?

(Простими словами, це все, що допомагає діяти в межах закону — наприклад:

- закони України (наприклад, «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту»),

- постанови Кабінету Міністрів,

- накази міністерств,

- інструкції для надання послуг,

- міжнародні конвенції,

- судова практика.)

- Як міжнародні та національні правові норми впливають на вашу роботу та взаємодію з іншими організаціями?

Блок 3. Проблеми та потреби фахівців

- Які головні проблеми у вашій роботі ви можете виділити?

- Наскільки часто у вашій роботі виникають труднощі, які потребують негайного вирішення?

(раз на тиждень / раз на місяць / кілька разів на рік)

- Як зазвичай вирішуються проблеми, що виникають у роботі?

- Чи, на Вашу думку, вистачає персоналу для виконання всіх необхідних завдань?

- Якщо персоналу не вистачає, як це впливає на вашу роботу?

- Наскільки ви задоволені рівнем забезпечення ресурсами для виконання своїх обов'язків?

Блок 4. Внутрішня робота

- Як у вашій команді розподіляються обов'язки?

- Наскільки ефективною є внутрішня комунікація у вашій організації?

- Чи є у вас чіткі внутрішні процедури для вирішення складних ситуацій?

- Які внутрішні фактори найбільше впливають на вашу ефективність?

(наприклад, координація, підтримка керівництва, доступ до ресурсів)

- Якщо б ви могли змінити одну річ у внутрішніх процесах, що б це було?

Блок 5. Оптимізація роботи

- Які аспекти вашої роботи можна зробити більш ефективними?

- Чи використовуєте ви цифрові інструменти у своїй діяльності? Якщо так, які саме?

- Як часто ви стикаєтеся з бюрократичними перепонами у роботі?
(майже щодня / кілька разів на місяць / рідко)
- Які ресурси або інструменти допомогли б вам працювати швидше та ефективніше?
- Чи існують у вашій організації програми з автоматизації або спрощення робочих процесів?

Блок 6. Мотивація

- Що найбільше мотивує вас у вашій роботі?
(зарплата, стабільність, допомога людям, кар'єрний розвиток, інше)
- Наскільки ви задоволені рівнем оплати праці?
- Як зміни у фінансуванні організації впливають на вашу мотивацію?
- Чи є у вас можливість професійного зростання в організації?
- Як ви оцінюєте баланс між роботою та особистим життям?

Блок 7. Навчання, підтримка та супровід

- Чи проходите ви навчальні курси або тренінги для підвищення кваліфікації? Якщо так, як часто?

(раз на рік / кілька разів на рік / не проходжу)

- Які теми навчання були б для вас найкориснішими?
- Чи отримуєте ви достатньо емоційної підтримки у складних ситуаціях?
- Чи існує в організації система наставництва або супервізії? Якщо так, наскільки вона ефективна?
- Яку додаткову підтримку (юридичну, психологічну, організаційну) ви хотіли б отримувати?

Блок 8. Профілактика професійного вигорання

- Чи відчуваєте ви емоційне вигорання у процесі роботи?
- Які фактори, на вашу думку, найбільше сприяють професійному вигоранню?
- Які стратегії ви особисто використовуєте для підтримки свого емоційного стану?
- Чи впроваджує ваша організація заходи для профілактики професійного вигорання? Якщо так, які саме?
- Яку додаткову підтримку ви хотіли б отримувати для збереження емоційного балансу?

Блок 9. Робота в мультидисциплінарній команді

- Чи можна сказати, що ви працюєте у мультидисциплінарній команді*?

(*Мультидисциплінарна команда - це група фахівців із різних галузей, які спільно працюють задля надання комплексної допомоги клієнтам)

Якщо так, хто входить до її складу?

- Які переваги та складнощі ви бачите у такому форматі роботи?
- Як налагоджена комунікація між членами команди з різних спеціальностей?

- Чи відбувається обмін знаннями та досвідом між фахівцями у вашій організації?
- Які зміни могли б покращити ефективність мультидисциплінарної співпраці?

Завершальне слово

Дякую вам за участь у цьому інтерв'ю! Чи є ще щось важливе, що, на вашу думку, варто згадати в контексті цієї теми? Можливо, ви хотіли б щось додати?

Щиро вдячний/вдячна вам за ваш час, відкритість і готовність поділитися своїм досвідом!

Соціальна оцінка потреб

Annex 4

SOCIAL ASSESSMENT FORM

DATA ON THE APPLICANT

First and Last Name:
 ProGres number (reg.group):
 Country of Origin:
 Gender:
 Date of birth:
 Legal Status in Ukraine and since when:
 Arrived to Ukraine in:
 City of current residence:

4. Number of people living there:
 5. Number of non-family members living there:
 6. Sanitary conditions: poor good
 7. Available amenities: toilet bathroom cold/hot water heating system
 8. Available appliances: refrigerator furniture
 9. Monthly payment for accommodation: rent _____ utilities _____
 10. Who covers the rent/utilities:

BRIEF HISTORY DESCRIBING HARDSHIP EXPERIENCED

No need to write about the claim. Only the points where the reason of the fled caused special needs of IC and we need to pay attention to this (physical, physical, medical, etc.)

HEALTH (permanent/chronic disease/health problem)

1. Does IC or his/her family members have a permanent/chronic disease/health problem?
- Please specify what medical condition/health problem and if he/she depends on medicines or needs to undergo regular treatment (or include updated Annex B)
 - Please mention what treatment/medicines IC or his/her family members receives from the State, if any
 - Please mention if IC or his/her family members have disability status and if not but eligible, please specify why they did not get it.

FAMILY SITUATION

1. Marital Status:
2. Family composition (names, YoB, relationship to the applicant):
3. Additional information:

ASSISTANCE

1. Please specify what assistance the household currently receives from Partner/UNHCR
- MSA
 - Food cards (if permanent)
 - Counselling on employment
 - Assistance with getting enrolled to the school/kindergarten
 - Nostrification of the diploma
 - Grant application
 - Etc.
2. Assistance already provided to the household by Partner/UNHCR
- Was counseled on employment and social benefits
 - Was accompanied to the bank to open an account
 - Was accompanied to the tax service to obtain a tax number
 - Received grant for opening a café

SKILL BACKGROUND AND EDUCATION OF THE APPLICANT

1. Languages (only those with speak and comprehension level marked "Easily" in proGres):
2. Education:
3. Work experience:
4. Current skills development courses, if any (Ukr. language courses, vocational training, evening school, college, etc.):

INCOME AND EXPENDITURES OF THE HOUSEHOLD

1. What are current income sources of the household and in what amounts?
 - Please list any income-generating activities family members run.
 - If adult household members are not involved in any income-generating activity, please specify why.
 - If adult household members have a right for legal employment and do not work, please specify why.
 - If nothing of abovementioned is possible, just mention what are family's coping mechanism.
2. Please specify what assistance the household receives from the community or local NGOs
3. Please specify what social benefits IC and his family member receive from the state, if any. If eligible but do not receive, please specify why.
4. What are main expenditures of the family and how much the family spends on them?
 - Please clarify in the situation when the income is lower than expenditures.

DURABLE SOLUTIONS

1. Did IC and his/her family members apply for naturalization, if eligible? If not, why?
2. Did IC and his/her family members express willingness for voluntary repatriation?
3. Did IC and his/her family members express willingness or applied for resettlement?

ADDITIONAL INFORMATION

1. Partner's observations
2. Partner's recommendations
3. Any other relevant information

LIVING CONDITIONS IN THE PLACE OF RESIDENCE

1. Type of accommodation: room apartment house substandard (garage, basement, church etc.) homeless
2. Owner status: own rented provided free
3. Number of living rooms:

Name of the preparer: _____
 Signature: _____
 Date: _____

Форма Домашнього візиту

Annex 3

HOME VISIT FORM

GENERAL INFORMATION:

Name of head of the family: _____
 ProGres #: _____
 Address in Ukraine: _____
 Contact telephone: _____

HOME VISIT INFORMATION:

Type of accommodation: room apartment house substandard (garage, basement, church etc.)
 homeless
 Owner status: own rented provided free
 Number of living rooms: _____
 People living in the same apartment:

Name	DOB	Sex	Relationship	UNHCR proGres #, if applicable

Sanitary conditions: poor good
 Available amenities: toilet bathroom cold/hot water heating system
 Available appliances/furniture: refrigerator cooking stove bed/sofa

Monthly payment for accommodation (UAH): rent _____ utilities _____
 Who covers rent/utilities: _____

SOCIO-ECONOMIC SITUATION:

Monthly income (UAH): _____
 Source of income: _____
 Immediate needs or problems identified:

Social worker's assessment/comments:

Date of home visit: _____
 Social counselors name: _____
 Signature: _____

Згода на обробку персональних даних

ЗГОДА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Я,

(П.І.Б.),

діючи на підставі вільного прояву волі, у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних», даю БЛАГОДІЙНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «РОКАДА» свою згоду на збір, обробку та/або використання інформації про мої персональні дані співробітниками Фонду з наступною обробкою як самостійно, так й залученням персоналу Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) та його партнерів по виконанню, з метою надання мені допомоги у рамках програми УВКБ ООН.

Я розумію, що співробітники БЛАГОДІЙНОГО ФОНДУ «РОКАДА» здійснюють обробку персональних даних виключно у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків та зобов'язуються не розголошувати персональні дані, які їм довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, стороннім організаціям або особам.

Персональною інформацією є будь-яка інформація, що відноситься до мене як суб'єкту персональних даних, а саме: прізвище, ім'я, по-батькові, рік, місяць, дата та місце народження, адреса, склад сім'ї, соціальний статус, освіта, професія, дохід, медична історія, інша інформація.

Під обробкою персональних даних я розумію збір, реєстрацію, накопичення, передачу, зберігання, оновлення (оновлення, внесення змін), використання, деперсоналізацію, знищення та будь-які інші дії (операції) відносно персональних даних.

Я знаю, що маю право відкликати свою згоду на обробку персональних даних, надіславши відповідну заяву у простій письмовій формі Голові правління БЛАГОДІЙНОГО ФОНДУ «РОКАДА», а також інші права відносно моїх персональних даних, які визначені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних».

Я також погоджуюсь, що мої персональні дані, отримані до складання заяви про відмову, є власністю УВКБ ООН та зберігаються в електронних базах даних та паперових носіях УВКБ ООН та її виконавчих партнерів.

Дата _____

Підпис _____

ЗГОДА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Я,

(П.І.Б.),

діючи на підставі вільного прояву волі, у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних», даю БЛАГОДІЙНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «РОКАДА» свою згоду на збір, обробку та/або використання інформації про мої персональні дані співробітниками Фонду з наступною обробкою як самостійно, так й залученням персоналу Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) та його партнерів по виконанню, з метою надання мені допомоги у рамках програми УВКБ ООН.

Я розумію, що співробітники БЛАГОДІЙНОГО ФОНДУ «РОКАДА» здійснюють обробку персональних даних виключно у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків та зобов'язуються не розголошувати персональні дані, які їм довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, стороннім організаціям або особам.

Персональною інформацією є будь-яка інформація, що відноситься до мене як суб'єкту персональних даних, а саме: прізвище, ім'я, по-батькові, рік, місяць, дата та місце народження, адреса, склад сім'ї, соціальний статус, освіта, професія, дохід, медична історія, інша інформація.

Під обробкою персональних даних я розумію збір, реєстрацію, накопичення, передачу, зберігання, оновлення (оновлення, внесення змін), використання, деперсоналізацію, знищення та будь-які інші дії (операції) відносно персональних даних.

Я знаю, що маю право відкликати свою згоду на обробку персональних даних, надіславши відповідну заяву у простій письмовій формі Голові правління БЛАГОДІЙНОГО ФОНДУ «РОКАДА», а також інші права відносно моїх персональних даних, які визначені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних».

Я також погоджуюсь, що мої персональні дані, отримані до складання заяви про відмову, є власністю УВКБ ООН та зберігаються в електронних базах даних та паперових носіях УВКБ ООН та її виконавчих партнерів.

Дата _____

Підпис _____

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я,

(Ф.И.О.),

действуя на основании добровольного выражения воли, в соответствии с Законом Украины "О защите персональных данных", даю благотворительной организации "РОКАДА" свое согласие и разрешение на сбор, обработку и (или) использование информации о моих персональных данных сотрудниками Фонда с последующей обработкой как самостоятельно, так и с привлечением персонала Управления Верховного Комиссара ООН по делам беженцев (УВК ООН) и его партнеров по исполнению, с целью оказания мне помощи в рамках программы УВК ООН.

Я понимаю, что сотрудники благотворительного фонда "РОКАДА" осуществляют обработку персональных данных исключительно в связи с выполнением своих должностных обязанностей и обязуюсь не разглашать персональные данные, которые им были доверены или стали известны в связи с выполнением профессиональных обязанностей, сторонним организациям или лицам.

Персональной информацией является любая информация, относящаяся ко мне как субъекту персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, состав семьи, социальный статус, образование, профессия, доход, медицинская история, другая информация.

Под обработкой персональных данных я понимаю сбор, регистрацию, накопление, передачу, хранение, адаптацию, обновление (обновление, изменение), использование, деперсонализацию, уничтожение и любые другие действия (операции) в отношении персональных данных.

Я знаю, что имею право отозвать свое согласие на обработку персональных данных, отправив соответствующее заявление в простой письменной форме Главе Правления Фонда "РОКАДА", а также другие права в отношении моих персональных данных, которые определены статьей 8 Закона Украины "О защите персональных данных".

Я также соглашаюсь, что мои персональные данные, полученные до написания заявления об отказе, остаются собственностью УВКБ ООН и хранятся в электронных базах данных и бумажных носителях УВКБ ООН и ее исполнительных партнеров.

Дата _____

Подпись _____

CONSENT TO PERSONAL DATA PROCESSING

I,

(Full name), acting on the basis of a voluntary expression of will, in accordance with the Law of Ukraine "On the protection of personal data, give to charitable organization" CF "ROKADA" my consent and permission to collect, process and (or) use information about my personal data by the Fund's employees with their subsequent processing both independently and with the involvement of the staff of the United Nations Refugee Agency (UNHCR) and its implementing partners to assist me in the UNHCR program.

I realize that employees of the CF "ROKADA" carry out the processing of personal data solely in connection with the performance of their personal duties and undertake in any way to prevent the disclosure of personal data that they have been entrusted to or become known in connection with the performance of professional duties, to outside organizations or individuals.

By personal information I mean any information that relates to me as a subject of personal data, namely: surname, name, patronymic, year, month, date and place of birth, address, family composition, social status, education, profession, income, medical history, other information.

Under the processing of personal data, I understand the collection, registration, accumulation, transfer, storage, adaptation, updating (updating, modification), use, depersonalization, destruction and any other actions (operations) regarding personal data.

I take note that I have the right to revoke consent to the processing of personal data by sending a corresponding application in simple written form to the Head of the Board of the CF "ROKADA", as well as other rights in relation to my personal data, which are determined under Article 8 of the Law of Ukraine "On protection of personal data".

I agree that my personal data obtained prior to the writing of the refusal remains the property of UNHCR and is retained in the electronic databases and hard copies of UNHCR and its implementing partners.

Date _____

Signature _____

Бланк Інтерв'ю**БЛАНК ІНТЕРВ'Ю****Основна інформація**

Прізвище ім'я по-батькові:

Дата народження:

Країна походження:

Номер в ПроГрес:

Правовий статус в Україні:

Вік:

Стать:

Сімейне положення:

Поведінкові спостереження

Зовнішній вигляд (включаючи коментарі про чистоплотність, особливості візуального контакту):

Положення тіла, виразу обличчя):

Релевантна медична історія: (за потреби)

Історія соціального розвитку

Освіта:

Професійний досвід:

Опис пацієнтом своєї особистості з відзначенням своїх слабких та сильних сторін:

Висновок психолога:

Ім'я / Назва:

Дата:

Форма направлення до лікарів

 НАПРАВЛЕННЯ № 00690 Направлення до _____ ПІП біженця _____ Країна походження біженця _____ Номер документа (реєстрації), який засвідчує особу біженця _____ Термін дії направлення _____ Особа відповідальна за видачу направлення _____ Дата оформлення та видачі направлення _____	 Корінець НАПРАВЛЕННЯ № 00690 Від _____ Направлення до _____ ПІП біженця _____ Термін дії направлення _____ Особа відповідальна за видачу направлення _____
---	---

Україна • Благодійська організація

М. Київ • Україна • Благодійська організація
Фонд "РОКАДА"
Ідентифікаційний код: 20346077

Медична оцінка потреб

Annex 5

Annex 5

Medical Advisor's Assessment and Recommendation Form

Name of the beneficiary: _____

Name of the parent/caregiver (if applicable): _____

ProGres #: _____

PART I - Diagnosis

Does the diagnosis limits IC' ability to work?

 Yes No

PART II - Overview of the undergone treatment/examination

PART III - Overview of the prescribed treatment

_____ One-time treatment Recurring treatment

Expected result of the treatment: _____

Absence of the treatment leads to:

 limited POC's physical ability to work POC's disability and dependence on external care deterioration of the general health condition leading to loss of self-care ability deterioration of other health functions causing additional expenses for medicines/treatment death none other

Treatment and post-treatment duration: _____

Does the treatment/post-treatment affects POC's ability to work?

 Yes No Partially

PART IV - Estimated costs of the treatment

Additional costs: e.g. hospitalization, equipment, materials, bed, etc. _____

PART V - Recommendation

 To cover prescribed treatment To cover the treatment conditionally _____ To cover prescribed treatment partially _____ Not to cover prescribed treatment

Recommendation is valid until _____

Name of the Medical Advisor _____

Signature _____

Date _____

Шаблон заяви на допомогу**Голові Правління**

Благодійна організація «Благодійний Фонд «Рокада»»

Гуржій Наталії

Від _____

(ПІВ)

Реєстраційний номер (ProGres) _____

Країна походження _____

Заява

Я, _____, у зв'язку _____

прошу надати:

 Продуктовий набір Санітарно-гігієнічний набір Канцелярський набір Медичні послуги Інше: _____

Дата _____

Підпис _____

